



DX事例：九動株式会社 業務改善を加速する DX伴走支援

DXに取り組むきっかけ

九動株式会社（本社：佐賀県佐賀市）は、実験動物の供給と関連サービスを通じて、医薬品や食品の安全性評価を支える重要な役割を担っています。医療や食品の分野では、より厳格な基準が求められ、安全性と品質の向上が社会的な課題となっています。そのため、私たちは実験動物の管理や研究支援の高度化を進めるとともに、DX（デジタルトランスフォーメーション）を活用した業務改善に取り組んでいます。

「実験動物の管理をより効率的にし、品質を高めたい」「データの一元化や業務の見える化を進め、研究者の負担を軽減したい」こうした課題に向き合うため、私たちはDX推進を加速させる決断をしました。しかし、どの業務をどのようにデジタル化すれば効果的か、また新たなシステム導入の適切な方法など、多くの課題がありました。そこで、私たちは株式会社BottoKのDX伴走支援を受け、社内の業務プロセスを見直し、より効率的かつ高品質な実験動物管理の仕組みを構築することを目指しました。

取り組みの概要

現状把握と課題の洗い出し

DX推進にあたり、まず現状把握を行い、現場の課題を整理しました。以下のステップで課題を抽出しました。

- 各部門へのヒアリングを実施し、現状の業務プロセスを分析。
- 業務の中で非効率な点、アナログな作業が多い部分を洗い出し。
- DX化による解決が可能な課題をリストアップし、解決の優先順位を設定

優先順位付けの結果、以下のような課題が特定されました。

DXテーマ	課題	解決の方向性	即効性	重要度	優先度
商品在庫管理	棚卸に時間がかかる。 ①持ち出し記録がない（配達員が忘れる） ②業務終了して初めて品庫記載される商品、サービスがある（後遺とか）	積み込み・持ち出し時にアラートがなるようなシステム（積込、エコマークなど、「積載」に入れてしまえばいいのではないか）→棚卸記録が可能なシステムで対応する。人の注意に負担が掛からない仕組みを作ることが大切→経験を掛けて取り回しのようなインボイスは無い→間違いない商品だけを保管するスペースを作るなどの対策が必要→持ち出しのタイミングで売上請求が上がる仕組みを作っていく？	○	△	△
受注センター業務	電話で受発注を行うことによる営業業務の非効率性→営業の受注窓口と試験の受注窓口が分かれている。試験の受注は見積もり内容が固定されているので、HPから見積もりが取れる仕組みが構築できないか？動物以外は受注の流れを別途構築できそう。Amazon的な仕組みを作ることができないか？電話の中で電話がよい悪いもある。試験は唯一在庫管理ができる。ここはシステム化できる余地がある。発注は片一方。発注できる地域がある。顧客の数は試験と受注の他は入庫管理が重要。FAXメールで顧客からオーダーがある。顧客メールの返信が多い。基本的に在庫顧客のリピート購入+新規の購入も増えると思いたい。	電話で受発注せず、ホームページやメールのみで受注できればいい。商品画像とか、過去の注文履歴とか、レコメンドとか。（もうアマゾンでよい？）特に、生産工学試験。	△	○	○
営業の注文～販売までの流れの業務改善	理論在庫と実在庫の差異が激しく、営業の機会損失が生まれている	上記の受注センター業務と連動する部	-	-	-
動物実験の進捗管理システム（社内・社外）	①実験がどこまで進んでいるのか（誰の、なんの承認・処理・入力などで止まっているのか）、わかりにくい。 ②一つの受注実験で、複数回お客様に報告しなければならない。 →社内関係の進捗の動物の飼育管理/クラウド上で管理ができないか？→記録の忘れが発生している→記録を行う上でのアラートの仕組みをどのように作るか？→対応の早い出しが受発注・試験の受発注が20代に予定されている。そこに向けた整備を進めている。	①実験の全体像を、お客様も見えるようなスケジュール管理、どこで止まっているのか視覚的にすぐわかりたい。（メール返信不要でお客様と共有できる。（クラウドシステムとかの「配達状態」的な「現在地」がわかるイメージ） ②進捗とデータ入力・オフィスファイル操作を、サイト上で行える。 ③個人のスキル成績（pcy修練成績とか）も蓄積・管理できる。 ④受注生産動物の生産進捗・試験製造の進捗、在庫情報の共有できるのでは。 ※全：個人情報と研究情報の連携対策ができるのか。 →顧客との業務進捗管理としての仕組み（One driveを活用した仕組み構築中、営業と連携して、顧客からの要望順まで仕込みを作っている中で、運用でマニュアルも作成中）	△	○	○
顧客に対する実験動物の状況共有	受発注履歴として、ほぼほぼエクセルで入力している状況	→one driveを活用した仕組み構築中、営業と連携して、顧客からの要望順まで仕込みを作っている中で、運用でマニュアルも作成中。	-	-	-

（画像：DXテーマ洗い出し）

DXテーマの優先順位付け

- 受注センター業務のDX化（最優先）
 - 電話受注による業務効率の低下、受注窓口が複数あり混乱
 - 商品在庫管理のデジタル化
 - 棚卸に時間がかかる、持ち出し記録がないため配達ミスが発生
 - 動物実験の進捗管理システムの導入
 - 実験進捗の可視化が困難、複数部門との連携が煩雑
 - 営業の注文～販売までの業務改善
 - 理論在庫と実在庫の差異が大きく、機会損失が発生
- 上記の課題の洗い出しの結果、まずは受注センター業務のDX化に着手することを組織で合意しました。

業務フロー把握/理想の業務フロー策定

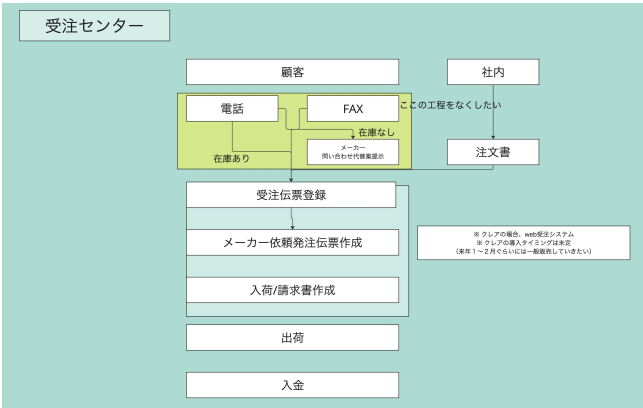
受注センターでは、現在電話やFAXでの注文対応が主流であり、業務の煩雑さが課題となっていました。特に、動物の注文に関しては在庫管理が複雑であり、条件を満たした場合のみ対応可能という制約がありました。また、在庫の有無をリアルタイムで確認する仕組みがないため、都度問い合わせが発生し、業務の負担が大きくなっていました。

さらに、注文書の処理においても手作業が多く、情報共有のタイムラグが発生していました。この結果、受注伝票の登録、メーカーへの依頼発注、請求書の作成といった一連の業務がスムーズに進まない状況が生まれていました。

このような課題を解決するため、以下の取り組みを進めています。

- 受注業務のデジタル化：電話・FAXでの受注を減らし、Web注文システムを導入。
- 在庫情報のリアルタイム共有：在庫管理システムと連携し、問い合わせの手間を削減。
- 社内業務の効率化：注文書の自動登録機能を導入し、手作業を削減。

これらの施策により、受注センターの業務効率化を図り、将来的には完全なオンライン受注への移行を目指しています。



（画像: 受注センター業務フロー可視化）

ツール比較時の機能要件の洗い出し

業務効率化と生産性向上を目指し、導入前に以下の機能要件を整理しました。

1. 既存システムとの連携可否

現在使用しているシステムとの互換性がないと、データ移行や業務フローの変更が必要となり、現場の負担が増大します。特に、受注管理や在庫管理といった基幹業務との連携は必須でした。

2. 操作性の容易さ

ツールの導入は、現場スタッフがストレスなく使えることが重要です。シンプルなUIや直感的な操作性が求められました。

3. コストと運用負担

初期導入費用だけでなく、維持・運用コスト、ライセンス料、保守費用を考慮し、コストパフォーマンスの高いツールを選定しました。

4. セキュリティ対策の充実度

クラウドサービスを活用する上で、情報漏洩やサイバー攻撃に対応できる強固なセキュリティ対策を持つツールを優先しました。

ベンダーアプローチ/最適なツール選定

整理した機能要件をもとに、複数のベンダーと交渉し、比較検討を行いました。その結果、以下の3つのソリューションを採用しました。

- 業務管理システム：クラウド型プロジェクト管理ツールを導入し、業務の進捗を可視化。タスク管理の効率が向上。

- データ管理システム：クラウドストレージを活用し、各部門間のデータ共有をスムーズに。社内の情報管理の手間が削減。
- AI活用支援ツール：データ分析を自動化し、より精度の高い業務改善の意思決定が可能に。

この取り組みにより、業務の効率化とデータ活用の最適化が進み、DX推進の基盤が整いました。今後も継続的に改善を進め、さらなる生産性向上を目指します。

今後の展望

DX推進と人材育成による未来戦略

DX推進を経営戦略の中心に据え、業務の自動化を進めるとともに、人材育成に注力する方針です。具体的には、以下の取り組みを計画しています。

- 受発注システムの導入：期初から上期（8月末）までに新たな受発注システムを導入し、下期（9月）から試験運用を実施。営業チームにも展開し、来期以降の全社導入を視野に入れる。
- バックオフィスの自動化・外注化：事務作業を極力自動化または外注し、九動の社員がフロント業務に集中できる体制を整備。
- 生成AIの活用：報告書の雛形作成を生成AIに任せ、書類作成業務の効率化を推進。
- 営業管理システムの導入：営業活動の記録をテキストデータ化し、データに基づいた営業戦略を策定。
- ホスピタリティの強化：受託メンバーが大学に提出する書類を削減し、飼育管理の質を向上。競争優位性を高める施策として位置付ける。

特に、ホスピタリティの向上は今後の成長において重要なポイントです。他の業者の対応が形式的になっている中、丁寧で誠実な対応を行うことで、競合との差別化を図り、新たな顧客層の獲得へとつなげていきます。また、DXを活用することで、業務の効率化にとどまらず、社員一人ひとりのスキル向上にもつなげていきます。業務の自動化によって生まれた時間を、専門知識の研鑽に充てることで、より質の高いサービス提供を目指します。こうした取り組みが、結果的に顧客満足度の向上と企業の持続的な成長につながると考えています。

事例企業：九動株式会社

住所：〒841-0075 佐賀県鳥栖市立石町惣楽883-1

事業内容：実験動物の販売・検査・試薬開発・関連機器/飼料販売・受託飼育・実験

DXアクセラレータ事業受託・支援実施企業：

株式会社BottoK

住所：〒812-0011 福岡県福岡市博多区博多駅前2丁目1-1
福岡朝日ビル1階 fabbitGG博多駅前内

支援担当者 / 記事作成者：坂田