

## 高品質でおいしい うれしの茶を届けたい

佐賀県では、県内企業に対するDXの取り組みの一環として、DXアクセラレータとして伴走することで、経営課題の整理やその解決への取組の企画立案を支援しており、最終的には、企業自らが自走してDXを進めることができるようになることを目指しています。今回は、DXアクセラレータが株式会社徳永製茶と行ってきた取り組みについて、代表取締役社長である徳永和久様にインタビューしました。

2023年2月20日

提供/株式会社徳永製茶

DXアクセラレータ事業（製造業部門）受託会社/NTTビジネスソリューションズ株式会社

### 目次

1. DXを進める理由について
2. DX伴走支援の内容について
3. 会社の将来構想について



## 1. DXを進める理由について

まず、御社の概要を簡単に教えてください。



DXアクセラレータ



徳永社長

嬉野茶（うれしの茶）の製造から販売までを行い、日本国内、海外へ直接お届けしています。



徳永製茶敷地の入り口



製茶工場の外観



店舗である『茶莊 徳永』の外観



『茶莊 徳永』の店内

次に DX 伴走支援を申し込まれたきっかけを教えてください。



DX アクセラレータ



徳永社長

DX アクセラレータを取り組まれている企業さんがお客様の中にいらっしゃいました。その方からDX 伴走支援というのがあることを聞きました。

DX への意識は以前からあったということですね。



DX アクセラレータ



徳永社長

はい。こういった支援があることを知っていたら、もっと早く申し込んでいたと思います。



代表取締役社長の徳永和久様

徳永社長が考える経営に関する現状認識と課題を教えてください。



DX アクセラレータ



徳永社長

販売データを分析して効果的なマーケティングを行えていないこと、これが課題と考えています。輸出に関する規制や基準、食品衛生に関する法律への対応も増え、海外への出張もあるので、なかなか分析する時間も持てていません。

社長自身が経営課題に取り組むための時間づくりが必要ということですね。



DX アクセラレータ



徳永社長

そうです。時間を作り出すという点でも、まずは属人的になっている業務を整理し、業務をマニュアル化して従業員へ任せることで私自身の時間を作れないかと考えています。

## 2. DX 伴走支援の内容について

DX 伴走支援の具体的な内容を教えてください。



DX アクセラレータ



徳永社長

現状の課題についてヒアリングをして頂きました。課題を整理し、以下の3つのテーマを段階的に取り組むことになっています。

第1段階：業務の効率化（業務フローの整理とマニュアルの作成）

第2段階：サプライチェーンの見える化 / 海外事業展開の強化

第3段階：データ分析によるビジネス展開

いま実施されている第1段階の業務の効率化についてももう少し具体的に教えてください。



DX アクセラレータ



徳永社長

はい。まずは私の中にある業務全体の流れをヒアリングして頂き、それをベースに業務フローに作成して頂きました。今後は、私の業務の一部を社員が担えるようにするため、マニュアル化を進めていきます。そして、そのマニュアルを共有できるコミュニケーションツール (Microsoft Teams) も導入していきます。また、打ち合わせの中では今後マーケティングを強化するための BI ツール (PowerBI) の提案も頂いています。



DX 伴走支援の様子



ツール説明の様子

DX 伴走支援を振り返ってみてどうでしょうか？



DX アクセラレータ



徳永社長

この DX 伴走支援を受けて、頭の中で整理できていないモヤっとしたものがきれいに整理できました。何よりも DX 伴走支援の経験が豊富なためか、私が説明した内容をすぐに理解して頂けたので、やり取りもスムーズでした。それから、担当の方々が話をしやすい雰囲気だったのもとても良かったです。短い期間できれいに業務を整理し、まとめて頂きました。この DX 伴走支援を受けてとても良かったと感じています。

見える化された業務フローを活用すれば、社員の皆さんも業務全体を理解しやすいのではないのでしょうか。

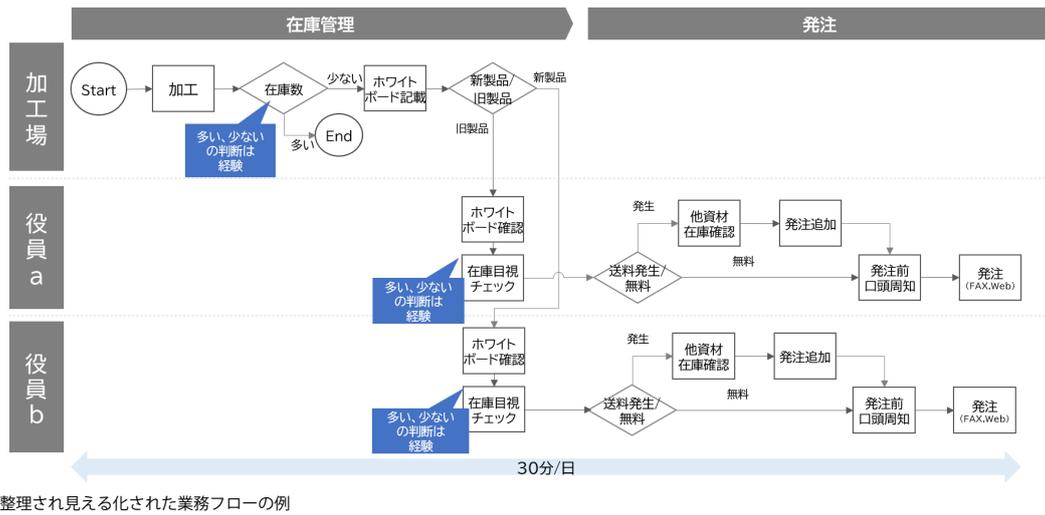


DX アクセラレータ



徳永社長

本当にそう思います。整理されただけではなく、わかりやすい言葉でやり取りをして頂いたことは私自身が社員へ伝えるときにも参考になり、とても勉強になりました。



社員への教育にも効果がありそうですね。



DX アクセラレータ



徳永社長

そうだと思います。これまでは担当業務のところを部分的に教えていました。けれども、これからは業務全体の流れを示した上で、担当している業務の目的や意味を伝えていくことができます。教えていく上での工夫として、とても大切なことだと気づかされました。

この DX 伴走支援の取組みを運用するにあたり、工夫しようとされていることはありますか？



DX アクセラレータ



徳永社長

もともと私は業務のマニュアル化というのは反対の考えでした。「マニュアルに書かれたことだけをやる」という仕事をして欲しくない、そういう思いがあったからです。特に接客に伴うサービスの部分は心のこもった対応はやはり大切です。そういう意味で、マニュアル作りでは、0か1みたいな内容にならないような工夫が必要だと感じています。呼び方もマニュアルではなく、例えば「知恵袋」みたいな工夫も考えています。

### 3. 会社の将来構想について

最後にDXの取組みを踏まえて、どのような企業経営を考えているか、教えてください。



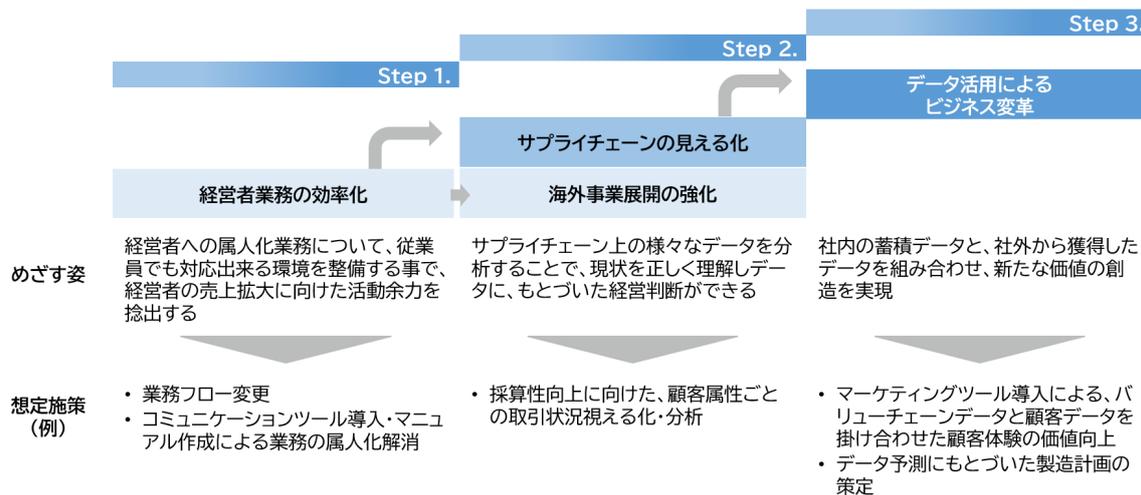
DX アクセラレータ



徳永社長

いまはDX対応というのが目的になっている部分もあります。しかしながら、理想を言えば、これを機に私自身も社員もストレスの無い働き方へつながっていくといいな、と感じています。

「良いものを作っていれば売れる」という時代ではなくなったと思います。まずは業務効率化によって私自身の色々できる時間をもっと作り出していきたいです。そして、販売管理システムのデータをBIツールで分析することで海外向けのマーケティング強化へつなげていければと思います。



DXに関する目標設定と実現計画

社長の方向性にDXアクセラレータのメンバーはとても共感しています。今後とも一緒にプロジェクトを進めてまいりましょう。本日はありがとうございました。



DX アクセラレータ