

株式会社平和堂様

店舗業務変革の実現事例

AI需要予測発注システムで
店舗運営をエンパワーメント
～平和堂のDX戦略～

社会・事業環境の変化に対応し、地域とともに歩む「地域密着ライフスタイル総合（創造）企業」を目指す株式会社平和堂。店舗DX戦略の一環として、富士通のAI需要予測発注システムを導入し店舗従業員の働き方改革やCX（顧客体験）向上を実現。

課題

- 発注業務の俗人化により店舗・担当者ごとの発注数やタイミングにばらつきが生じ、業務に費やす時間も増えていた
- 小型店を中心とした人員不足により、あるべき売場の実現に向けた売場変更の時間確保が難しかった
- 魅力的な店舗作りに向け、お客様に寄り添った商品開発や接客へのリソース充当ができていなかった

導入システム

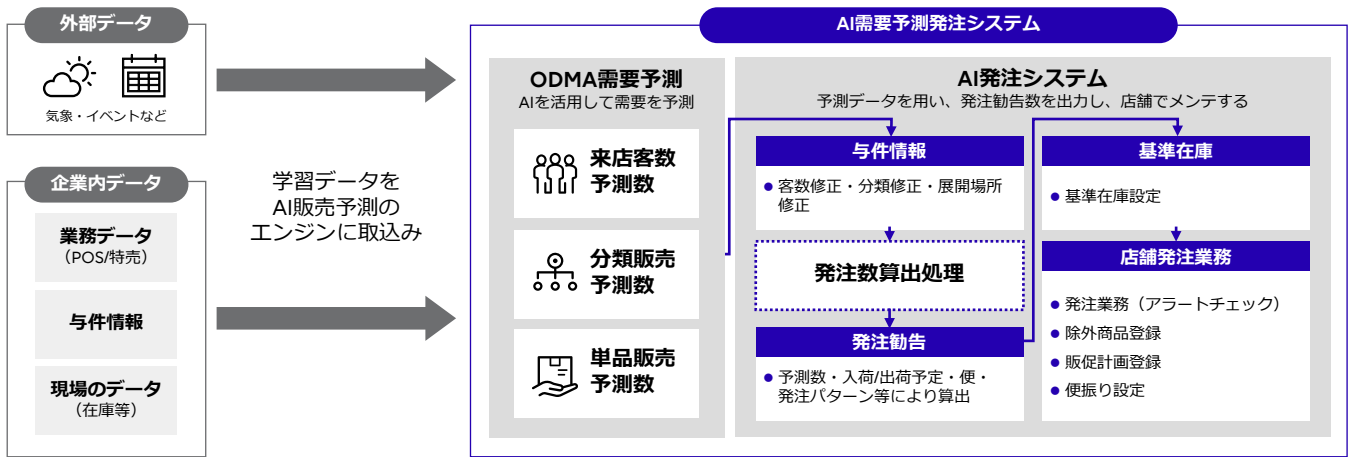
- AI需要予測発注システムのベースとなるソリューション：
Fujitsu Business Application
Operational Data Management &
Analytics 需要予測 SaaS（以下、
ODMA 需要予測）

効果

- 経験と勘に頼っていた発注業務をAI需要予測発注システムで補完することで、発注時間の90%削減に成功
- 人員充足率改善により、品出し業務や売場変更など店舗業務の効率化を実現
- 発注業務に充てていた時間を、魅力的な商品ディスプレイや売場作り、接客業務にシフトし、お客様サービスを向上

経験と勘に頼っていた発注業務をAI需要予測発注システムが補完することで、発注時間の短縮と働き方改革を実現。さらに魅力的な売場作りやお客様サービスの向上につながりました。

株式会社平和堂 一般食品事業部 グロスリー課 松本 裕介 氏



AI需要予測発注システムイメージ



90%減

発注時間の90%削減に成功

導入の経緯

以前より平和堂が抱えていた課題はいくつかあったという。例えば発注業務の俗人化による、店舗・担当者ごとの発注数量やタイミングのばらつき。小型店を中心とした人員不足による、あるべき売場実現に向けた売場変更の時間欠如など。「人手不足や発注業務をキーにした様々な店舗での課題があり、これらを解決するためには、DXによる業務の抜本的な見直しが急務であると考えました」（池田氏）。

店舗業務の見直しを進めるにあたり、「発注業務を自動化し店舗業務の効率化を図りたい」との現場要望が強く上がったという。「営業部門と協議し、AI需要予測発注プロジェクトの目標を『発注時間90%削減』という具体的な数値に定めました。削減目標を営業部門と共有することで、新システム導入へと検討が進みました」（池田氏）。

富士通のシステムを採用したポイント

「『発注時間90%削減』という大きな目標を達成するには、AI需要予測の精度が重要でした」と池田氏は語り、こう続ける。「ソリューションを検討する中で、予測精度と小売量販店業務のノウハウ・知見を持ち平和堂の発注業務を深く理解していることから、富士通をビジネスパートナーとして選定しました。さらにシステム導入後、富士通との共創活動の中で『平和堂のDXビジョン』を策定し、お客様や平和堂従業員にとっての価値を可視化できたと考えています」。

AI需要予測発注プロジェクトの推進ポイント

プロジェクト推進にあたり、以下3つのポイントを徹底したという。

①現場部門が主管となる体制作り

システム導入ありきで進めるのではなく、『発注時間90%削減』という大きな目標を達成するためには、AI需要予測発注の業務に関わるすべての部門がプロジェクトの目的を理解した上で参画する必要があった。「情報システム部はPMO（Project Management Office）の役割とシステム開発を担い、AI需要予測発注プロジェクトの主管は商品部門とする体制を作りました。組織を横断した理解と合意形成を丁寧に進めることが重要でした」（池田氏）。

②PoC/PoBにおける「AIエンジンの評価」と「AI需要予測の対象カテゴリ選定」

AIエンジンが実際に活用できるかどうかの検証を、来店客数予測と単品商品の販売予測の2フェーズに分けて実施。「来店客数予測は大きな誤差はなく、単品販売予測では全カテゴリで実証実験し、目標達成や業務に即した要件に活用できるカテゴリと活用できないカテゴリを明確にしました。結果として、販売数量が一定数あり売価が明確になっている商品、具体的には日配、洋日配、ハム・ソーセージなどの単品販売予測の精度が高い傾向にあることが分かりました」（池田氏）。

産業:
食料品・衣料品・
住居関連品等の
総合小売業

所在地:
滋賀県彦根市
ウェブサイト:
heiwado.jp/

代表者:
代表取締役社長
執行役員
平松正嗣

設立:
1957 (昭和32) 年

株式会社平和堂様 について

滋賀県彦根市に「靴とカバンの店・平和堂」として創業。その後、衣食住全般を取り扱う総合小売業となり、多店舗化推進。現在は、近畿・北陸・東海の2府9県で事業を展開。海外では中国湖南省で百貨店事業を経営。企業理念として「全従業員の物心両面の幸福（しあわせ）を追求するとともに、お客様と地域社会に貢献し続ける企業となる」というグループ憲章を掲げ、社員が公私両面において、前向きに元気である環境を基盤とし、創業以来の精神である「地域社会のお役に立つ会社」の実現を目指しています。



株式会社平和堂
情報システム部
DX実践課
池田隆彦氏

次に、実店舗での実験に進んだ結果、営業部門へのヒアリングだけでは、現場業務をすべて洗い出せていないことがデータに表れ、システムと業務のギャップが明確になったという。「発注業務担当者もご同席いただき、どのようなデータフローを基に販売数の見込みを立てているかといった、平和堂様の業務ノウハウをヒアリングできました。それらを予測モデルに取り込めたことで平和堂様に適した予測モデルを作成することができました」（富士通阿部）

③本部コントロール運用と店舗フォロー体制の構築

予測精度の向上には、本部主導での運用とイレギュラー事象の排除が重要だという。「平台に置いていた特売商品をEDLP(Everyday Low Price)に変更。また本部で店別特売計画を作成し、AI需要予測に適した運用を確立しました。運用安定化には、急激な気温の変化、地域イベント、競合出店など、AI需要予測に影響のある与件を事前に登録することが有効でした」（松本氏）。

さらに、毎月売場主任を対象にオンライン教育を実施。「導入後に大きく運用が変わることで売場主任が混乱しないよう、段階的に新運用への変更を行い、その度に売場主任に対して、説明と質疑応答を繰り返し実施しました」（松本氏）

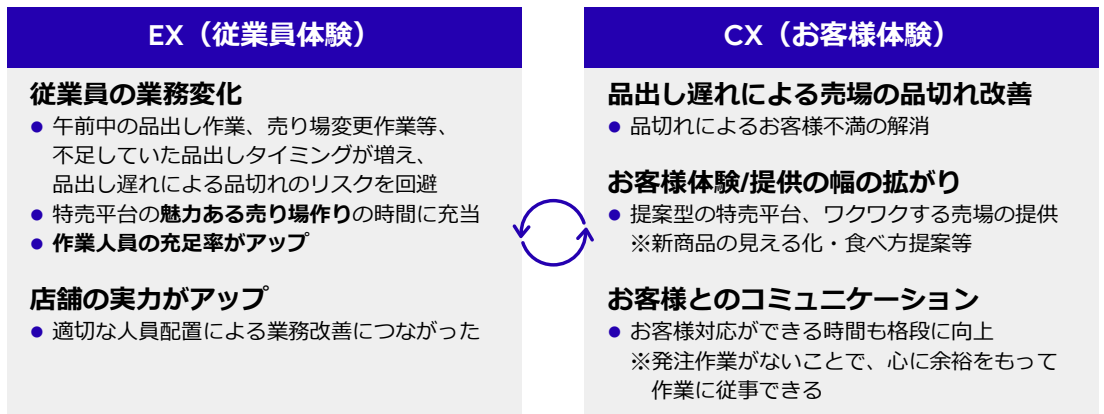


株式会社平和堂
一般食品事業部
グロサリー課
松本裕介氏

導入効果

AI需要予測による高精度の来店客数予測と、この予測をベースにした販売予測により、発注から納品までの時間・在庫等を加味しながら、最適な発注数を決定。実際の客数予測の誤差率は5%前後で推移しているという。そして現在は、当初目標にしていた『発注時間90%削減』を実現。店舗での発注業務を禁止するのではなく、店舗担当者が判断し発注修正するなど現場の知見・ノウハウを残したからこそ、高い目標を掲げながら安定運用を継続できた。「経験と勘に頼っていた発注業務をAI需要予測発注システムが補完することで、各店舗平均で1日30分の発注時間を短縮させ、働き方改革を実現。この取り組みで生まれた時間を活用し、魅力的な売場作りや接客業務にシフトすることで、結果としてお客様サービスの向上につながりました」（松本氏）。

各店舗の実力アップに成功することで、EXの好循環からCX向上へつなげられたと言う。



業務改善ポイント

今後の展望

今後は、AI需要予測発注システムのデータを基に出力される2週間先の発注数を、仕入先様や物流センターに提供することで、製造計画や物流予測にも活用したいと言う。

物流の効率改善でいうと、自社の物流センター庫内人員の最適配置／庫内ロケーションの最適化／物流配送委託会社の店舗配送乗務員の最適配置とそれに伴う乗務員拘束時間、CO2の削減など。

また、システムの機能拡張として、値下販売数データから正販率の低い商品の発注を抑制することで、店舗の値下金額を削減し、経営数値の改善へつなげていきたいと言う。

「店舗主任と会話する中で、AI需要予測発注システムに関して多くの要望と期待の声があります。今後、店舗からの声を汲み取りながら、富士通さんと連携して、お客様の期待に応えられる店舗にバージョンアップできればと思います」（池田氏）。

「過剰在庫の抑制と廃棄量の削減を通して、食品ロスに貢献しサステナブルな社会の実現を目指します。そしてサプライチェーン全体で地域・社会の課題解決を実現していきます」（松本氏）。

富士通は、平和堂様のビジネスを加速し、共にサステナビリティ・トランスフォーメーション（SX）の実現に取り組んでまいります。

FUJITSU Business Application Operational Data Management & Analytics 需要予測 SaaS



<https://www.fujitsu.com/jp/innovation/data-driven/capabilities/data-utilization/odma/demand-prediction/>

お問い合わせ先

富士通コンタクトライン（総合窓口）0120-933-200

受付時間 9:00～12:00 および13:00～17:30（土・日・祝日、当社指定の休業日を除く）
富士通株式会社 〒212-0014 神奈川県川崎市幸区大宮町1-5 JR川崎タワー