

## 株式会社ルネサンス 様

# 忘れ物管理アプリを3日で内製、毎月最大550時間の管理業務を効率化

素早い検索と画像による確認でスムーズな引き渡しを実現し、顧客満足度向上に貢献

「生きがい創造企業としてお客様に健康で快適なライフスタイルを提案する」という理念のもと、全国にフィットネスクラブ・ルネサンスを展開している株式会社ルネサンス。同社はPlatioを導入して忘れ物管理アプリを3日で開発し、全国の店舗で活用。記録から引渡しまでの負担が大きかった忘れ物の管理業務を効率化した。店舗の現場スタッフが本来の業務に注力できる体制が整った上、スムーズな対応で顧客満足度も向上している。

### 課題・目的

- 毎日、各店舗で10~20件の忘れ物が発生。紙台帳での管理では、記録・問い合わせ・引き渡し対応の負担が大きかった
- 紙台帳は検索性が悪く、品物の色などの特徴の記録には主観も入るため、目的の品物をすぐに見つけられない
- 忘れ物がきちんと管理され、スムーズに引き渡されることで、顧客の満足度向上を図りたい

### 選定ポイント

- 大規模なシステムを導入することなく、忘れ物管理の課題を解決できる
- 無料トライアル期間で十分に使いこなせること、課題が解決できることが確認でき、安心して導入できた
- 管理項目の追加や削除など、自分たちの業務に合わせたカスタマイズを簡単にできる
- 直感的な操作性で現場スタッフがすぐに使いこなせる

### 効果

- ほとんどの項目を選択式で入力できるため、記録の手間を削減。紙台帳の半分以下の時間で作業が完了
- 即座に検索でき、写真で品物を確実に確認することで取り違えも防止。問い合わせや引き渡し対応の質、顧客満足度が向上した
- 落とし物管理の工数を換算すると、全社で月間最大約550時間の管理業務効率化につながっている

記入	拾得物/特徴	拾得場所	性別	年齢	名前(カタ/漢字)	対応	サイズ	金額	状態
2/19	シューズ	男・女	男	20代	山田 雄一	返却	26	5000	新品
2/19	財布	男・女	男	30代	佐藤 健	返却	15	1000	新品
2/19	タオル	男・女	男	20代	山田 雄一	返却	15	500	新品
2/19	眼鏡	男・女	男	40代	佐藤 健	返却	15	1000	新品
2/19	イヤホン	男・女	男	20代	山田 雄一	返却	15	1000	新品
2/19	水筒	男・女	男	20代	山田 雄一	返却	15	500	新品
2/19	帽子	男・女	男	20代	山田 雄一	返却	15	500	新品
2/19	白=青のしほ	男・女	男	20代	山田 雄一	返却	15	500	新品
2/19	タオル	男・女	男	20代	山田 雄一	返却	15	500	新品



【登録画面】



【一覧画面】

紙台帳では、文字情報だけで主観も入りやすく品物が探しにくかった

選択式で素早く登録できるよう工夫。写真によって、どの落とし物かが一目でわかる

### ユーザーのひと言



忘れ物管理そのものを無くすことはできません。だからこそ、より効率的に管理することで、お客様もスタッフも幸せにできるのではないかと模索していました。ピンポイントで課題を解決してくれたPlatioには感謝しています。

アプリ開発は非常に簡単で、開発経験がなくてもすぐにできました。タブレットで業務が行なえることは幅広い年代のスタッフに好評で、これからの世代に合わせて業務を改善できたことも大きな成果です。

ビジネスリレーション部 主任 橋本 みなみ 氏(左)  
ルネサンス両国 フロントチーフ 立川 真衣 氏(右)

### User Profile



所在地: 東京都墨田区両国2-10-14

会社概要: フィットネスクラブ、スイミングスクール、テニスクラブ、ゴルフスクール等のスポーツクラブ事業、自治体や企業等での健康づくり事業、介護リハビリ事業、他関連事業

従業員数: 1,580名(2021年3月31日現在)

URL: <https://www.s-renaissance.co.jp/>