

業種	小売業
活用分野	業務効率化、コスト削減
テクノロジー	スマートフォン、業務アプリ

## 本部から店舗への指導にスマートフォン活用

コンビニエンスストアのFC展開を手がけるデイリーヤマザキは、各店舗の指導やカウンセリングなどを行う店舗経営相談員(OFC)の業務フローをモバイルシステムにより刷新。「OFCワークフロー・オペレーションシステム(以下、OFCモバイル)」を構築した。

### OFCワークフロー・オペレーションシステム



これまでの店舗指導における「指導員のレベルが不均一」「本部方針がリアルタイムに伝達できない」「紙ベースの報告形態で情報集約に時間を要する」といった課題を解消するためである。

新システムで採用したのはWindows Mobile搭載のスマートフォン「hTc Z」を見

やすく入力しやすい画面表示を工夫し、本部からは伝達事項や調査依頼などの連絡を、200人のOFCからは売上情報や取り組み報告をと、双方向でリアルタイムに交換。画像ベースの商品情報や店舗地域の天気など業務アプリと端末本来の機能をフル活用した点が特徴である。

導入後は、OFCスキルの標準化や情報のリアルタイム伝達が実現されたことで、重点キャンペーン施策などチェーン店全体戦略に伴う重点商品群の発注率が30%アップした。本部指示による陳列レイアウトの実施状況の報告・集計が1週間から2日以内に短縮されるなど、様々な業務が効率化された。

さらに音声通話ベースだった業務連絡や報告書のデータ化により、通信コスト削減につながるなど大きな効果を上げている。