

小売業向け基幹システム「RITSクラウド」

丸由百貨店の次の100年を支える

アイティフォー

次の100年のために——。2022年9月1日付で鳥取大丸から改称し、同3日に営業を始めた丸由百貨店が、将来を見据えて導入した基幹システムが、アイティフォーの「RITS (リッツ) クラウド」だ。RITSは10を超える地方百貨店に採用されており、その業務に最適化された機能、従来の半分以下で済む運用費などを評価した。1台でクレジットカードやQRコード決済に対応できる決済端末「iRITSpay (アイ・リッツペイ)」も合わせ、鳥取大丸時代の21年3月に稼働。百貨店業界では往々にして、基幹システムの切り替え直後にトラブルが相次ぐが、丸由百貨店では田中秀明取締役店長が「事前に想定した範囲内でのトラブルで、ほぼ即時に対応できた」と話すほど順調なスタートを切った。1937年の創業当時の名に戻り、次代へ歩み出した同社が、その基幹システムをアイティフォーに託した理由を尋ねた。

丸由百貨店が誕生するきっかけは18年に遡る。日ノ丸グループや山陰合銀らによる事業再生ファンドの出資で設立されたティー・エー・オーが、会社分割で鳥取大丸の百貨店事業を継承。ティー・エー・オーは鳥取大丸に商号を変更し、同9月から新たな体制で百貨店を経営してきた。大丸松坂屋百貨店との資本提携も解消されたが、商品調達や商号・商標使用のライセンス契約は締結。同契約も22年8月末で切れたが、今もマーチャライジングの支援をはじめ協力関係は続く。

丸由百貨店が誕生するきっかけは18年に遡る。日ノ丸グループや山陰合銀らによる事業再生ファンドの出資で設立されたティー・エー・オーが、会社分割で鳥取大丸の百貨店事業を継承。ティー・エー・オーは鳥取大丸に商号を変更し、同9月から新たな体制で百貨店を経営してきた。大丸松坂屋百貨店との資本提携も解消されたが、商品調達や商号・商標使用のライセンス契約は締結。同契約も22年8月末で切れたが、今もマーチャライジングの支援をはじめ協力関係は続く。

新体制は、日ノ丸グループの企業の出資や金融機関の貸付金などのバックアップを得ながら、「地域密着型百貨店の確立」、「鳥取駅前中心市街地活性化への積極的関与」、「日ノ丸グループと一体となった地域経済への貢献」といった指針に基づき、経営再建に取り組んだ。その柱として、19年秋と20年春の2期に分けて29年ぶりとなる大規模改装を実施。百貨店と専門店、コミュニティ施設を融合させた「複合機能型百貨店」の構築を目指した。

新型コロナウイルス禍の影響が大きく、売上げは計画通りとはいかないものの、客層の拡大などに成果は表れつつある。22年は食品売場の再編にも着手。低層階の

ニューアルも見据える。

さらに、22年9月1日は丸由百貨店に生まれ変わるとともに、中期経営計画も始動。22年度(22年9月～23年8月)を初年度として、改めて増収増益を急ぐ。その達成に向けては、改装をはじめとする店舗への投資だけでなく、新客の開拓や既存顧客の買上げ促進につながる販促、従業員の業務効率の改善なども不可欠だ。そしてそれを支えるのが、基幹システムや決済端末。アイティフォーをパートナーに「働き方改革」が進む。



丸由百貨店
営業企画課販促企画担当
春菜将宏氏



丸由百貨店
取締役店長
田中秀明氏

「農道をF1で走る」から脱却し
「身の丈に合う」を目指しました

——アイティフォーのRITSクラウドとiRITSpayを採用した経緯を教えてください。大丸松坂屋百貨店との資本提携を解消されたのが18年9月ですが、やはりターニングポイントでしたか。

田中 私は銀行から来て4年以上経ちますが、地域の金融機関や行政、民間企業らが鳥取駅前に百貨店を「残す」という思いから、プロジェクトチームが組織されました。身を置いてまず、「銀行とは違い、モノを売る楽しさがあるな」と感じたのを覚えています。当時のポイントは2つでした。1つ目は名称変更、2つ目は経費の削減です。1つ目については、いずれはライセンス契約の満了に伴う名称変更が避けられず、生き残るためには館全体の魅力度の向上、ひいては大規模改装が新会社の責務でした。

20年4月4日に完成しましたが、象徴的なのは催事場の廃止です。催事場があった5階は、当社の企業理念「鳥取を笑顔の溢れる街にする」にも基づき、鳥取市男女共同参画センター「輝なんせ」、飲食店、レンタルスペース、フィットネス、イベントステージなどで構成。屋上も含めて「トットリプレイス」と名付けました。ポップアップショップや催事に特化したフロアですが、総じて成功を収めております。

2つ目については、資本提携を解消した後も大丸松坂屋百貨店の基幹システムを先方のご厚意で使用させて頂いていましたが、いずれは自前に切り替えなければなりません。そもそも、資本提携解消後は大丸松坂屋百貨店の使用項目の制限もあり、全ての機能を利用していただけでもありません。一方で費用負担もあまり変わらず

従って、基幹システムの刷新は1年半～1年の前倒しで検討を始めました。オーバースペックで、言うなれば「農道をF1で走る」状態からの脱却、身の丈に合った基幹システムの模索です。

加えて、当社は専門人材を欠き、デジタルに不慣れた年配の従業員も多いため、できるだけ使い方が簡単で、抵抗感がないシステムが好ましいです。恐らく5～6社に資料を請求しました。当初は「スマレジ」(編集部注…スマートフォンやタブレット端末などを用いたPOSレジ)を「導入しやすくいい」と思い、2度ほど訪問して説明を受けまし



「iRITSpay」の採用で、客にとっても得意先にとってもレジでの支払いはスムーズになった

直接は聞いていませんが、経理の担当者は大変かもしれない。会計の照合時に2つのシステム（RITSと勘定奉行）を通さなければなりませんからね。当社は地域のシステム開発会社と業務委託契約を結び、長く社員を派遣してもらっていますが、その存在が非常に大きいです。上述したように当社はRITSをパツ

毎月の運用費は約50%削減できます 今後は分析に活用し増収につなげます

——自前で専門人材を抱えられなくても、地域の企業とウィンウインの関係構築すれば、トラブルを防げるという教訓ですね。百貨店業界にとって参考になるのではないのでしょうか。他方、お客様の反応はどうですか。様々な決済方法に1台で対応するiRITSpayは、目に見える形でお客様の利便性を上げてくれますが。

——ド決済を有益と捉えています。もう1つは、当社が発行するポイントの視認性や利便性の改善です。以前は紙に保有するポイントを記してお客様に送っており、しかも500ポイント貯まるまで使えなかったのですが、今はレシートに表示されますし、1ポイント単位で利用できます。これらはRITSのメリットです。

——21年5月28日にアイティフォーが発表したリリースには「今回のシステム刷新により、従来の

ケージのままで導入しましたが、それで可能な範囲でカスタマイズしてくれま。記憶に残るのは、昨年の中元商戦です。ギフト管理システムが大丸松坂屋百貨店からアイティフォーに切り替わって不具合が出る中、速やかに直してくれました。業務がスムーズになり、次の歳暮商戦に生きました。

——基幹システムに比べて毎月の運用費が50%以上削減します」と記されています。基幹システムの刷新を検討する百貨店にとって「50%以上」のインパクトは大きいですが、実現しましたか。従業員の業務効率の改善についても、いかがでしょう。

——21年5月28日にアイティフォーが発表したリリースには「今回のシステム刷新により、従来の



iRITSpay 決済ターミナル

売上げ伸長につなげるか」という声が上がっています。業務効率の改善は進んでおり、今後は各売場で分析に活用して売上げを伸ばしてほしいです。すでに各売場は十分に考えてくれており、経営陣としても次の展開を模索しています。RITSクラウドがコストカットだけでなく、増収にも結び付けば、より理想的ですね。

——12月は百貨店業界にとって重要な時期であり、やや心配ですが、今日（取材は11月23日）からの北海道展は好調です。第8波が到来するか分かりませんが、いかに売上げを伸ばしていけるか。手を尽くしていきます。

百貨店にとって、お客様とどうつながるかは永遠の課題です。手段はデジタル、アナログを問わず、接客や電話、ダイレクトメールも疎かにはできません。デジタルによるアプローチも交え、お客様の1人ひとりにいかにマッチングさせ、来店や買上げにつなげるか。それを追求していきます。

——コロナ禍の「第8波」は懸念材料ですが、第7波が一段落しからの百貨店業界は復調傾向です。御社の足元の商戦はいかがで

——基幹システムの刷新を検討する同業他社に、先行者としてメッセージを頂けますか。

田中 基幹システムについての悩みは、コストの面が大きいと推察します。業績がシビアな時代だからこそですね。もう1つは、お客様に迷惑をかけずに導入できるか。コストと同様に心が強いのではないのでしょうか。RITSクラウドは、どちらも解決してくれます。多くの百貨店を支えるパッケージは完成度が高く、オプションによる自由度にも優れます。ピフォーケアやアフターケアも充実しています。従業員には抵抗があ

パッケージは完成度が高く、自由度に優れ ピフォーケアやアフターケアも充実しています

——基幹システムの刷新を検討する同業他社に、先行者としてメッセージを頂けますか。

——12月は百貨店業界にとって重要な時期であり、やや心配ですが、今日（取材は11月23日）からの北海道展は好調です。第8波が到来するか分かりませんが、いかに売上げを伸ばしていけるか。手を尽くしていきます。

気がします。POSごとに計上できた過去とは異なり、現代ではクレジットカード情報が非保持化され（編集部注…国際水準のセキュリティを実現するため、自社で保有する機器やネットワークでカード情報を保存、処理、通過させない。改正割賦販売法で義務化）、その過程で生じるタイムロスかもしれないと感じます。

末尾になります。百貨店業界を取り巻く環境は全国的に厳しいです。コロナ禍で一喜一憂してきた約3年間ですが、百貨店が変わり続けなければなりません。「高級感」だけにとらわれず、お客様のニーズに合った店づくりが肝要です。さりとて、らしさも忘れない、新たな百貨店を目指さなければなりません。

鳥取駅前賑わいを失ってはいけませんし、その中心を担うのが当社です。より一層賑やかしていきたいですし、そのためにも地方の新たな百貨店のスタイルを確立します。

——基幹システムの刷新を検討する同業他社に、先行者としてメッセージを頂けますか。

田中 基幹システムについての悩みは、コストの面が大きいと推察します。業績がシビアな時代だからこそですね。もう1つは、お客様に迷惑をかけずに導入できるか。コストと同様に心が強いのではないのでしょうか。RITSクラウドは、どちらも解決してくれます。多くの百貨店を支えるパッケージは完成度が高く、オプションによる自由度にも優れます。ピフォーケアやアフターケアも充実しています。従業員には抵抗があ

——12月は百貨店業界にとって重要な時期であり、やや心配ですが、今日（取材は11月23日）からの北海道展は好調です。第8波が到来するか分かりませんが、いかに売上げを伸ばしていけるか。手を尽くしていきます。

気がします。POSごとに計上できた過去とは異なり、現代ではクレジットカード情報が非保持化され（編集部注…国際水準のセキュリティを実現するため、自社で保有する機器やネットワークでカード情報を保存、処理、通過させない。改正割賦販売法で義務化）、その過程で生じるタイムロスかもしれないと感じます。

末尾になります。百貨店業界を取り巻く環境は全国的に厳しいです。コロナ禍で一喜一憂してきた約3年間ですが、百貨店が変わり続けなければなりません。「高級感」だけにとらわれず、お客様のニーズに合った店づくりが肝要です。さりとて、らしさも忘れない、新たな百貨店を目指さなければなりません。

鳥取駅前賑わいを失ってはいけませんし、その中心を担うのが当社です。より一層賑やかしていきたいですし、そのためにも地方の新たな百貨店のスタイルを確立します。