

# 店舗スタッフマネジメントツール「はた Luck(R)」、 和食を中心に全国展開する大手外食チェーンストア 「大戸屋」国内一部 128 店舗に導入

- 調理マニュアル等、本部から店舗への情報発信の効率化、スタッフコミュニケーションの可視化に貢献 -

<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、和食を中心に展開する大手外食チェーンストア「大戸屋ごはん処」を運営する株式会社大戸屋（本社：神奈川県横浜市、代表取締役社長：蔵人 賢樹、以下、「大戸屋」）が、国内一部 128 店舗に「はた Luck(R)」を導入したことをお知らせします。



はた  
Luck

## ■導入背景

大戸屋では、多店舗を全国展開する故の情報共有と店舗コミュニケーションが課題でした。かねてより本部にて多種多様なメニューの開発を行っており、その調理マニュアルを 100 以上の各店舗へ正確な情報として伝える必要がありました。これまで、アルバイトやパートを含めた多くのスタッフを抱える店舗では、効率よく調理マニュアルを共有することが難しく、店舗によって共有方法が様々で、複数のツールを使用している店舗もありました。一律したサービスを提供するチェーンストアでは特に丁寧な情報共有が必須であることから、スタッフへの教育に対して業務負荷がかかることが課題になっていました。また、店舗によりコミュニケーション方法がバラバラであるため、本部がスタッフひとりひとりの動きを把握できず、人材の可視化にも苦戦していました。

上記のような課題を解決すべく、シフト作成やコミュニケーション、マニュアル等の共有も可能な店舗スタッフマネジメントツール「はた Luck(R)」を導入し、店舗内だけでなく、本部と店舗間のコミュニケーションの効率化を図りました。

【報道関係者様のお問い合わせ先】

ナレッジ・マーチャントワークス PR事務局(株式会社イニシャル) 担当：遠藤、長澤、飯塚  
TEL:03-5572-6062 E-MAIL:kmw-pr@vectorinc.co.jp

## ■テスト導入の結果

### ①マニュアル共有

これまでは各店舗 1 台のみの管理用パソコンを介してマニュアルを提供していましたが、スタッフひとりひとりのスマホアプリを介して負荷なく適切に届けることが可能になり、教育コストが軽減される結果となりました。また、スマホで情報をキャッチアップできるようになったことで、場所時間問わず情報確認できることも大きく評価されました。本部からも「管理画面からマニュアルをアップするだけなので店舗への情報発信が簡単」「動画も格納できる為、画像だけでは伝わりづらかった調理方法もわかりやすくなり、外国人スタッフにも伝わりやすくなった」等の声が多く届きました。



### ②コミュニケーション

「本部の管理が楽になった」という声だけでなく、「店舗内コミュニケーションが可視化されたことで、本部から各店舗の個々の動きを把握できるようになり、スタッフの評価がよりしやすくなった」との声もいただきました。また、店舗内においてもチームでの動きが透明化されたことや、コロナ禍においても非接触ながら積極的にコミュニケーションがとれる使いやすさなど、業務効率化にも貢献しました。

## ■今後の展望

テスト導入で積極的に利用している店舗では、お客様満足度が飛躍的に改善した店舗もあります。具体的には月に2~3件あったお客様からのご意見も、事務作業やコミュニケーションコストが削減されたことでより丁寧な接客に時間を使うことができ、導入後にお客さまからのネガティブなお声が届かなくなったという結果が出ています。従業員アンケートでは引き続き利用したいという声が8割を超える結果となりました。今後は課題解決できている店舗の分析や運用方法などを共有することで、「はた Luck (R)」の使い方や仕組みづくりを全店に拡大していき、スタッフのエンゲージメントとお客様の満足度を高めていきます。

## ■株式会社大戸屋ホールディングス 経営管理本部 人事部 部長 中崎 諭 氏のコメント

導入して良かった点としては、本部から店舗のコミュニケーションが可視化できたことが挙げられます。スーパーバイザーが店舗を回るだけでは気づけなかった人材発掘やスタッフの動き方を、「はた Luck (R)」から把握して、適切な評価や今後の人員配置に活かせるようになりました。また、売上が高い店舗の事例共有等が店舗間で容易に可能になり、業務改善や生産性向上に繋がっていくと考えています。本部-店舗間の縦展開、店舗同士の横展開の両軸でのコミュニケーションができるのが「はた Luck (R)」の大きなメリットだと思います。

今後、大戸屋は売上はもちろん従業員の質でも業界でトップを目指していきたいと考えています。そのためには各店舗の生産性を高めるとともに、スタッフ間の円滑なコミュニケーションができる仕組みづくりをしていかななくてはなりません。「はた Luck (R)」はサポート面も非常に充実しており、ユーザーの声を熱心に聞いてくれる体制が整っています。導入後も KMW と運用方法を相談しながら、全店が同じ方向を向いたチームづくりと一緒に考えてお客様の信頼獲得を目指していきたいと考えています。

株式会社大戸屋

コーポレートサイト：<https://www.ootoya.com/>

## ■「はた Luck(R)」活用のポイント

- ・情報発信ツールの統一  
→業務負荷の改善・情報クオリティの向上
- ・店舗内運営の可視化と教育  
→店舗内の情報発信状況から店舗運営の状態や人材個々の可視化

【報道関係者様のお問い合わせ先】

ナレッジ・マーチャントワークス PR事務局(株式会社イニシャル) 担当：遠藤、長澤、飯塚  
TEL:03-5572-6062 E-MAIL:kmw-pr@vectorinc.co.jp

- ・店舗管理ツールの一本化  
→情報発信・コミュニケーション・シフト作成等の店舗経営一元化

## ■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。私物デバイス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。

【報道関係者様のお問い合わせ先】

ナレッジ・マーチャントワークス PR事務局(株式会社イニシャル) 担当：遠藤、長澤、飯塚

TEL:03-5572-6062 E-MAIL:kmw-pr@vectorinc.co.jp