

ノンデスクワーカーから始める デジタル化とセキュリティ

デジタル化や DX を推進しようとしても、どこから手を付けたらよいかわからない企業も多いのではないのでしょうか。配達で使っていた紙の帳票をスマホアプリ化、店舗の在庫管理をシステム化など、ノンデスクワークを中心にデジタル化を進めるコープおきなわ様。現場で働く方々に、業務のデジタル化とセキュリティについてインタビューいたしました。（2024 年 4 月 5 日取材）



お話を聞いた方（左から）配達担当：宮古センターチーム長 多和田敬太様／浦添センター地域担当 末吉茉莉様
本部：情報システム室 宇良方克様／協同購入支援部 東江航様／店舗商品部 仲嶺真元様（以下敬称略）



コープおきなわのデジタル化の取り組み

デジタル化の概要

コープおきなわでは、2019 年から 2021 年にかけて、基幹システムの全面的刷新からはじめたとのこと。それに加え「配達を支援するスマホアプリと、店舗の自動発注の仕組みを導入してデジタル化が進みました。」（宇良）その後、AIOCR や RPA などの技術を活用し、事務作業の効率化やクラウドサービスによる来店者の行動分析を行っている。

デジタル化以前の課題は？

他社でも同様の課題があるが、コープおきなわでもマンパワーに頼った仕事スタイルが生産性を阻害し、属人化していた部分が多かったという。「なかなか休みが取りにくいなど、職員の負担にもなっていたという側面もありました。従業員の満足度を上げるためという面と、あとはリスク管理として、休んだ時にきちんと業務が動かせるとかという面。その 2 面でデジタル化について考えています。」（宇良）

スマホアプリの導入

「以前は配達をする際に紙の帳票で荷卸しをしていましたが、それがスマホに変わって、スマホで荷卸しがすべて完結できるようになりました。」（多和田）配達支援アプリでは、荷卸した商品について自ら二重チェックができるようになっており、ミスがないような仕組みになっている。また、組合員が受け取りに来ないときなど「アプリのこの電話マークを押したら、すぐ組合員さんに電話かけられるのがすごい便利です。」（末吉）配達に必要な組合員情報があるだけでなく、連絡もしやすくなっている点が好評だ。

配達担当の日報についてもアプリでカバーされている。「配達終了後の業務日報が、アプリと連動しているので簡単に、しかも PDF ですぐ自動作成できます。」（東江）日々のルーティンワークを自動化することで、担当者の負担も軽減している。また、アプリで取得できるデータを分析し、「業務効率の改善化や、配達の担

当者のスキルアップにつなげるようなアドバイスなど、教育にも繋がっているといます。」（東江）

業務の属人化については、デジタル化で少しずつ解消される工夫がある。「例えば A さんのお宅にはこういった対応をくださいねみたいなお約束があるのですが、アプリのメモ帳機能を使って恒久的に残すことができるので、別の担当者が配達に行ったとしても同じように対応できます。」（東江）アプリ導入によって個人の経験やスキルを平準化できるので、より働きやすい環境づくりができていると言えよう。

セキュリティについても、紙の場合は紛失する情報漏洩のリスクがあったが、スマホに集約することでそのリスクも低減できている。「当然、スマートフォンを紛失するというリスクもありますが、そうなった時に情報漏洩しないような仕掛け作りがされています。」（宇良）

アプリによる作業効率化の他に、スマホにしたことで配達担当者と常にオンラインでつながるメリットがある。例としては 2020 年に導入したビジネスチャット、NTT 西日本の「エルガナ」だ。「先日、津波警報が出ました。そのため配達を中止するという判断が出ましたが、今までだったら 1 度配達に出てしまうと速度感を持った指示が難しいのですが、エルガナを導入してからは即できるようになりました。」（東江）「誤って違う方の商品を載せてしまったときに、エルガナで全体に共有できるので、すごくやりやすくなっています。」（多和田）オンラインになることで組合員のメリットもある。以前ならばいつ配達が来るのかわからなかったが、スマホでリアルタイムに配達情報が把握できるようになったため、「配達を待っていらっしゃる組合員さんに、トラックがいつごろ到着するのかをお知らせできるので、サービス向上にもつながっていると考えています。」（宇良）

店舗でのデジタル化

コープの店舗では、POS システムのデータを簡単に活用できるようなデジタル化も進んでいる。以前は基幹システムからデータを抽出し、それを EXCEL に直してピボットテーブルで各店ごとに見やすくする作業を毎週行っていたが、現在はクラウドのツールを活用しており、「パソコンでどこからでも見るできるようになりました。データを取るのと同じですが、ほぼ加工された状態で取得できます。」(仲嶺) そのため、どの惣菜がどの期間どれだけ売れているかという情報を、現場にすぐ発信できるようになり、発注の変更もやりやすくなったという。「最終的には売れたら自動で発注できないかなと。今はレシピを登録していて、このお弁当を 1 個作るのに、どの材料がどれぐらい必要かというデータの蓄積をしているところです。」(仲嶺)



組合員組織の責任として、サイバー保険付き脆弱性診断を実施

コープおきなわは、他のコープ(生活協同組合)と同様に消費者自身が出資して成り立っている組織なので、株主=組合員であり、「組合員さんと全員でコープをより良くしていくところでは、企業さんとは違うところかなと思います。」(多和田) つまり、顧客と企業という関係性ではないということだ。「自分が組合員さんに何かしてあげたことに対して、感謝や励ましの言葉を言ってもらえた時に頑張ってたかなと思います。」(末吉)「お客さんと売り主みたいな立場じゃなくて、僕たちに組合員さんが教育してくれるみたいなことがあるんですね。」(東江)「組合員さんに、この商品おいしかったとか、こんな風に食べているんだよというコミュニケーションを取れた時が一番嬉しく感じます。」(仲嶺) コープで働く方々からも、組合員が大切だという意見は一致している。

「組合員組織として非常に多くの組合員情報を保有し、それが事業の基盤になっています。その重要な情報を責任を持って管理し、かつそれを活用して事業を展開していくためには、やはり情報セキュリティの取り組み、これが非常に重要だと考えています。」(宇良) 情報事故を起こさないためにも、Web サイトについては脆弱性を診断し、情報セキュリティ上の弱点が存在していないか定期的にチェックしているという。NTT コムウェアの「サイバー保険付き脆弱性診断」をご導入いただいたのには、このような、組合員への責任感が強いコープおきなわならではの背景があった。

NTT コムウェアのサイバー保険付き脆弱性診断について

情報事故の原因となる攻撃の手法は日々進化している。そのため、定期的な診断すればリスクは最小限に抑えられるが、もし放置していると、今は問題が無かったとしても近いうちに新たな脆弱性が発見され、情報漏洩に至ってしまうかもしれない。コープおきなわではそのリスクを考慮し、NTT コムウェア

POS システム以外にも様々な業務システムを活用している。最近導入したものとしては賞味期限の管理システムがある。以前は「紙のリストを持って売り場に行って商品の現物を見て、人が賞味期限日をリストに記入する。これを事務所に帰ってパソコンに入力し、期限間近の商品をリストアップしてチェックする。このサイクルを手作業でやっていました。」(宇良) 毎月約 800 品目の対象項目があるため膨大な作業量だったが、OCR 機能がついたハンディターミナルを導入。手入力ではなく OCR で読み取り、自動的にサーバーに蓄積する流れに変えたところ、「年間 500 時間くらい削減できる見込みで運用しています。」(宇良) この作業時間の短縮も重要だが、入力ミスによる期限切れ商品の販売リスクを防げるのが大きなメリットだという。

アの脆弱性診断をご利用いただいた。「やはり、脆弱性検査した後のフォローが非常に手厚いと感じました。」(宇良) NTT コムウェアの脆弱性診断では、スペシャリストが緻密に診断するので、具体的にどのような攻撃に対する脆弱性があるか、わかりやすいレポートに定評がある。また発見した脆弱性については、お客様自身で修正した後も、完全に修正されたかどうかチェックするところまで診断に含まれている。「あと、サイトの開発元も一緒に交えての打ち合わせをやっていただけという点。このあたりのフォローが非常に充実しているので、検査を依頼することを決めています。」(宇良)

成長できる職場環境と多様性の推進

組合員組織として、共に成長していくコープおきなわ。その理念は職場環境にも現れている。「いろんな部署があるので、希望を出して認められれば経験できるという面では、すごく自分のためにもなるなって思いますね。」(多和田) 部署としては共同購入事業や店舗事業、ハウジング、共済葬祭もあり、様々な働き方にチャレンジすることができる。「私も 10 年前にアルバイトでお店の夜間清掃で入って、その後いろんな方に教えていただき今は惣菜のバイヤーとしてデジタル化の会議にも参加させてもらっている状況です。」(仲嶺) やりたいことを明確にして、主体的に取り組めば成長できるチャンスの多い職場ということだ。また、家庭向けの商材が中心で女性に接する機会の多い職場であることから、女性の視点を大切に考えている。「今、女性の視点から業務改善を進める部署横断のチームが活動してまして、女性の方が働きやすい職場に向けて今いろいろ取り組みを進めています。」(宇良) 定期的に女性メンバーが集まり、業務改善について議論をしているという。また障害のある方も仕事ができるよう、店舗のベークリーや惣菜などで一緒に働ける環境づくりも進めている。今まさにデジタル化とダイバーシティを推進している渦中にあるということだ。



コープおきなわ様は、デジタル化を通じて業務効率の向上やサービスの向上を図り、従業員の働きやすさや組合員の満足度を高める取り組みを進めています。また、多様性を尊重し、成長できる職場環境を提供することで、従業員のやりがいや自己実現をサポートしています。脆弱性診断の導入により、セキュリティ対策も強化され、安心して業務に取り組むことができる体制が整えられています。インタビューの動画は YouTube でもご紹介しています。

