

まえがき

全業種でDX(デジタルトランスフォーメーション)の推進が求められている今、小売業も例外ではありません。

近年の人手不足に加え新型コロナウイルスの影響も追い打ちし、市場で生き残るためには効率的に店舗を運営する仕組みが不可欠となっています。

その鍵を握るのは「現場」業務の効率化です。店舗の現場業務は、いまだに手作業や紙中心の管理などアナログな作業やオペレーションが多く残っており、まずそれらをデジタル化し、業務改善に取り組んでいくことがポイントとなります。

本書では「現場のDX」を提唱し、業務アプリを活用した取り組みで実際に成果をあげた事例の紹介を中心に、店舗におけるデジタル化、業務改善についてポイントを掘り下げてお伝えしていきます。

INDEX

1.小売業の現状と課題	03
2.店舗の運営担当が語る現場の実態	05
3.作業工数を8割削減!モバイルアプリとの出会い	06
4.Platioの特長	08
5.まとめ	09

1 小売業の現状と課題

求められているデジタル化の取り組みとは

小売業のデジタル化は、電子商取引(EC)の分野に限ったことではなく、今や実店舗でもビジネスモデルを見直し、デジタルを活用する必要性が高まっています。いわゆる「DX」と呼ばれる、デジタル技術によって業務改善を実現するための取り組みが、事業規模問わず求められているためです。

要因として、まず近年続いている人手不足があげられます。従業員が集まらないなか、少ない人数で接客や運営を回さなければいけません。さらに、新型コロナウイルスの感染が拡大したことで、非対面・非接触の需要も拡大しました。他にもキャッシュレス決済の普及、電子商取引(EC)の隆盛など、新しい時代の店舗運用が求められるようになっていきます。店舗におけるDXの取り組みとしては、モバイルオーダーシステム、無人レジといった新技術の導入のほかに、本資料で詳しく紹介する、スタッフやマネージャーが日々行う管理業務の効率化があります。いずれもデジタル技術を活用しオペレーションを改善、改革していくことで、新しい時代に対応したスタイルを実現させ、コストの削減、少人数での店舗運営を可能にするのが目的です。

小売市場におけるデジタル活用の進行状況

業界全体として実際、どの程度DXの取り組みが進んでいるのでしょうか？端的にまとめると、「IT投資、デジタル活用は進んではいるものの、まだアナログな部分も多く残っている」というのが現状です。

株式会社富士キメラ総研が昨年、業種毎に調査した「2020 デジタルトランスフォーメーション市場の将来展望」(<https://www.fcr.co.jp/pr/20112.htm>)によると、DXの国内市場(投資金額)は2030年度の予測では3兆425億円と、2019年度(億円)に比べ全体平均で3.8倍も成長するとしています。なかでも「流通」は2019年度比で6.5倍の伸びが予想されており、全業種の中でもトップの数値となっています。

また、東京商工会議所が今年4月に実施した「中堅・中小流通・サービス業の経営課題に関するアンケート」(<http://www.tokyo-cci.or.jp/page.jsp?id=1024614>)でも、約4割の企業がコロナ禍を機にデジタル化・IT活用が増加したと回答しています。

しかし、気になるアンケート結果もあります。自社のデジタル活用が進まない要因について、「必要だと思うが、他の業務が優先されてしまう」(30.0%)、「社内に詳しい人材がない」(27.2%)、「自社の業務に合ったシステムが見つからない」(23.0%)といった回答が、少なくない割合で見受けられました。

以上から、「デジタル投資には積極的で以前よりもデジタルを活用しているが、まだ完全とはいえない」という実態が分かります。



1 | 小売業の現状と課題

デジタル活用が遅れている部分はどこか

では、デジタル活用が遅れているのはどの部分なのでしょう？本部から店舗への指示、タスク管理などはシステム導入で対策が進んでいますが、その一方で、遅れをとっているのが「現場業務」です。

現場とは、店舗の報告業務はもちろん、在庫管理や検品、衛生チェックなどの作業、また、管理者による店舗巡回視察などの業務も含まれます。

こういった現場の業務ではデジタル化が遅れアナログな部分が残っていることが多く、いまだに、紙のメモとカメラで撮影した写真をPCに転送してメールで本部に報告、店舗内では作業スペースが確保できず事務所に戻って作業するなど、時間や手間がかかる上、報告完了までのタイムラグが発生するなどの課題もあり、改善の余地が大きいといえるでしょう。

現場のDXの必要性

そこで必要なのが「現場のDX」です。現場のDXとは、現場に残っている非効率な業務に対し、デジタル化を通じてプロセス改善することで効率化していく取り組みです。DXの推進にあたっては、業務のデジタル化、いわゆる非効率なアナログ業務からの脱却できていることが前提で、これができていないと全社的なDXも達成できません。まずは現場のDXから取り掛かるのがDX実現への第一歩になります。

「現場のDX」とは

フィールドワークを中心とする様々な業務のデジタル化とプロセスの改善、その双方を実現する取り組み



次章からは、実際に店舗業務において「現場のDX」を実現した複合カフェチェーン店の事例を紹介します。現場業務にどのような課題があり、それに対してどのような取り組みによって効率化を実現したのか、ポイントを探っていきましょう。

2

店舗の運営担当が語る現場の実態



「スペースクリエイティブ自遊空間」は明るく清潔感があり、女性も入店しやすい内装とサービスが特徴の複合カフェ（インターネット環境の他、アミューズメント設備などを備えたカフェ）です。運営するランシステムは現在、全国に業界トップクラスの131店舗を展開するまでに成長を遂げました。

コロナ禍で変わった店舗運営

同社では近年、店舗利用を全て非対面で行える仕組みや、24時間365日運営するサポートデスクを設け、リモート接客可能なシステムの整備などを進めています。その背景にはコロナ禍の影響もありますが、それ以前から慢性的な人材不足に対応するために取り組みを推進していました。しかし、フロント業務は無人化を進められても、131店舗運営の中で、どの店舗でも快適な空間を提供しブランドを確立するためには管理業務の人手を減らすことは困難な状況でした。

管理業務の課題と問題点

同社ではサービスの質を維持・向上するために、地域ごとに配置されたゾーンマネージャーが定期的に店舗を巡回し運営状況を丹念にチェック、売上金管理といった内部統制の確認も行っており、各店舗の状況を本部へ報告するための集計やデータ化に毎回3時間以上も要していました。

ゾーンマネージャーは、清掃状況などをチェックする際に店舗内を歩きながら確認する必要があり、PCを片手に持ちながら作業することができないため、やむを得ずチェックリストを紙に印刷し記録するという運用が実態でした。報告は属人化して抜け漏れも多く、後からデータ化する時間がかかるため、現場の状況を迅速かつ正確に把握できないという問題がありました。

導入前 所要時間:3時間



そこで、同社は紙の書類、Excelデータ入力といった業務プロセスを見直し、「現場のDX」を推進する方針を固めました。

3

作業工数を8割削減！ モバイルアプリとの出会い



店舗巡回～報告業務の効率化のためにランシステムが出した答えが、モバイルアプリの導入でした。結果、モバイルアプリを使うようになったことで、1人当たり年間600時間もの作業時間を削減することに成功したのです。導入の経緯、そしてどんなツールでどのようなアプリを作ったのか、詳しくみていきましょう。

導入のきっかけ

モバイルアプリ導入の土台となったのは、社員にスマートフォンが支給されたことでした。以前はガラケーでしたが、スマホに変わったことで各店舗間の連絡が改善されたといいます。従業員もPCよりスマホの扱いの方が慣れている様子だったので、店舗業務にも活用すべく、モバイルアプリを使おうと考えたのです。

スマホであれば店舗内巡回時、持ち歩きながらその場で情報を入力できます。さらに最初からデジタルデータで記録できるため、Excelへの入力、集計の手間も短縮されます。このように、店舗管理業務とモバイルアプリの親和性が高いと考えた同社は、アステリアが提供するモバイルアプリ作成ツール「Platio(プラティオ)」を導入します。

採用したツール

ノーコードでモバイルアプリを作成できるPlatio(プラティオ)



- 自社の業務に合ったオリジナルのモバイルアプリを短期間で作成できるクラウドサービス
- コストの安さ、開発のスピード感、テンプレートの多さなどが採択要因

※Platioについての特徴は次章で説明しています

ノーコードとは、プログラミング不要でアプリを作成できる仕組みのことです。従来はアプリの作成というと、高い金額を払い専門業者に開発を依頼するのが当たり前でした。ノーコードなら専門知識がない人でも、簡単なマウス操作でアプリを作ることができるため、より現場に近い人が関わってアプリを作成することができ、軌道修正やその後の運用も現場にある程度任せられます。ランシステムにとってもこのようなPlatioの特徴が導入の決め手になったほか、コストが安く手軽に利用できる敷居の低さも魅力だったということです。

3

作業工数を8割削減！ モバイルアプリとの出会い

アプリの機能と効果

ランシステムはPlatioを活用して、ゾーンマネージャーが利用する「巡回報告アプリ」をわずか1日という短期間で完成させ、各マネージャーに配信しました。

店舗巡回において、マネージャーはその場でスマホからデータをアプリに入力してだけで報告が完了します。事前準備、Excelへの転記、報告のための出社も不要になり、一連のプロセスがモバイルアプリだけで完結できるようになりました。報告データはリアルタイムで本部や関係者に共有され、本部側での分析も容易になったほか、入力項目が定型化されたことで、報告内容が平準化し、アラートによる入力漏れ防止で報告品質も均質化しました。

導入後

所要時間:30分



効果

手間と時間の削減

1回3時間以上かかっていた作業が30分間に短縮され、作業工数は約8割も削減されました。1人当たりで見ると、年間600時間もの工数削減となります。

今後の展開予定

ランシステムは今回の巡回報告アプリの成功を受け、さらに社内業務を改善するモバイルアプリを作成し、現場のDXを推進していく意向です。

たとえば、2021年6月から厚労省により義務化された衛生管理手法「HACCAP」(ハサップ)のチェック項目を管理できるテンプレートを開発する計画があるほか、同業他社にテンプレートを横展開していくことも視野にしているということです。

4

Platioの特長

Platioの特長

ランシステムが採用したノーコードツールPlatioについて、簡単に概要と特長を説明しておきます。

自社の業務に合った
モバイルアプリを
ノーコードで簡単作成

モバイルアプリ作成ツール

Platio

プラティオ

GOOD DESIGN

特長1 100種類以上のテンプレートで簡単アプリ作成

Platioはノーコードで誰でも業務用のモバイルアプリを作成できるツールです。様々な業種の現場で使える100種類以上のテンプレートを備えており、それらをベースに自社の業務に合わせて項目や見た目を設定することで、短時間でアプリが完成します。アプリの修正も簡単です。

特長2 オフラインでもデータを確実に収集

多様な入力形式のデータが収集可能で、チームに即時に共有することができます。またオフライン入力にも対応しているため、電波状況が悪い環境でも報告が行えます。

特長3 低コスト、スピード導入

初期費用ゼロ、月額2万円から利用でき、無料トライアルも用意されています。アプリ作成に必要な環境はブラウザとインターネットだけなので、導入にあたってサーバーやデータベースなどの準備は必要ありません。

まとめ

最後に、ここまでの内容をまとめておきましょう。

小売業では今や実店舗でもデジタル化(DX)の取り組みを進めていくことが必要ですが、その一歩として現場に残っているアナログな業務に着目し、それらの業務プロセスを見直しつつデジタル化を図る「現場のDX」を始めてみてはいかがでしょうか。

店舗現場での業務効率化に有効なのが、事例でも紹介したような、モバイルアプリの活用です。モバイルアプリなら、現場側は手軽に状況を報告・共有でき、管理側は蓄積されたデータを素早く閲覧・分析できます。アプリはノーコードツールを用いることで、一定の品質のアプリを誰でも素早く低コストで作成することができます。

本資料では、巡回報告アプリで業務の作業工数を劇的に削減させたランシステムの例を詳しく取り上げましたが、他の企業でも軒並み、アプリを1日~2日という短期間で作成して展開し、すぐに業務効率化、工数削減の成果をあげていることが分かります。

現場のDXを成功させるポイントとして、「モバイル、スピード、コスト」の3点をあげておきましょう。ノーコードによるモバイルアプリ作成は、まさにこれらのポイントを満たす手法といえます。まだ店舗のDXに着手していない企業も、低コストですぐに始められる取り組みとして、DXの第一歩を踏み出してみましょう。

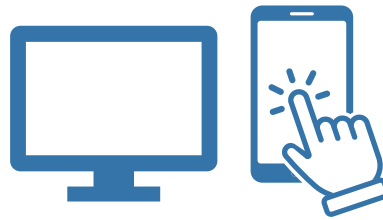
あとがき

最近では多くの店で非接触型決済ができる端末を見かけるようになり、大手スーパーやコンビニなどでは無人レジの導入も増えるなど、店舗のデジタル化も進んでいます。しかし盲点なのは、現場で働く管理者、スタッフのオペレーションがまだアナログに頼っており、改善の余地が大きいことです。人手不足で負担が増え、管理業務に忙殺されているスタッフも多いことでしょう。現場のDXでモバイルアプリを活用し、業務効率化を実現することで、コスト削減、収益向上のほか、働き方改革にも繋がっていきます。これからの時代に対応し、勝ち抜いていく店舗経営のために、今すぐ現場のDXを進めていきましょう。



Platio

Platioを今すぐ体験！



アプリの作成から実際に使ってみるところまで
無料でお試しいただけます。
まずは気軽にお申込みください。

<https://plat.io/ja/feedback/taiken>

お問い合わせ

アステリア株式会社 メール: platio-sales@asteria.com URL: <https://plat.io>

【免責条項】

この文書に記載されている情報は、予告なく変更または更新される場合があります、アステリアによる誓約として解釈されるべきものではありません。

また、この文書の内容は、執筆時点での情報提供を唯一の目的とするものであり、マテリアルやコード、機能を提供することを確約するものではありませんし、あくまで参考情報とさせていただきますこと、ご了承ください。

なお、この文書に記載された各会社名、各製品名などは、各社の商標または登録商標です。