

本部、店舗間の指示と報告の “本部の指示を100%徹底”

多店舗展開するチェーンや、数多くの事業所を持つ企業で、本部や本社から指示を出しても徹底しない、報告が来ないといった悩みを抱えている企業は多いのではないだろうか。こうした悩みを解決するのが、ジャンガ・テックが提供する、クラウド型のIoTのコミュニケーションツール、「RealCheck K-1～リアルチェックK-1～(RCK-1)」だ。「RCK-1」を導入して成果を上げた、ワンダーコーポレーション(本社/茨城県つくば市)の事例をご紹介します。

指示確認の悩みを解消する ツールとして導入

ワンダーコーポレーションは、郊外を中心としたエンタテインメント専門店、「WonderGOO(ワンダーゲー)」などを直営とFCで展開する。同社は昨年9月、「WonderGOO」の直営店(66店舗)に、「RCK-1」を導入した。

「WonderGOO」は、カテゴリーごとに本部の担当者と店舗の担当者がある縦割り組織をとっている。「RCK-1」採用のきっかけは、コスメ部門の本部担当者である森島寛康氏が、商品情報を得るために出向いた2016年3月のドラッグストアショーに出展していた、ジャンガ・テックの「本部の指示100%徹底」と大書された看板に目を止めたことだった。

「実は、商品、売場作り、売値変更、返品などについて、本部の各担当者が店舗担当者に指示を送っても、指示を確認したかどうか分からず、報告も来ないことも多い。指示の徹底が悩みだったので、このキャッチが、ぐさっと刺さったのです」と森島氏。

「RCK-1」は、同展示会の会場でリリースされたばかりで、導入事例はなかったが、説明を聞いた森島氏

は、「指示を一元管理でき、シンプルで使いやすく、コスト負担も少ない。うちに適したシステムだと直感しました」と心を引かれた。

当時、指示と報告のやりとりは掲示板とメールを使っており、本部の各担当者が、必要に応じて指示を送り、店舗担当者は、実行後、写真を添付して報告するシステムになっていた。しかし、5部門からの指示書が、店舗のパソコンにランダムに送られてくる上、社内に様々なグループウェアがあり、他からのメールも数多い。店舗業務に忙殺される店舗担当者は、パソコンを立ち上げて、自分宛の指示書を探すのに時間がかかるため、後回しにしてそのままになったり、パソコンを開いても見逃がしていることも少なくなかったのだ。また、指示を実行しても、写真をパソコンに取り込んで報告書に添付するのが面倒で、報告をスルーするケースもあった。

「報告がないと、最終的には電話をするのですが、報告が来ている店を店舗リストと照らし合わせてチェックし、来ていない店を抽出していたので時間がかかり、電話するタイミングを逃すこともあり。新作が頻繁に発売されるゲーム、DVD、CDなどは、売上げが伸び

ないと思っていたら、指示した場所に展開していなかったり、お客様から売値が店舗によって異なるというお叱りを受けたことも」と森島氏が言うように、本部担当者は、皆、同じ悩みを抱えていた。

森島氏から「RCK-1」の話聞いた、運営部門の担当者も前向きに検討し、3、4ヶ月後には導入の決定がなされた。

導入に当たっては、店舗やユーザーの登録のみの為簡単であり、社内での準備は、本部担当者を集めて説明会を開催し、それを店舗に落とし込んだ程度で、約1日という短期間でスムーズに導入が完了した。

スマートフォン、タブレットからも 確認・報告でき時間も手間も削減

導入後は、本部担当者はパソコンなどで「RCK-1」のブラウザを開いて、システム上で指示書を作成し、対象店に一斉にアップする。店舗では、支給されているパソコン、スマートフォン、タブレットなどで指示を確認し、実行したら、売り場写真などを添えて対応状況をアップ。本部担当者は報告を確認して、問題があればその店舗に再指示を出す。

同社では、店舗担当者に毎朝出勤後、すぐに「RCK-1」の画面を開くことをルール化した。店舗IDとパスワードを入力すれば、スマートフォンやタブレットでも開くことが可能になったことに加え、画面の上から最新の指示が一覧で表示される

一元管理で、 する「RCK-1」

ので、自分への指示もすぐに見つかる。報告の際も、スマートフォンやタブレットで写真も撮影して、その場ですぐにアップできる。

「忙しくても、指示確認や報告の業務が苦にならない」「ライン感覚で短時間で簡単に報告できる」と、店舗担当者にも好評で、指示に対して90%が報告を返してくるようになった。

「指示が売り場に反映されていると売り場に鮮度感が生まれ、お客様に、あの店に行けば、常に新しい情報が得られると思っていただけ。実数は出ていませんが、集客や売上げにつながっているはず」と森島氏はいう。

また、報告画面は全店分が表示され、何らかの事情で報告が来ていな

い店舗は、交通標識の進入禁止マークに似た表示がなされるため一目瞭然で、すぐに電話ができる。「指示の作成、報告の確認のための時間が大幅に削減された」と(森島氏)というメリットに加え、店舗からは「他店の展開が一覧できるので参考になる」といった声も上がっている。

そしてもうひとつ、森島氏が気に入っている機能が、「ペン描き機能」だ。再指示の際、売り場展開の問題がある箇所をペンでマークできる機能で、「ビジュアルで示せるので正確に伝わります」と。

報告の他、これまで写真を集めるのが大変であった、年4回行う売場コンテストの際にも活用、また、森島氏は、店舗のソートの機能なども提案中で、今後災害時の店舗状況の



GOO新事業商品部
コスメグループ運営企画チームリーダー

森島 寛康氏

確認等にも使用できればと考えているそうだ。いずれは成功事例の横展開なども考えている。

リリース1年で導入500店舗を突破 5月にバージョンアップも

リリースから1年を経て、「RCK-1」導入店は500店舗を超えた。この5月には、新たに、動画や音声、ワードやエクセルの文書をアップできるようバージョンアップされ、本部は店舗の状況が把握でき、数値的な指示も出しやすくなる。また、グローバル対応として、英語版、中国語版も用意している。

コストは、店舗数と指示の頻度、また対応機能などで異なるが、月額で1店舗3,500円からとリーズナブルで、森島氏も対費用効果を高く評価する。

なお、効果を確認したい企業には、1ヶ月のお試し使用も実施しており、お試してからそのまま導入した場合、導入コストは無料だ。



【本部指示管理画面】
制作された指示書を一覧で管理。今、どの店舗から確認し報告があったか一目で確認できる。



【店舗報告画面】
売場の変更指示を実施したかを訂正前、訂正後で報告。



【ペン書き指示画面】
報告あった売場の変更指示をペン書きで指示。



【売場変更指示画面】
指示画面を確認し、変更後写真を添付。