

# 「どこで買えるのか」という疑問をすぐに解決

ファンへの対応を迅速化した「販売店検索システム」

## リアルタイム

以前は回答までに1~2日かかっていた  
販売店の問い合わせが、  
ほぼリアルタイムで解決可能に

## 100店舗以上

このシステムを営業先で見せることで、  
わずか数か月で新規販売店が  
100店舗以上増大

株式会社村上農園

<https://www.murakamifarm.com/>



Murakami FARM  
村上農園

業種：農業

従業員数：367名（2021年12月末現在）

資本金：1,000万円

所在地：〒731-5128

広島県広島市佐伯区五日市中央  
4-16-1 広電コイン通りビル3階

事業内容：1978年1月設立。産学共同研究による科学的な知見に基づき有用成分を高めた「高成分野菜」などを企画・生産・販売している。生産・販売している品目は、がん予防研究の中で開発されたブロッコリー スーパースプラウトをはじめ、豆苗やかいわれ大根、マイクロハーブなど。「生命（いのち）を守る農ビジネス」をテーマに、新しい価値を創造し続けている。

パートナー：

株式会社 Sharing Innovations

<https://sharing-innovations.com/>

 Sharing Innovations

### 導入前の課題

#### 時間がかかっていた顧客からの問い合わせ対応

コールセンターに販売店舗に関する問い合わせが来た際、そのエリアの担当営業に確認を行っていたため、回答までに1~2日かかっていた。

### 解決策

#### Tableau + Salesforce で販売店検索システムを構築

株式会社 Sharing Innovations を開発パートナーに、Tableau Public と Experience Cloud を連携させた「販売店検索システム」を構築した。

### 導入後の効果

#### 店舗情報の提供が迅速化され販路開拓にも効果

店舗情報の提供がほぼリアルタイムで行えるようになり、コールセンターオペレーターへの安心感も向上。新規販路の開拓にも貢献を果たしている。

### 選定理由

#### 店舗などの情報もシンプルかつスピーディに検索可能

数字をグラフ化できるのはもちろんのこと、店舗などの情報もシンプルかつスピーディに検索できること。またパートナーの Sharing Innovations の開発の進め方も高く評価されている。

導入時期：2021年8月

導入製品：Tableau Public、Tableau Desktop、Salesforce Experience Cloud  
ライセンス数：1

主な利用環境：Salesforce Experience Cloud と連携した販売店検索システムの提供

導入に要した期間：約2か月



## お客様プロフィール

**お名前:** 河野 尚之 様  
**企業:** 株式会社村上農園  
**役職:** 執行役員 営業本部長 兼 物流統括部長  
**部門名:** 営業本部 物流本部  
**主な担当業務:** 営業本部の統括、営業本部内のデータ活用推進、サプライチェーン・マネジメントなど



## パートナープロフィール

**お名前:** 富山 大雅 様  
**企業:** 株式会社 Sharing Innovations  
**役職:** エンジニア  
**部門名:** クラウドインテグレーション 事業部  
**主な担当業務:** Tableauに関連する設計、ダッシュボード構築、検証など



## パートナープロフィール

**お名前:** 八木澤 瑤子 様  
**企業:** 株式会社 Sharing Innovations  
**役職:** 営業  
**部門名:** クラウドインテグレーション 事業部  
**主な担当業務:** プロジェクト統括・進行など



## パートナープロフィール

**お名前:** 入江 真帆 様  
**企業:** 株式会社 Sharing Innovations  
**役職:** エンジニア  
**部門名:** クラウドインテグレーション 事業部  
**主な担当業務:** Tableauに関連する設計、ダッシュボード構築、検証など

### 導入の背景

## 時間がかかっていた顧客からの問い合わせ対応

食べることで人々が健康を維持したり、きれいになることに貢献したい。このような想いから、科学的な知見に基づいた「高成分野菜」を企画・生産・販売しているのが村上農園です。販売商品はブロッコリー スーパースプラウトや豆苗、かいわれ大根、マイクロハーブなど。日本国内のスーパーのほとんどはこれらのいずれかを入荷しており、取り扱い店舗数は2万店近くに上っています。

しかし「以前はお客様からいただく販売店に関する問い合わせへの対応に、時間がかかってしまうことが悩みの種でした」と語るのは、村上農園 営業本部で執行役員 営業本部長を務める河野 尚之 氏です。

「当社の商品には『指名買い』してくださる根強いファンが多く、買いに行っても在庫がなかった場合に、『他に販売している店舗を教えてください』という問い合わせをいただくことが少なくありません。以前はコールセンターのオペレーターが、そのエリアの担当営業に確認を行って回答していたのですが、お客様

## Q1. Tableau で感動したことは？

### A1. 表示の速さ

「最初に販売店検索のダッシュボードを見たときには、表示や動きの速さに感動しました。非常になめらかに表示され、Salesforceとの連携もスムーズです。使い勝手の良さを感覚的に理解できました」

## Q2. Tableau 導入後の変化は？

### A2. 多様な業務の連携

「さまざまなデータを Tableau で連携して見ることで、これまで個別管理していた業務が、よりスムーズに遂行できるのではないかと考えています。社内の見える化にもつながるはずですよ」

にお答えできるまでに1~2日かかっていたのです」。

すぐに商品を求めているお客様への対応を、もっと迅速化したい。そのために検討を始めたのが、お客様自身が近くの販売店を探せる「販売店検索システム」の実現でした。

「すでに2015年からSalesforce Sales Cloudを導入しており、お取引先の店舗情報は集約されていました。その情報をお客様にも直接提供することで、情報ギャップを解消できないかと考えたのです」。

## Tableau 導入・運用環境

### Tableau + Salesforceで販売店検索システムを構築

村上農園はまずセールスフォース・ジャパンに相談。そこで紹介されたのが株式会社Sharing Innovationsでした。同社はSalesforceを中心にしたDXを支援している企業であり、BIやWebアプリ開発など幅広い領域をカバー。スタッフが互いに切磋琢磨しあう「学習する組織」として、数多くの顧客にイノベーションをシェアしています。そのSharing Innovationsが提案したのが、Tableau PublicとExperience Cloudを連携させたサイトの構築でした。

「すでにSales Cloudに必要なデータがあるので、それをTableauで可視化し、Experience Cloud経由で提供することで、ユーザー自身で販売店を検索できるようになります」と語るのは、Sharing Innovationsクラウドインテグレーション事業部でエンジニアを務める富山 大雅 氏。この組み合わせであればSales Cloudとの相性にも問題がないため、短期開発も可能だと判断したと言います。

2021年8月にはプロジェクトをキックオフ。村上農園の要望を聞きながら、アジャイル型で開発が進められていきます。そしてそのわずか2か月後の2021年10月には、販売店検索システ

ムの提供が開始されています。

「今回の開発で配慮したのは、年配の方やITに不慣れな方も扱いやすいようにすることでした」と言うのは、富山氏と共にプロジェクトに参加した、Sharing Innovationsクラウドインテグレーション事業部 エンジニアの入江 真帆 氏。そのために文字を大きくし、色もわかりやすいものを選んだと説明します。

また開発プロジェクト完了後は技術移転が行われ、運用を村上農園自身が行えるようにしています。これに関してSharing Innovationsクラウドインテグレーション事業部の営業担当である八木澤 瑤子 氏は、次のように語ります。

「最終的にはお客様が自走できることが理想だと考えています。そのためにお客様にもTableauのトレーニングを受けていただきました。お客様自身の知見を深めていただくことで、DXの効果を引き出しやすくなるからです」。

## Tableau 選定の理由

### 店舗などの情報もシンプルかつスピーディに検索可能

それではTableauを可視化に使うというSharing Innovationsの提案を、村上農園はどのように評価したのでしょうか。

「実際にプロトタイプを見せていただいたところ、数字をグラフ化できるのはもちろんのこと、店舗などの情報もシンプルかつスピーディに検索できることに感銘を受けました。結果論ではありますが、お客様が簡単にアクセスして必要な情報が得られる仕組みが実現できたと評価しています。当社商品のファンの中には年配の方が多いのですが、そのような方々がスマホでアクセスしても、問題なく使えるものになっていると思います」(河野氏)。

その一方で、Sharing Innovationsの開発の進め方も、高く評



働かれています。

「開発していただきながら具体的な仕様を詰めていったこともあり、当初は漠然としたイメージしかありませんでした。しかしSharing Innovationsは辛抱強く対応してくださり、レスポンスも迅速でした。もう素晴らしいの一言しかありません」。

## Tableau 導入効果

### 店舗情報の提供が迅速化され販路開拓にも効果

Tableau PublicとExperience Cloudを組み合わせた販売店検索システムは、以下のようなメリットをもたらしています。

#### 店舗情報を迅速に提供可能に

コールセンターに問い合わせが来た際にこのシステムを紹介することで、顧客自らが最寄りの店舗を探せるようになりました。以前は1~2日かかっていた店舗情報の提供が、ほぼリアルタイムで行えるようになったのです。まだこのシステムの認知が十分に進んでいないこともあり、コールセンターへの問い合わせ数はそれほど減少していませんが、オペレーターからは「すぐにご案内できるので安心感につながっている」という評価を受けています。また、以前はコールセンターに問い合わせを行わずに詰めていた顧客が、このシステムを使うことで別の店舗を探すケースもあるため、販売機会の損失回避にも効果があると考えられています。

#### 販路の新規開拓にも有効

販売店検索システムの提供は、新たな販売店の開拓にも寄与

しています。「このシステムの画面を営業先にお見せし、具体的に他のどの店舗で取り扱っているかがわかることで、『うちも入荷しよう』となることが少なくありません。実際にこの数か月間で、数十店舗を展開する中堅スーパー様数社が新規取引先になり、販売店舗数が100店舗以上増えました。既存の取引先様からも、このシステムには肯定的な反応をいただいております」(河野氏)。

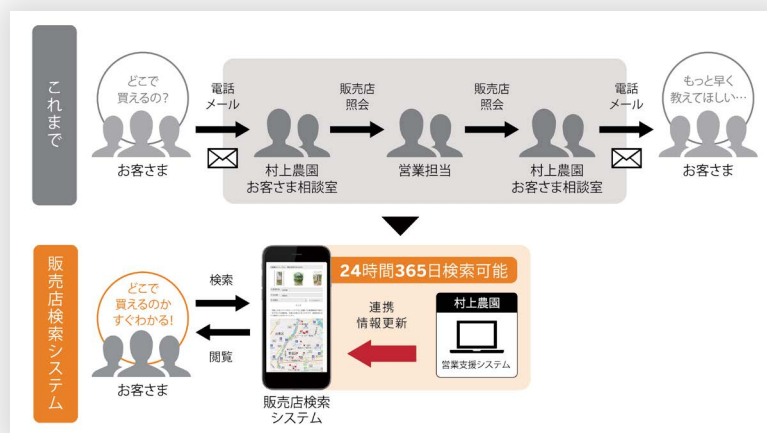
## 今後の展開について

### 今後は双方向性を持つシステムへ

今回構築された販売店検索システムは、村上農園のファンにとって有益な情報を提供する、重要なコミュニケーション手段になっています。今後はExperience Cloudの機能をさらに活用し、ファンとの双方向での情報提供が行えるサイトにしていくことが目指されています。例えば最寄りの取扱店舗を顧客自身が入力したり、ファン同士が情報交換できるようにすることで、村上農園のブランディングに貢献させたいと河野氏は語ります。

その一方で、Tableauの社内活用も模索されています。

「在庫管理やサプライチェーンを可視化することで、在庫ロスを削減できるのではないかと考えています。当社商品である野菜は保存がききにくいいため、在庫管理がタイトでリアルタイム性が必要ですが、Tableauのダッシュボードを全社員が共有することで、適切な判断を迅速に下せるようになる」と期待しています。



無料トライアル版をダウンロードして、ぜひ Tableau をお試しください。

<http://www.tableau.com/ja-jp/trial>

株式会社セールスフォース・ジャパン Tableau (Email: [japan@tableau.com](mailto:japan@tableau.com))