

店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」、 クロスプラスが運営するアパレルブランドに全店導入

-コミュニケーション量と売上達成率に相関関係、臨店効率化によるコストカットに期待-

<https://hataluck.jp/>

店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」を軸に、小売・飲食・サービス業の生産性向上を支援するナレッジ・マーチャントワークス株式会社（本社：東京都江東区、代表：染谷 剛史、以下「KMW」）は、婦人服及び子供服の企画・製造・卸売を手掛けるクロスプラス株式会社（本社：愛知県名古屋市、代表取締役社長：山本 大寛、以下、「クロスプラス」）が、全国 320 店舗に「はた Luck(R)」を導入したことをお知らせします。



■導入背景

クロスプラスでは、基本的には各店舗 1 名ずつ在籍しているファッションアドバイザー（以下、「FA」）と呼ばれるスタッフが接客販売や店舗運営を担当しており、アパレル業界や接客業などの経験有無による販売スキルの差が課題でした。スーパーバイザー（以下、「SV」）は、1 人あたり 15 店舗程を担当し、臨店や携帯メール（SMS）を通じて連絡や指示、指導を行っていましたが、限られたコミュニケーションの中で、FA 全員への包括的なマネジメントは難しく、販売スキルの全体的な底上げを効率的に行うには限界がありました。このような課題を解決すべく、日々の業務に必要な機能が搭載され、スタッフのやる気や組織の状態を可視化することができる「はた Luck(R)」を導入し、SV による店舗マネジメント状況の把握を図りました。

テスト導入から 2 ヶ月、当初目的としていた本部の「FA マネジメントの見える化」だけではなく、FA 同士のコミュニケーションを可視化できるようになったと SV から多くの意見があがりました。これにより、現場の FA が売り場作りや接客、コーディネートなどのノウハウや店舗運営に必要な情報をいかに求めていたかということが顕在化し、人材育成の仕組み改善にも繋がりました。また、分析の結果、SV・FA 間のコミュニケーション量と店舗売上の数値的相関が本部の感じているものと近く、かつ SV の臨店効率化によるコストカットに寄与したことが評価され、2021 年 2 月よりエリアを拡大し、全店舗にて導入されることが決まりました。

■クロスプラス株式会社 執行役員 熊澤真人氏のコメント

当初は、各SVによるFAに対してのマネジメントの質や量を定量化できることに魅力を感じて試用を開始しました。実際に始めてみると、SV管轄内のFA同士が「はた Luck(R)」の機能である「連絡ノート」や「トーク」を非常に活用していることに驚きました。毎週、固定課題を「連絡ノート」上にアップしているのですが、それに対するFA同士の意見が飛び交っていました。弊社の場合、現場は基本的に一人のFAが担い、そこへ月に数回担当SVが訪問をする形を取っていましたが、今までいかにFAが情報に対して枯渇していたのか、また孤独感に苛まれていたのかが「はた Luck(R)」を通して理解できました。また、SVのFAマネジメントへの状況も把握できるようになりました。これらを踏まえ、当初の思惑に加え、現場の身近な問題を直視できる「はた Luck(R)」導入に至りました。

■少人数店舗での「はた Luck(R)」活用のポイント

- ・店舗を横断したナレッジ共有やSV-店舗間に加え、各店舗スタッフの横の繋がりを強化
→各店舗の業務クオリティの均等化や、仕事へのモチベーション向上を促進
- ・遠隔指導によるSVの臨店時間削減や包括的なマネジメントが可能に
→店舗の省人化や、DX化を促進

■はた Luck(R)

小売・飲食・サービス業に特化した店舗に勤務する店長及びシフトワーカー向けに開発した店舗マネジメントツールです。これまで別々のツールで管理されていた従業員間のコミュニケーション・教育・シフト作成・評価に関する機能をオールインワンでスマホアプリに搭載。業務専用のアプリのためセキュリティ面も考慮されており、本部による複数店舗に対するマネジメントが可能です。生産性・従業員エンゲージメントを向上させ、オペレーション実行力の高い店舗づくりに貢献します。

【会社概要】

会社名：ナレッジ・マーチャントワークス株式会社 (Knowledge Merchants Works Inc.)

代表者：染谷 剛史

創業：2017年3月

事業：・店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」の開発と販売

・店舗サービス業幹部向け研修

・店舗サービス業の店舗の業務効率化コンサルティング

コーポレートサイト：<https://kmw.jp/>

「はた Luck(R)」サービスサイト：<https://hataluck.jp>

店舗サービス業向けコラム SWX 総研：<https://kmw.jp/column/>

Facebook 公式ページ：<https://www.facebook.com/KMW.jp/>

リンクアンドモチベーションで小売・飲食・サービス業界の組織コンサルティングに従事していた代表 染谷が2017年に創業した、リテールテック領域のスタートアップ企業です。「シフトワーカーエクスペリエンス（アルバイトスタッフの仕事の体験価値）の向上」を掲げ、店舗内の情報共有や教育・評価、シフト管理等の機能を搭載した店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」を通じて、業界の生産性向上を支援しています。