



大幅なコスト削減と社内の 円滑なコミュニケーションを実現

小売 株式会社ロッキー様

九州地域に 20 店舗のスーパーストア、ドラッグストアを展開する株式会社ロッキー様。コスト削減の一環として、円滑なコミュニケーションとスムーズな情報伝達を実現し、業務の効率化を図るために『Knowledge Suite』を導入。物理的に離れた本社と各店舗の距離感が縮まり、コスト削減に成功したという。

情報伝達・指示系統構築のために グループウェアの導入を決定！

現在当社は、本社、各店舗を合わせると総勢約 1000 人の従業員を抱えています。店舗、従業員ともに年々増え続けています。そんな中、本社とは物理的に離れた場所にある店舗・従業員の遠隔管理、円滑なコミュニケーションやスムーズな情報伝達の必要性を感じ、全社的な情報共有ツールとしてグループウェアの導入を検討し始めました。

検討当初は、閉域網による基幹システムとの連携を行いたいという意向もありましたが、グループウェア自体が初導入であったことと、そのような状況での運用に不安を抱えながら高額投資に踏み切るリスクを考え、まずはフロントオフィスとバックオフィスは切り離し、情報伝達・指示系統構築による社内業務の効率化を最優先させることで、顧客満足度を向上していくべきという結論に達しました。もちろん、将来的にはグループウェアと基幹システムとの連携を実現させたいと考えていますが、そのためにはまず、グループウェアの運用をしっかり定着させてから行うべきというのが、今回の決断です。そして、大手を中心に各社のグループウェアをさまざまな角度から徹底的に比較検討した結果、導入を決定したのが『Knowledge Suite』です。当社が求めていた「物理的に離れた場所をつなぎ、約 1000 人の従業員をつなぐコミュニケーションツールとして、情報伝達の柔軟性はもとよ

り、カスタマイズすることなく低コストで運用できること」という条件に合致したことが、採用の決め手となりました。

“毎日ログインすること”の癖づけが、 運用定着のポイント

全社的にグループウェアを導入するのは初めてだったもので、ちゃんと運用を定着させることができるのか、最初は正直、不安がありました。

ですから、まずは毎日、報告業務での利用を徹底させることで“毎日ログインすること”を癖づけしました。従業員全員が使い方を覚え、運用が軌道に乗るまでは、少ない機能でも毎日使わせることが重要なポイントだと考えたからです。その甲斐あり、運用を定着させることができました。物理的に離れた場所にいる従業員の顔が見えるようになったことで、統一情報の伝達が可能となったと同時に、全従業員が従業員同士の“つながり”を実感できるようになったと思います。

社内にながらにして各店舗の状況を 把握できるようになり、業務が効率化

よく利用している機能は、レポート提出とファイルです。『Knowledge Suite』導入前は、各店舗を足回って状況を確認していましたが、レポート提出で全従業員から報告を上げてもらうようになってからは、



物理的に離れた本社と各店舗が
つながり、情報伝達がスムーズに

社内にながらにして従業員の動きや各店舗の状況を把握できるようになり、業務が大幅に効率化しました。

ファイル機能では、各ファイルの閲覧履歴を確認できるので、情報の未伝達をなくすことができ、非常に満足しています。

スマートフォンを活用した運用で さらなる業務効率化を検討中

『Knowledge Suite』に今後期待していることは、スマートフォンによる利用です。

店舗経営において重要なのは、常に各店舗の状況を細部にわたって把握することです。当社では、積極的に社内のIT化を推進し、さまざまなツールを利用して業務の効率化を図っていますが、指示に対する回答はまだまだ“個人”に頼ってしまう部分があります。例えば、店舗のリアル情報である陳列確認。こうした視覚情報は、人が確認し、報告するというスタイルをとっている限り、どうしても欠落する部分が発生します。

そこで、今後は動画などを利用し、店舗との距離感をより縮め、業務の効率化を図っていきたいと考えているのですが、これを各店舗の社員が手軽に行えたらいいなと思っています。

今、スマートフォンを持つ社員が急激に増えていきますから、スマートフォンで撮影した動画を『Knowledge Suite』にアップできるようになれば、どんどん利用の幅が広がりそうです。これから実現していきたいことは、無限にありますね。

「正直安い、ロッキー」というキャッチフレーズでス

ーパーストアやドラッグストアを展開している当社では、「社内のコスト削減＝顧客が負担しているムダなコストを減少させること」と考えており、常によりよい方法でコスト削減を考えていくというのが大命題です。IT化によってお客さま満足度を向上させていくというのもそのひとつですので、これからも『Knowledge Suite』を積極的に活用していきたいと思っています。

『Knowledge Suite』は、問い合わせ対応や要望対応でも満足していますので、これからもクラウドの特長を生かしたスピーディな機能改善、機能追加が継続され、さらなる進化を遂げていくことを期待しています。

Outline

ROCKY

株式会社 ロッキー

熊本県を拠点に、九州地域に20店舗のスーパーストアやドラッグストアを展開し、急成長を遂げているロッキー。明確な店舗戦略を持ちながらも地域に根付いた展開を行っている同社では、本社内をはじめ各店舗におけるお客様主義を徹底させることにより、安全で良質な商品を地域最安値で提供している。地域最安値を実現するにあたっては、常に積極的かつ徹底的に社内のコスト削減を行っているという。グループウェア導入も、コスト削減の一環として行われた。年々増え続ける店舗や従業員の遠隔管理、円滑なコミュニケーションやスムーズな情報伝達を実現させることで大幅な業務効率化とコスト削減に成功したようだ。

設立年月日：1978年9月

所在地：熊本県熊本市水前寺3-8-1

事業内容：小売業（スーパーストア&ドラッグストアチェーン）

URL：http://www.e-rocky.co.jp