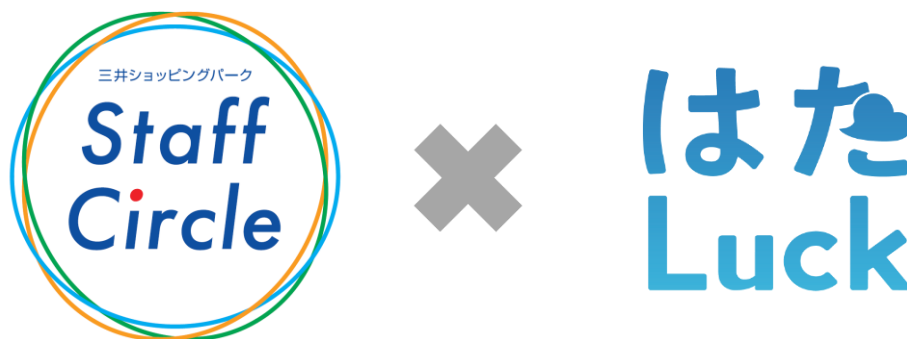


店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」 三井不動産グループが管理・運営する全国約 40 の商業施設に導入 - デジタルツールを活用した働きやすい環境と豊かなコミュニティを創出 -

<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：東京都中央区、代表：染谷剛史、以下「KMW」）は、三井不動産グループ（三井不動産株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：菰田正信）、三井不動産商業マネジメント株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：大林修）等）が管理・運営する全国の「三井ショッピングパークらぽーと」や「三井アウトレットパーク」等、約 40 の商業施設で働く約 10 万人のショップスタッフに「はた Luck(R)」を導入することをお知らせします。



■導入背景

数百のショップが入るショッピングセンター（以下 SC）では、主に「ショップスタッフの入退館管理」や「情報共有」において以下の課題を抱えていました。

入退館管理：ショップスタッフへは、従業員証を個別に発行していましたが、発行に必要な申請は紙ベースで行われており、従業員証を発行する手間や、発行までのリードタイムがかかっていました。特に、ショップスタッフは入れ替わりも頻繁にあり、入退社に伴う従業員証の管理や棚卸しも、煩雑になっていました。

情報共有：ショップスタッフと、SC を運営するオペレーションセンターを直接繋ぐ情報共有手段がなく、キャンペーン情報や緊急時の連絡などの情報は、各ショップの店長までにしか届けられていませんでした。ショップスタッフは、店長から共有を受けるか、アナログな掲示板への貼り出しや従業員向けポータルサイトを能動的に見にいかない限り、最新の情報を得る手段がありませんでした。さらに、SC に来店されるお客様とのタッチポイントであるショップスタッフに、正確かつ最新の情報が共有されないことは、お客様満足度（以下、「CS」）、従業員満足度（以下、「ES」）双方の向上の障壁になっていました。

上記の課題を解決するべく、三井不動産グループの商業施設で働く約 10 万人のスタッフへ、働きやすい環境と豊かなコミュニティを創出する「三井ショッピングパーク Staff Circle」の取組みが立ち上がり、実現するためのデジタルツールとして「はた Luck(R)」の導入が決定いたしました。

■三井ショッピングパーク Staff Circle とは

「はた Luck(R)」を活用し、三井不動産グループの商業施設で働く約 10 万人のショップスタッフ一人一人へ、ソフトとハード両面から様々なサポートやサービスを提供し、働きやすさと働きがいを向上させる取組み。

<主なサポートやサービス>

- ① リアルタイムな情報伝達・共有による円滑なコミュニケーションの実現
- ② ショップ運営の生産性向上をサポート
- ③ 従業員証のデジタル化
- ④ スタッフ向けの特典・福利厚生サービスの拡充
- ⑤ オンライン配信による研修や自己啓発サポート



<コンセプト動画>

<https://www.youtube.com/watch?v=khbsgxpS4Zw>

「三井ショッピングパーク Staff Circle」

ロゴ

2020年9月から実施された実証実験では、店舗・ショップスタッフの登録率およびログイン率は高い水準で推移し、円滑にアプリが利用されていることがわかりました。ショップスタッフ個人にアプリが付与されることにより、これまで掲示板やポータルサイトを通して周知していた情報が、より確実・迅速にショップスタッフ個人に伝達できるようになりました。

さらに、ACALL社の提供するWorkstyleOSと連携し「はた Luck(R)」を入館証として活用できる機能を新たに開発し、アプリ上のQRコードでの入退館が実現しました。ショップスタッフとしてSC内に入館している時のみ、オペレーションセンターからのお知らせやマニュアルを閲覧できるよう制御することで、セキュリティ面での懸念も担保することができました。今後はSC運営における新しい従業員管理、業務効率化ツールとして外販も進めていく予定です。

実証実験を行った施設で実施したアンケートの結果、従業員登録の電子化についても約7割が効果を感じています。また、「はた Luck(R)」の基本機能である「連絡ノート」や「星を贈る」などの店舗内コミュニケーション機能により、ショップ内の業務効率化も支援しており、同アンケートの結果では、約6割のスタッフがアプリを介した連絡手段に業務負担の軽減を感じています。

今後は、デジタル従業員証のユーザーデータを活用し、施設管理の更なる効率化やES/CSの向上など、商業施設運営のさらなるDX化を推進するためのプラットフォーム醸成をすすめていきます。

■三井不動産株式会社 執行役員 ベンチャー共創事業部長 金谷 篤実氏コメント

KMW社が提供する「はた Luck(R)」は、商業施設の人手不足解消や従業員満足度向上に資する素晴らしいプロダクトであると確信し、当社CVCから昨年出資をさせていただきました。「はた Luck(R)」の導入により、10万人ものスタッフの業務効率化や働き方の向上に繋がり、当社グループのDX化推進に大きく寄与するものと考えています。今回の導入を皮切りに多方面での連携を進め、全国の店舗スタッフやサービス業界にとって欠かせない業務アプリとなるよう、当社グループ一丸となって支援させていただきます。

■三井不動産商業マネジメント株式会社 執行役員 運営企画部長 上野 博徳氏コメント

当社にとって商業施設で働くスタッフの方々に働きやすい環境を提供しES（従業員満足）向上に取り組むことは、CS（お客さま満足）向上につながり、魅力のある商業施設創りの重要なテーマです。今回、KMW社とこれまでの施設運営やスタッフとのコミュニケーションにおける課題を確認し、スタッフの方々の声も確認しながら、「はた Luck(R)」への機能追加や改修などにご協力いただくことで、本格導入を決定いたしました。今後は、「はた Luck(R)」を活用し、スタッフの輪を広げるとともに更なる使いやすさを追求し、スタッフ一人ひとりにとって働きやすい環境の向上を図ってまいります。

■はた Luck(R)

小売・飲食・サービス業に特化した【本部-店舗-シフトワーカー】を一気通貫でつなぐ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。本部やSVによる複数店舗での包括的・即時的なリモートマネジメントを実現します。BYODを活用した業務専用アプリのため、セキュリティ面も強化・考慮し、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。