

アプリケーションパッケージ「日立書店専用システム」

Application Package for "Hitachi Book Store System"

流通業界の合理化、効率化の波は書店業界にも顕著に現われてきている。その現われの一つは、大形店舗の進出と同一企業の多店舗化である。この影響を受ける全国2万5,000店の中・小規模書店は、従来の単なる店売りだけの経営では行詰まりが生じるおそれがある。現在では、顧客により有効なサービスが要求され、その書店のもつ立地条件による顧客層に適應した品ぞろえ、注文品の短期納入、出版情報サービスなどが必要条件となってきた。これら書店経営の手助けとして、「日立書店専用システム」を開発した。

本稿では、この「日立書店専用システム」の概要と導入効果について述べるとともに、更に今後の書店システムの展望について考察する。

土田 武* Takeshi Tsuchida
久野恵章** Yoshiaki Kuno
西村 信*** Akira Nishimura

1 緒 言

近年、書店業界でも流通業界全般の傾向を反映して大形店舗の進出が著しい。これらは展示書籍数も多いため、中小書店への影響力は大きいと言われている。全国で約2万5,000店の中小書店は、大形店に対抗するため、顧客サービスの向上、経営効率の向上をいっそう図らねばならない。

東京出版販売株式会社と日精コンピュータ株式会社及び日立製作所では、オフィスコンピュータの低価格化と歩調を合わせ、書店向け低価格アプリケーションパッケージを開発した。これを「日立書店専用システム」と呼んでいる。このシステムは、書店の顧客サービスの向上、販売機会損失の減少、書店の体質強化にこたえることを実現している。

本稿では、書店業界で既に100店舗以上の使用実績をもつ日立書店専用システムの概要と今後の展望について述べる。

2 書店業界概況^{1),2)}

2.1 書店の規模と販売形態

書店は全国で約2万5,000店に及ぶが、その規模はさまざまである。そのうち301店のサンプル調査での売上規模別分布を図1に、従業員1人当たりの月間売上高別分布を図2に示す。

書店の販売形態は、店売りと外売りに大別される。店売りはその店の商圈に依存するところが大きい。また、店舗形態、立地条件により販売量及び売れ筋も異なる。したがって、各書店では売上高の増大と販売効率の向上を目指し、売場面積・レイアウト・商品構成などの販売戦略を駆使している。外売りは販売員が顧客を訪問して注文を受け、納品する販売形態である。表1は売場面積からみた販売形態比率、商品構成、従業員数、坪当たり売上高を示したものである。

2.2 書店の抱えている課題

書籍の出版点数³⁾は年間5万点余り、雑誌は2万点余りであり、市場に出回っている商品は40万点以上と推定される。これら書店が取り扱う商品の価値は、短期的なものが多く、かつ顧客の価値観、欲求に負うところが大きい。

中・小規模書店では売場面積も限られており、すべての出版物を展示することは不可能である。したがって、限られたスペースで有効な展示を行ない、いかにして顧客の価値観、

欲求にこたえ購買意欲を起こさせるか、また注文書籍に対する短納期な納品、書籍問い合わせに対する適切な応答などの顧客サービスを行なっていくかが課題である。

2.3 オフィスコンピュータの導入

以上のような背景から、書店業界にも中・小コンピュータによる経営の合理化意欲が生まれており、システム導入がみられる。図3は書店での日立オフィスコンピュータの導入状況を示したものである。当初は売上げ・仕入れなどの販売事務での利用が中心であったが、出版情報の照会など、情報サ

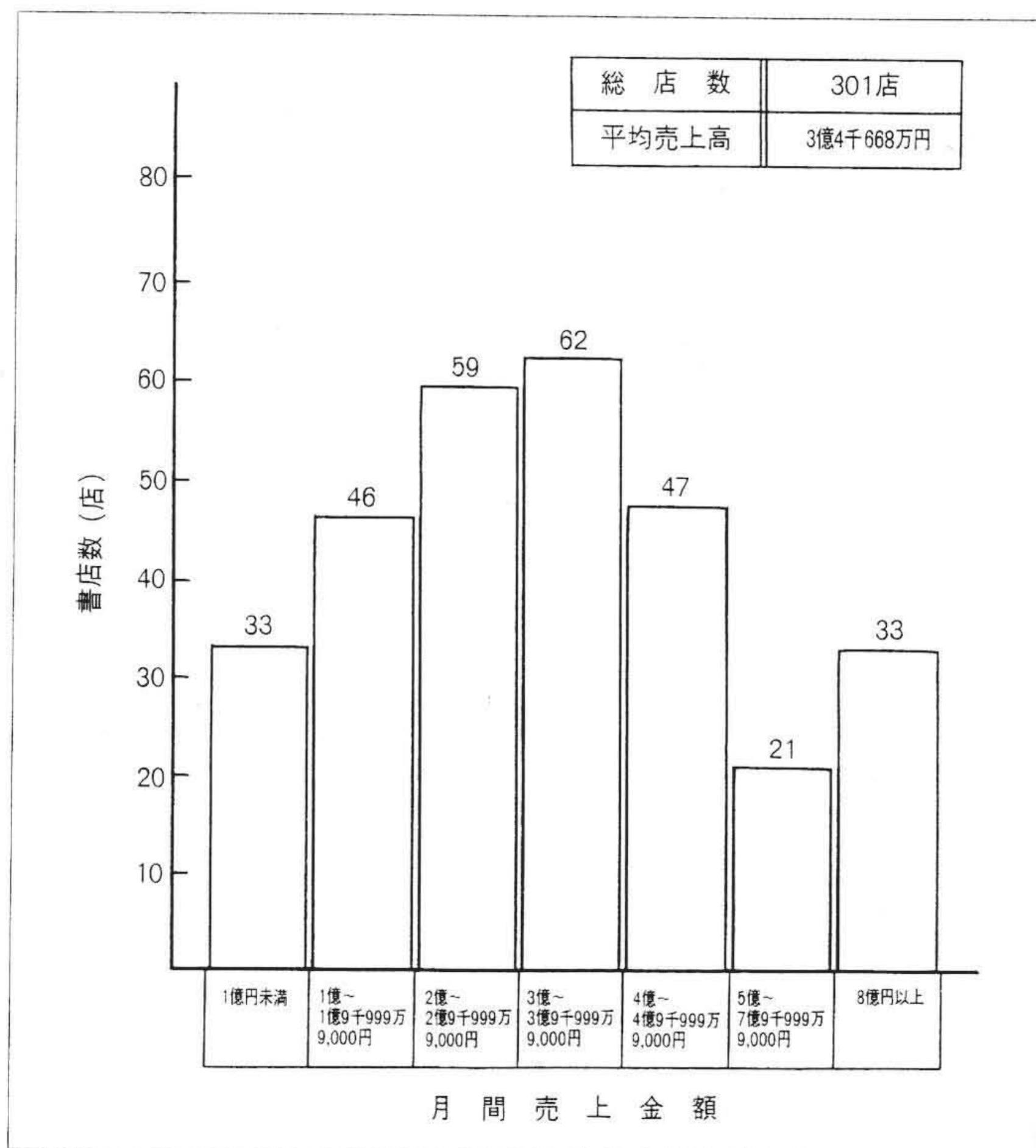


図1 売上規模別の書店数分布 売上規模別では、2億円以上4億円未満が全体の40.2%を占めており、これは前年比3.3%増である(昭和61年度東京出版販売株式会社調査データから)。

* 東京出版販売株式会社情報システム部

** 日立製作所大森ソフトウェア工場

*** 日精コンピュータ株式会社

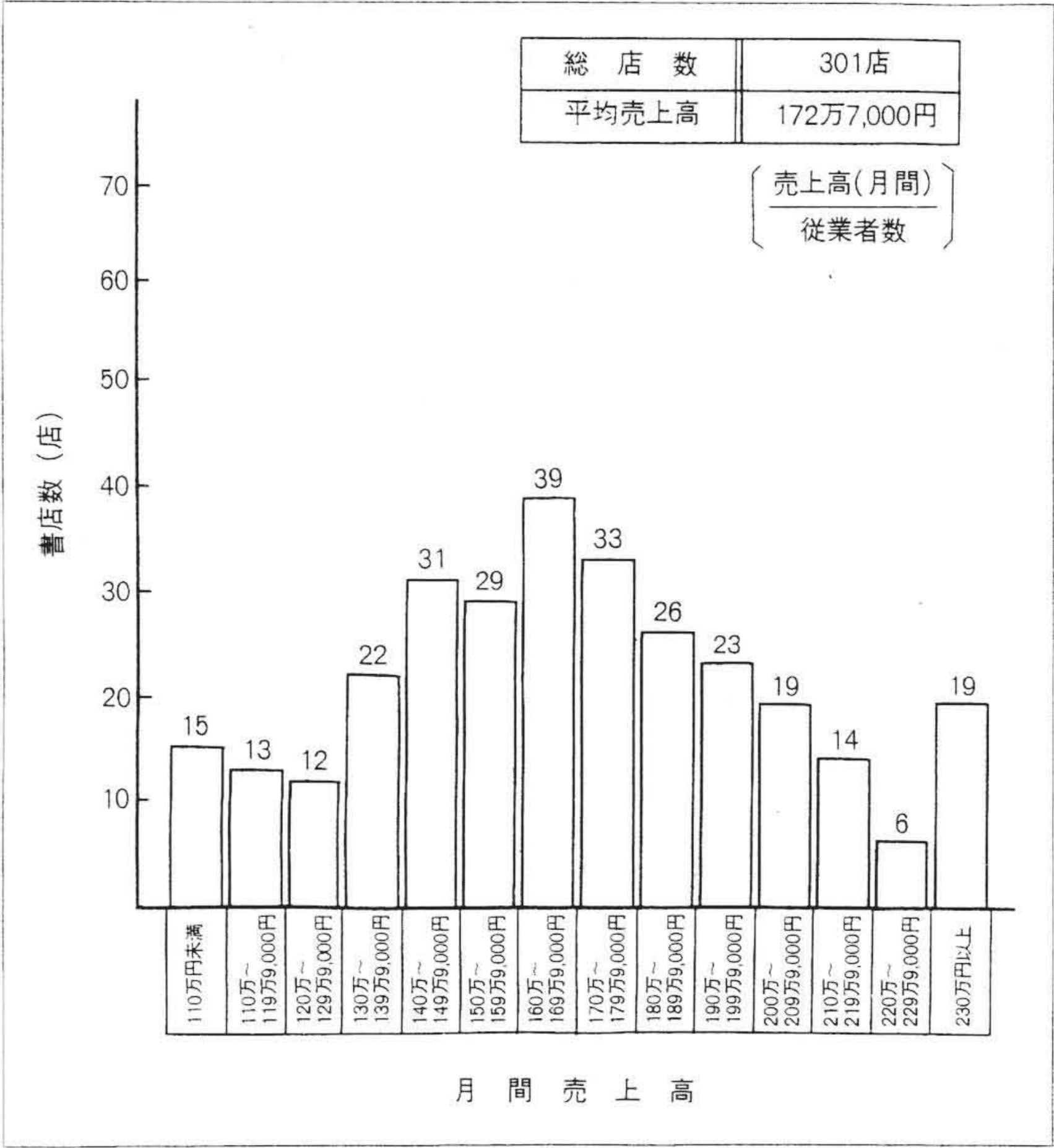


図2 従業員1人当たり月間売上高別分布 全店平均172万7,000円、これは前年調査結果とほぼ同一である(昭和61年度東京出版販売株式会社調査データから)。

ービスが実現されたことにより、近年、急速にオフィスコンピュータの導入が増大している。

3 パッケージ概要

本パッケージは、書店業界のニーズ、業務に精通した東京出版販売株式会社と日精コンピュータ株式会社及び日立製作所が共同開発したものである。

業務内容の構成を図4に、その概要を図5に示す。

本パッケージは、システム開発要員がいなくても低価格で短期に書店業務のシステムを実現したいというニーズにこたえるために開発された。本パッケージの概要を、書店事務処理と東販 TONETS (Tohan Total On-Line Network System)の二つに分けて述べる。

3.1 書店事務処理

本事務処理は、次の五つのサブシステムに大別される。

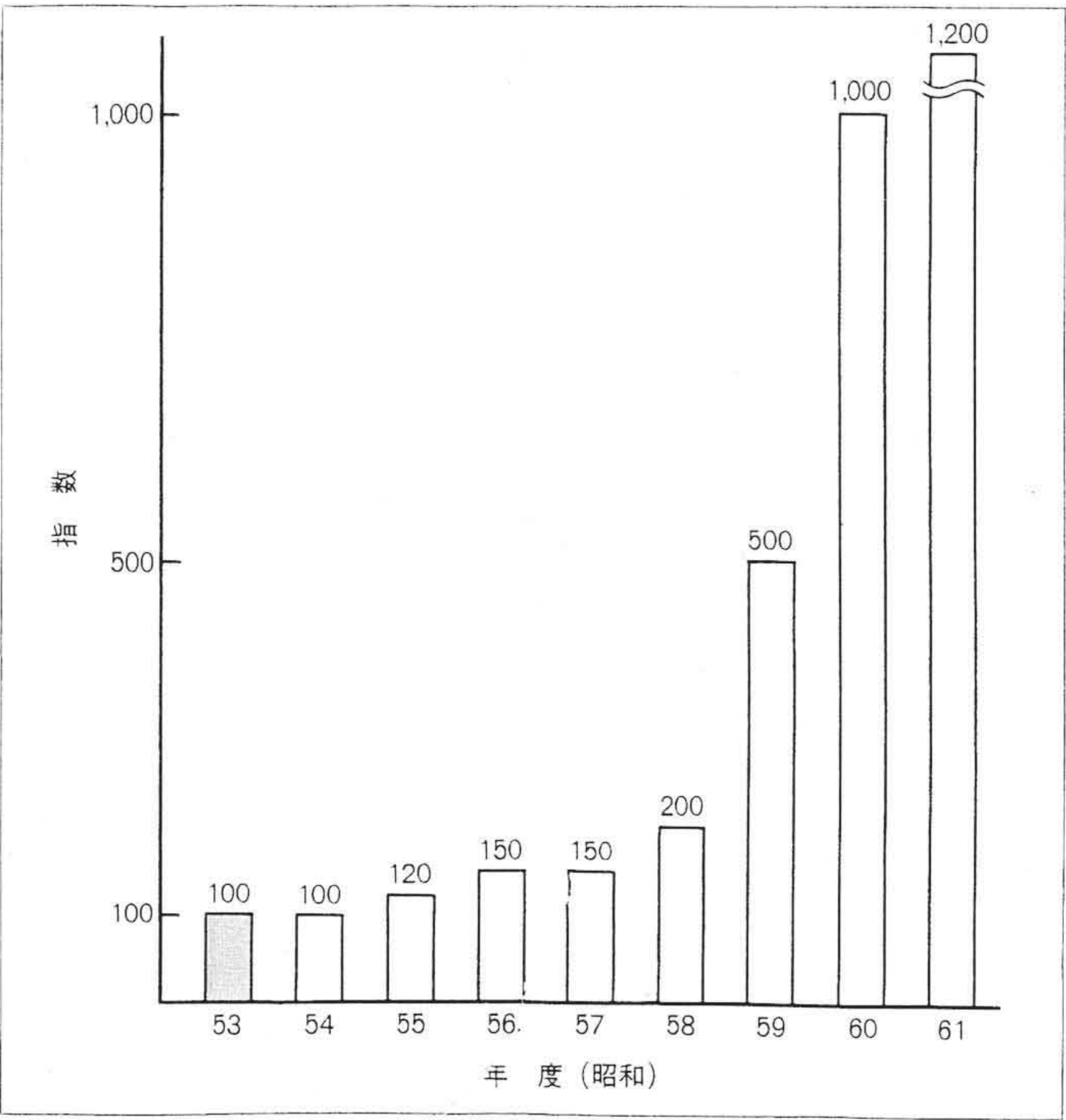


図3 書店へのオフィスコンピュータ導入推移(日立製作所納め) TONETS利用システム、書店システムについて、それらの導入台数の年次推移を昭和53年度を100とした指数でグラフ化したものである。

- (1) 外商事務・卸事務
外商部門の納品、請求、得意先売掛管理などの事務処理、経費削減、請求・回収漏れの防止などをねらったものである。
- (2) 仕入れ事務
仕入れ業務に関する処理であり、部門別仕入れ実績、部門別買掛金残高などの出力を行なう。これにより、売れ行きに即した効果的な仕入れの実現をねらったものである。
- (3) 店売り事務
売上伝票入力により、売上分類に従った集計表、日・月計の統計資料の作成、時間帯などのデータを使い、更にきめ細かな分析を行ない、商品構成の適正化をねらったものである。
- (4) 経理事務
経理伝票を仕訳することにより、仕訳日報、総勘定元帳、残高試算表、各種決算諸表の作成までの一連の作業を行なう。また、銀行預金管理・手形管理・経営分析などにより、タイ

表1 売場規模別にみた営業動態表 調査店(301店)のそれぞれ1店舗について「扱い区分」「販売区分」「書籍・雑誌比率」「従業者数」「営業日数」「営業時間」「平均客数」「客単価」「坪当たり1日売上高」を調べて、売場規模別に平均値を出したものである(昭和61年度東京出版販売株式会社調査データから)。

売場規模別	扱 い 区 分		販 売 区 分		書籍・雑誌比	従 業 者 数			営業日数	営業時間	1日平均客数	客単価	坪 当 たり 1日売上高
	書籍・雑誌	兼 業	店売り	外売り		社 員	パートタイム アルバイト	計					
	%	%	%	%	書籍：雑誌	人	人	人	日	時 間	人	円	円
10坪以下	87.7	12.3	73.5	26.5	33：67	1.8	0.9	2.7	28.7	11.0	156	593	12,710
11～15坪	84.8	15.2	76.3	23.7	35：65	2.9	1.0	3.9	28.5	11.6	220	711	11,370
16～20坪	79.1	20.9	75.8	24.2	36：64	3.7	1.0	4.7	29.1	11.2	269	640	9,743
21～30坪	83.9	16.1	86.5	13.5	47：53	3.7	2.1	5.8	29.1	11.3	306	662	7,756
31～40坪	83.4	16.6	84.1	15.9	49：51	3.6	2.8	6.4	28.1	10.9	354	779	7,955
41～50坪	88.9	11.1	77.7	22.3	52：48	5.0	2.1	7.1	29.3	10.6	373	816	6,257
51～99坪	87.7	12.3	95.4	4.6	56：44	5.1	4.0	9.1	29.5	10.6	613	813	7,588
100坪以上	79.4	20.6	83.8	16.2	71：29	8.8	7.3	16.1	29.6	11.2	867	951	7,127
全 体	85.6	14.4	82.4	17.6	47：53	4.6	2.6	7.2	28.6	11.1	416	810	8,654

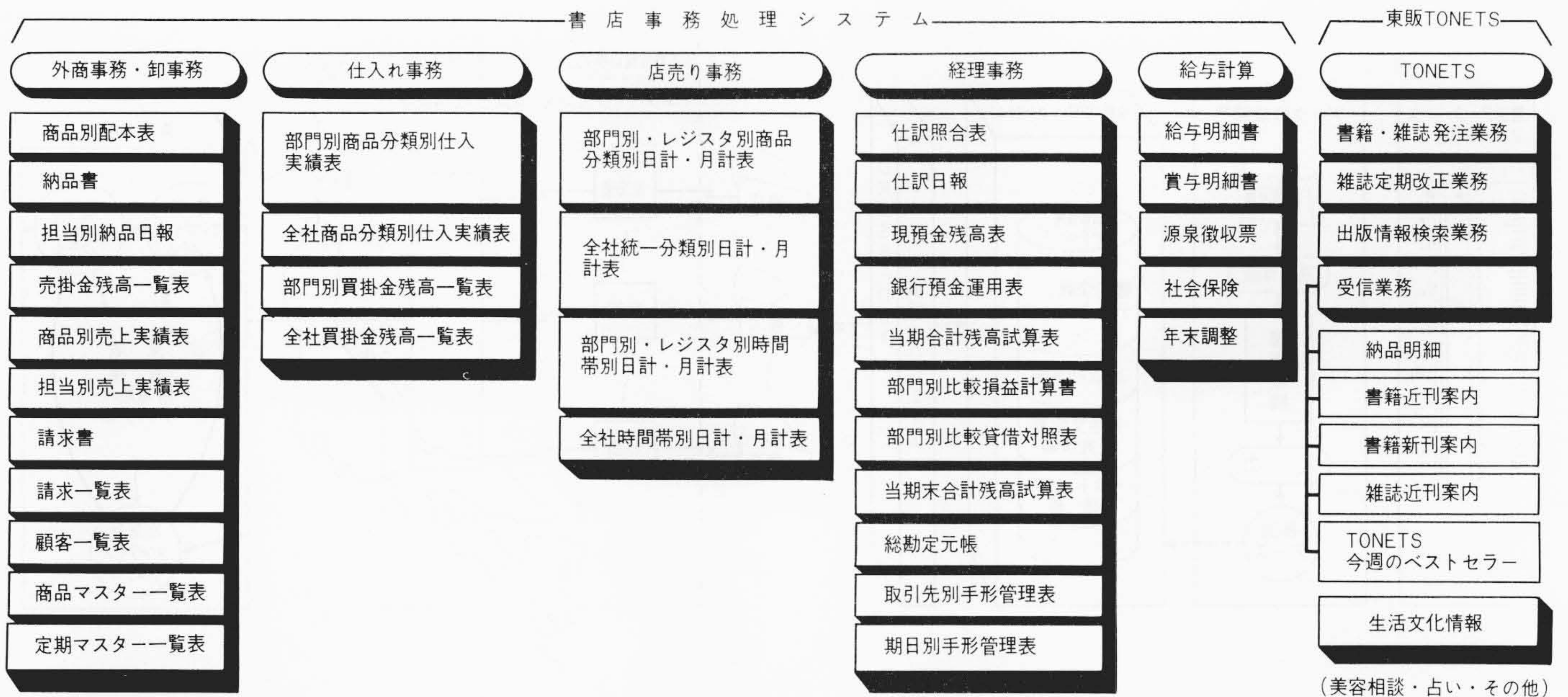


図4 日立書店専用システム構成 日立書店専用システムを、業務上から見て分類したものである。

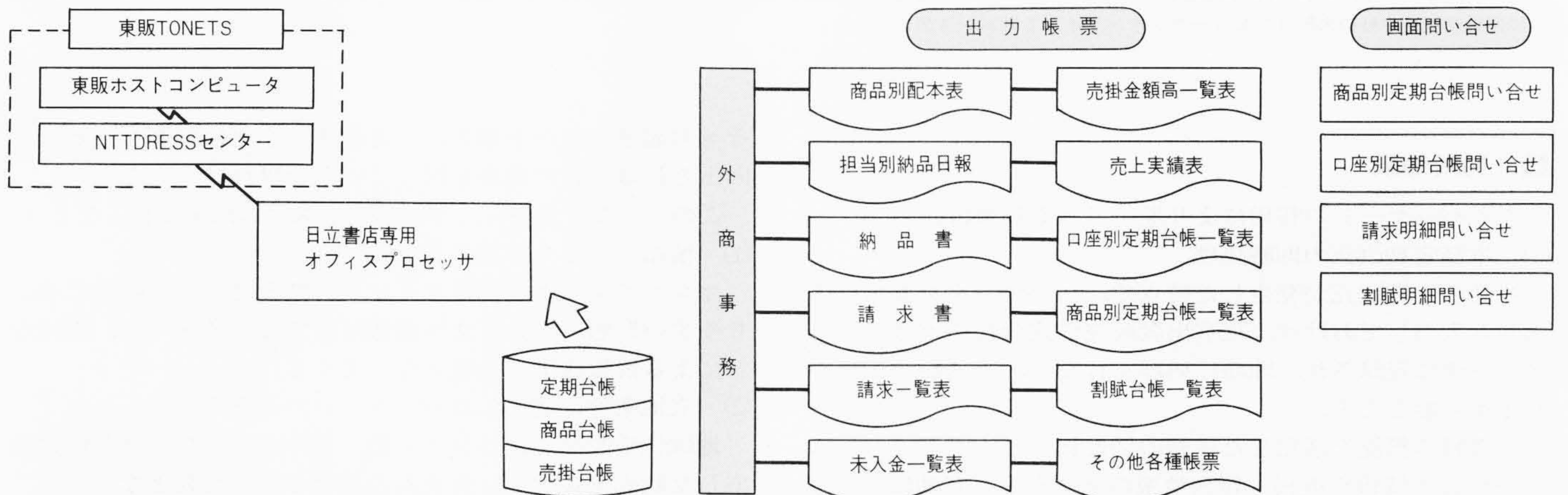


図5 日立書店専用システム概要 書店事務処理システムの代表として、外商事務を示す。

ムリな経理処理をねらったものである。

(5) 給与事務

通常の月給制の支払体系による給与、賞与明細表や源泉徴収票の作成をはじめ、その他さまざまな支払体系による処理を可能としている。すべての支給、控除の項目について変更が可能のため月例処理などの変更を容易にしている。

3.2 東販TONETS

東販TONETSはDRESS(日本電信電話株式会社公衆データ通信サービス)を介して、書店のオフィスコンピュータと東京出版販売株式会社本社のホストコンピュータ(HITAC M-260D×2)をオンラインで結ぶシステムであり、昭和59年6月から稼動を開始した。その構成を図6に示す。

(1) 書籍・雑誌発注業務

書籍・雑誌の注文をオフィスコンピュータから直接東京出版販売株式会社本社のコンピュータに発注できる。これにより短納期の納品を可能にしている。

(2) 雑誌定期改正業務

直接東京出版販売株式会社のコンピュータに雑誌定期改正データを登録し、これをオンラインで更新することにより、正確かつ迅速な雑誌の定期配本の実現を図っている。

(3) 出版情報検索業務

JLA(日本図書館協会)、JRC(図書館流通センタ)と共同で開発した書誌データベースをもとに、顧客が欲しい書籍を簡単かつ迅速に検索できるサービスを行なっている。

(4) その他、情報サービス

(a) 納品明細ご案内システム

書籍出荷御案内、雑誌出荷御案内、注文出荷御案内の3種類の出荷情報を、オフィスコンピュータを通して書店に届ける。情報は現品到着の1日から2日前に届く仕組みとなっており、書店専用システムの入力データとして活用できるようになっている。

(b) 書籍・雑誌の近刊・新刊御案内システム

書籍・雑誌の入荷予定と配本済みの全銘柄を一覧表示する。書店が入荷予定の書籍・雑誌に関する情報をもつことで、読者への最新情報案内サービスを行なっている。

(c) TONETS今週のベストセラー

発売状況に基づくベストテン情報を読者に提供する。

(5) 生活文化情報サービス

美容相談・占いほか、日常生活に関連した情報を提供する。

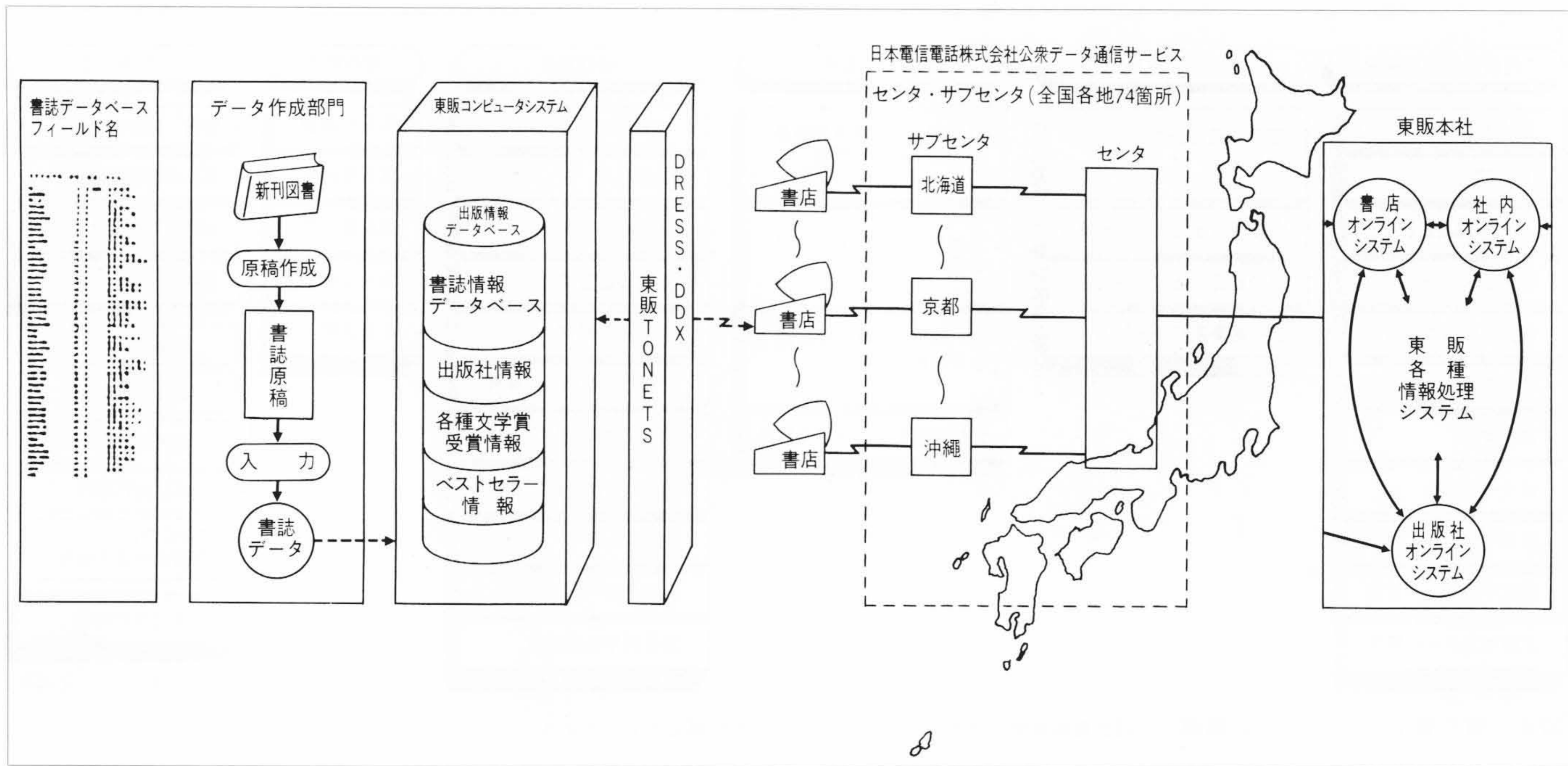


図6 東販TONETSシステム構成 東販TONETSは、日本電信電話株式会社のDRESS回線を利用して書店のOA(オフィスオートメーション)端末と東京出版販売株式会社本社の大形コンピュータをオンラインで結ぶシステムである。

4 利用効果

このパッケージの利用により期待できる効果は、

(1) 雑誌定期改正の即時処理

雑誌の定期改正が発生した時点で、必要データを直ちに端末から入力しておけば、東京出版販売株式会社のホストコンピュータに登録され、即時に処理を行ない、迅速かつ正確な改正が可能となる。

(2) 各種の機能を活用した店頭の活性化

売れ行き情報や近刊・新刊情報の早期入手を有効に活用して、売れ行きが好調な書籍・雑誌の早期品ぞろえが可能となる。

(3) 入荷商品の事前把握による事務の合理化

書籍・雑誌の出荷明細を事前に把握することができるので、予約注文商品・定期購入予約商品の配達事務の事前処理が可能となる。

(4) 注文品の早期納品

オンライン発注業務を利用すると、注文情報が即時に仕入先に届くので、入荷も従来と比べ3日も早くなり、顧客へ早期納品が可能となる。

(5) 情報検索による読者サービスの向上

顧客からの発刊や内容などの問い合わせに対し、情報検索サービスを利用することにより即時の応答が可能となる。

(6) 事務作業の効率化による外商売上の増大

店売りの売上高向上とともに、外売りの売上高を伸ばすことも重要な販売施策である。本パッケージでは、特に外商事務の効率化を図っているため、販売要員の営業活動の比重を高めることが可能となる。

(7) 事務処理の合理化

計算事務の省力化と、きめ細かな管理資料の作成により、事務の合理化と管理レベルの向上が図れる。

5 今後の展望

近年、書店業界は書店の大形化・多店化が進み、なおいっ

そうの競争激化が予想され、各書店でも更に顧客サービスの向上と軽量経営の徹底を図っていかなければならない。

このような背景から、今後書店システムに望まれることは、

(1) 情報サービス形態の多様化

オンラインによる情報サービスの拡大に加え、顧客に分かりやすい形態、例えば文字情報だけでなくイメージ、画像などによる情報提供も必要となってくる。

(2) 立地条件に適応したパッケージの品ぞろえ

地域性や商品街、ビジネス街、郊外といった立地条件に適応した販売支援サブシステムの品ぞろえが必要となる。

(3) 省スペースと複合機能への対応

売場面積の大きさは直ちに売上高に結びつく性格をもつ書店では、展示スペース以外はできるだけ省スペースにすることが常日ごろの課題である。したがってこの分野では、より小形化、多機能かつ複合機能をもつオフィスコンピュータが要求される。

6 結 言

本稿は、書店システムを中心にその概要、利用しての効果、オフィスプロセッサへの展望について述べた。

書籍の流通が、物流(本)から情報流へ大きく転換するなかで、今後とも高度情報技術の活用、及びより顧客のニーズに対応したシステム開発への展開が必要である。

参考文献

- 1) 東京出版販売株式会社営業企画部：昭和61年度版 書店経営の実態(昭61-8)
- 2) 清水，外：書店，岩波書店(昭59-8)
- 3) 第22回HITACユーザ研論文集，東販総合オンラインネットワークシステムにおける出版情報検索システムについて，日立製作所(1985)