

株式会社リンネット DX計画

DXが求められる背景

流通業界は、長時間労働と人手不足の課題に直面しており、これが配送遅延や品質問題を引き起こし、業界全体の効率と収益性に深刻な影響を及ぼしています。

新規人材の獲得が困難で、既存従業員の負担も増大している中、IT面においては高品質なサービスや製品を迅速にご提供することが今日の市場でますます求められています。

この状況下でのDX推進は急務です。生成AIやノーコード/ローコードをはじめとした様々なデジタル技術を活用し、プロセスそのものを変革させ、生産性を飛躍的に高めることは、スピードと人材不足の問題に対する有効な解決策となっています。

当社では、これらのデジタル技術の進化を活用し、システムと技術の面から業界の課題に対処し、迅速かつ高品質なサービス提供が必要だと考えています。

DXビジョン実現に向けた方針

デジタル技術を軸に、効率的な業務プロセスとデータ駆動型意思決定を重視します。
技術者育成とチーム編成に注力し、革新的なデジタルサービスを創出することで、流通業界の業務プロセスを最適化し、顧客体験を向上させます。

これにより、持続可能な成長と業界におけるリーダーシップを目指します。

「**流通のトータルサポーター**」としてDX推進活動の強化を通じ、
人手不足対策・コスト削減の実現を目指します。



サプライチェーン全体に対して、人手不足対策・生産性UP・コスト削減を行い全体最適化を図る

戦略①：バックオフィスの改善

ローコード/ノーコードツールを用いて受発注管理や予実管理データを一元化し、レガシーシステムからの脱却を実現します。二重入力の削減と、受発注管理や予実管理データを一元化したことで得られたナレッジは社内で共有し、顧客提案やサービス展開に活用することで、業務効率化とコスト削減を目指します。

戦略②：開発プロセスのデジタル化と効率化

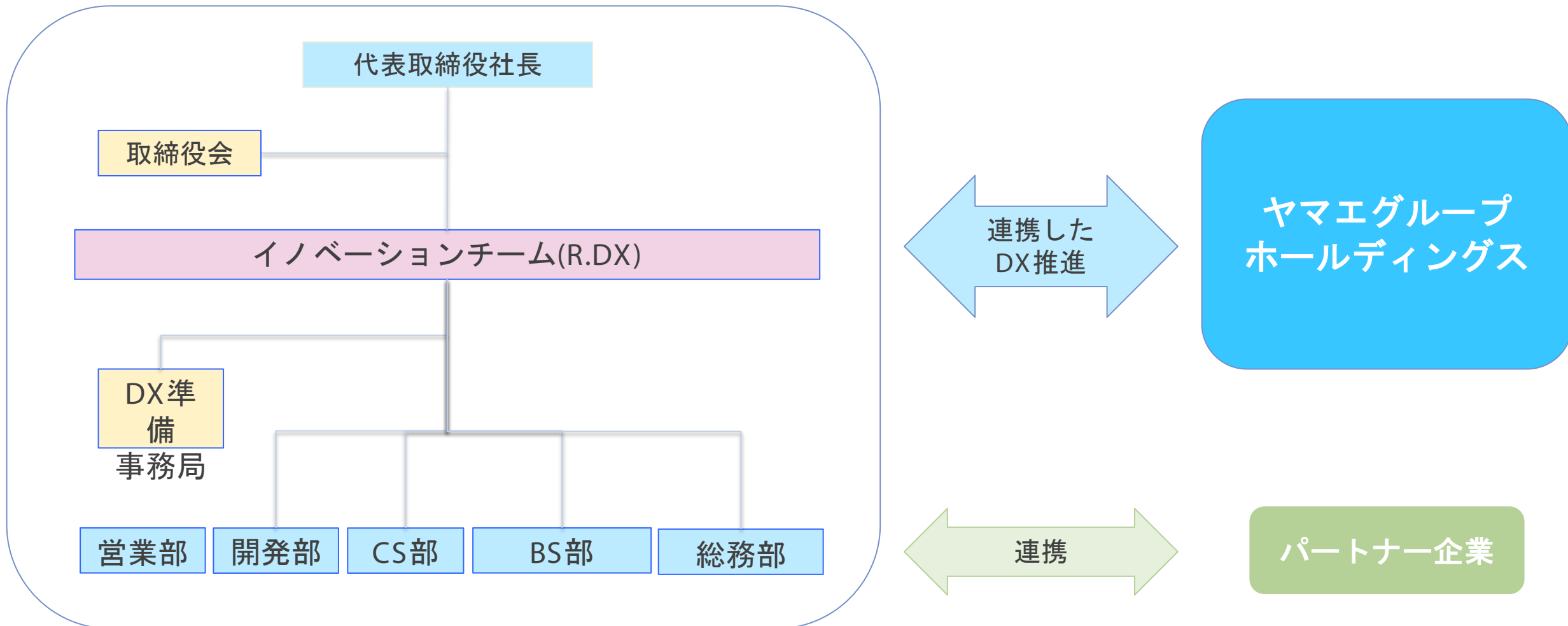
AI/ノーコード/ローコード等を利用して開発プロセスを変革し、高品質な開発と生産性向上を実現、市場ニーズへの迅速な対応を可能にします。また、過去のプロジェクトデータを深く分析し、パフォーマンスの改善点や効率化の機会を特定。例えば、以前のプロジェクトでの遅延原因の分析や、顧客から高い評価を受けた機能の特定を行い、これらの知見とツールを活用することで、次回のプロジェクトのプロセスを最適化します。これにより、迅速かつエラーの少ない開発を実現し、開発プロセス全体の効率と品質を高めることに繋がります。

戦略③：顧客サポートの効率化

AIとチャットボットを用いて「顧客からの問合せ」と「それに対する回答」を日々収集・分析し、24時間365日の迅速なサポートを提供することで顧客満足度の向上を目指します。この分析を通じて予兆検知も可能となり、顧客問い合わせ対応履歴の分析に基づくより質の高いサポートを実現します。

戦略を支えるDX推進体制

- ・ 各部門横断によるイノベーションチームを設立し、DX施策の実施を行います。
- ・ パートナー企業とアライアンスを組み、体制の強化を図ります。
- ・ ヤマエグループホールディングス全体のDX推進を牽引できる体制を構築します。



DX戦略を支える人材育成

DXを効果的に進めるため、組織基盤の構築と意識づけのため下記の人材育成施策を実施します。

- **eラーニングの活用**

全社員に対して、DXの重要性やその活用方法についての研修やセミナーをeラーニングを利用して定期的実施し、DXに対する意識や理解を深めます。また、ポイント制度を設け、受講した講座によってポイントを付与する仕組みを構築します。

- **イノベーションチームの設立**

各部門から数名を選抜し、社内DX施策・新規事業を推進する新たな部門を設立します。それに伴い、新たなキャリアパスや評価方法を定めることで、従業員のモチベーション向上にもつなげます。

- **パートナーシップによる体制強化**

自社だけでは賅えない部分を強力なパートナー企業とアライアンスを組み、体制の強化を図ります。さらに、パートナーと進めることで、レガシー化、ブラックボックス化を回避します。

DX戦略を実現するにあたって、下記の環境整備に対する取り組みを行います。

- **予算の確保**

外部のクラウドツールなどの活用や、DX推進のための人材投入を積極的に行うための予算を確保します。

- **生成AIの積極活用**

ヘルプデスクの応答や営業活動を効率化するために、生成AIを活用します。
また、効果的な活用方法などを従業員同士で情報交換できる場を構築します。

- **データ収集分析基盤の構築**

断片化した既存レガシーシステムを刷新し、データの相互連携・分析を可能とする技術基盤を採用・構築します。

- **技術研修とスキル開発プログラムの導入**

DXに関するeラーニング、ワークショップ、セミナー、専門家指導を通じて、従業員の技術理解を深めます。
学習意欲を高めるために、受講ポイント制度と評価システムを導入します。

DX戦略の達成状況を測る指標

2025年までの目標として、以下を設定しております。

戦略	指標	目標(2025年度)
バックオフィスプロセスの改善	業務プロセス改善数	20件
	残業時間	2023年度比で15%削減
開発プロセスのデジタル化と効率化	データ収集分析プラットフォームの構築と稼働	全社向け稼働
	開発コスト	2023年度比で10%削減
顧客サポートの効率化	自動対応した件数	全体の30%

～最後に～ DXの「現状」と「これから」

当社は、DXを業務のあらゆる側面に浸透させることを目指しております。

この取り組みは、社内のワークフローの効率化、顧客体験の向上、そして市場での競争力強化を目的としています。現代のビジネス環境では、デジタル技術の活用が企業成長の鍵であることを強く認識しており、この変革を推進するために、DX推進チームを立ち上げました。

このチームは、デジタル化戦略の立案と実行を担当し、組織全体のDXを牽引しています。また、現在のレガシーシステムが新しいデジタル技術への移行において大きな課題となっていることを認識し、その更新や置き換えを進めています。

これらの取り組みを通じて、我々はバックオフィスの改善、開発プロセスのデジタル化と効率化、そして顧客サポートの効率化といった主要戦略を着実に推進しており、持続可能な成長を目指しています。

DXは、これからのリンネットのさらなる飛躍のためのステップです。AIやセキュリティの領域での取り組みをさらに進化させ、最高の「**流通のトータルサポーター**」として、最新の技術と高度な人材で、お客様と共に新しい価値を創造していきます。

代表取締役社長 石上武徳