

データで見たかったものは？

新潟県三条市 製造・販売業 スノーピークの場合

# 顧客の声は製品作りの原点 データで商品開発力を刺激する！

新潟発の全国区 アウトドア  
およびフィッシング用品を製造・  
販売するスノーピークは、ハイエ  
ンドユーザーの心をつかむ高い商  
品力が強みだ。「自らもユーザー  
という立場で考える」姿勢を創業  
以来貫き、他社に先駆けて先進的  
な取り組みを行う社風を持つ。顧

客と共にキャンプを行うなど全国  
に出向き、その声に耳を傾けてい  
る。  
スノーピークの山井太社長は地  
域の経営者交流会等に積極的に参  
加し、ITを活用した経営改革へ  
の意識も高い。

## 会社案内 株式会社スノーピーク

URL : <http://www.snowpeak.co.jp/>

新潟県三条市三貫地 958  
代表取締役社長 山井 太  
創 業：昭和33年  
従業員数：49名  
事業内容：  
アウトドア用品、フィッシング用品の製造・  
販売。ハイエンド市場をターゲットとする。  
全国に直営店舗を持ち、ダイレクト販売も  
行っている。



3年ほど前、ちょうど従来のオ  
フコンシステムがリ  
ブレース時期を迎え  
る。「ユーザーの声  
に伝え続けるには社  
内の意識も変えて  
いかねばならない」  
と、この機会に抜  
本的なシステムの  
見直しおよび社内  
改革を決意した。

### 日々集まる情報を 横断的に見られないか

新システムでは生産や販売の情  
報を一元管理できるようERPの  
導入を検討。加えて、顧客の声を  
データとして蓄積する「ナレッジ  
システム」を企画した。システム  
担当者である同社管理部システム  
課マネージャーの平野和治氏は、  
その背景を次のように説明する。  
「普段、会社へ届くお客様の声  
は、電話、メール、営業担当者か  
らなどいくつか経路があり、対応  
する部署も違う。これを横断的に  
把握して次の商品に活かせないか  
と考えた」  
商品に対する評価、クレーム、

感想、ちょっとした発言も含め、  
あらゆる顧客の声をデータベース  
化して、社員が自在に活用できる  
ようにしようというものだ。顧客  
の視点を大切にする同社らしい着  
眼点である。

ただ、ERPとナレッジシステ  
ムの導入となればかなり大掛かり  
なIT化だ。「従業員それぞれが  
これまでの業務のやり方を全否定  
し、あるべき姿を考えていかな  
くはならない」（平野氏）。しかし、  
それを社内だけで推進しきれぬだ  
ろうか。  
平野氏は改革を実行する過程に  
は、客観的な目を持つ第三者の力  
が必要と判断した。地域で情報化  
コンサルティング事業を展開する



スノーピーク 管理部 マネージャー 平野和治氏  
平野氏はユーザーとしてのスノーピークファンだった。同  
社には、同様のきっかけで入社した社員も多いそうだ。

ITスクエアにシステム化のコン  
サルティングを依頼。同社のIT  
コーディネータ青木龍雄氏が情報  
化企画の整理やITベンダーへの  
システム構築依頼書の作成などを  
担当した。

### 商品ごとの課題が見え 従業員の意識が高まる

こうした確実な体制づくりと地  
元ITベンダーの奮闘が相まって、  
平成16年春には新システムが完成  
同社では、いかに有益な情報が  
あっても素早くアクセスできな  
ければ活用されないと考え、必要  
な社内情報にアクセスするための窓  
口（EIP 企業ポータル）を設  
けた。機能ごとにソフトを立ち上  
げなくとも、すべて同じ画面から  
使える。

この工夫や、山井社長が従業員  
の日報に頻りにコメントを返すな  
どの効果もあり、日々、たくさん  
の顧客の声が蓄積されるようにな  
った。

「ケースがついていたら良い」「こ  
こが変わったらもっと使いやすい」  
といった営業担当者が耳にした顧

## サポーター紹介 ITコーディネータ

株式会社ITスクエア  
ITスクエア 取締役  
和泉寿郎 氏(左)  
システムコンサルタント  
青木龍雄 氏(右)



<http://www.itsquare.co.jp/>

地域企業を対象に情報化のコンサルティングを推進する企業  
に勤務。財団法人にいがた産業創造機構の専門家派遣制度を  
入口に、同社の情報化を支援している。従業員50名ほどの企業  
がERPを導入するのは県内でも珍しいケース。山井社長の方針  
を理解し、平野氏が描くシステムイメージを具体的な形に落とし、  
ITベンダーに対するシステム構築依頼書の作成を行った。また、ス  
ノーピークのプロジェクトチームに対し公平な目でアドバイスを  
するなど、社内調整的な面にも力を注いだ。

平野氏は「ビジネスプロセスの再構築には第三者の力が必要  
と考えた。ITベンダーにこうした面を求めないとわかったときに、  
ITコーディネータが頭に浮かんだ」と活用の経緯を説明する。実  
際の効果は「期待通り」と満足している。

現在、青木氏は同社にプライバシーマーク取得の支援を行って  
いる。

スノーピークは、  
平成15年度の「IT活用型経営革新モデル事業」に採択されました。