

臨店からフィードバックまでの工程 (CA・SCA・商品・トリミング・CSの計5部門分、移動等を除く)

	before	after:SVナビ導入後
臨店前	① 5部門がセルフチェックを提出 ② セルフチェックの内容をパソコンで確認、印刷する	① 5部門がセルフチェックを提出 ② セルフチェックの内容をタブレットで確認する
臨店	③ 持参したセルフチェック用紙と比較しながら採点 ※結果を歩きながらメモ ④ TeachmeBizに撮影した画像をアップロード ③④ 所要時間:1部門2~2.5時間	③ タブレットでセルフチェックと比較しながら採点 ※結果をタブレット(SVナビ)へ入力 ④ TeachmeBizに撮影した画像をアップロード ③④ 所要時間:1部門1.5~2.5時間
臨店後	⑤ メモに記入した臨店結果をパソコンのフィードバック用シートへ手入力(1部門:30~40分) ⑥ グループウェアにて、店舗にフィードバック ⑤⑥ 所要時間:1部門3~4時間	⑤ SVナビから臨店結果をパソコンへダウンロードし、フィードバック用シートに転記(1部門:10分) ⑥ グループウェアにて、店舗にフィードバック ③④ 所要時間:1部門1時間
所要時間合計平均	1部門:平均5~6時間	1部門:平均2~3時間

に働き、改善指導することが重要になってきます。また、一緒に働くことで、本部指示通りでは対応しづらい点も把握することができ、臨店を活用して現場の状況や意見を本部に提言する役割も担うてきたいと考えています。

「SVナビ」導入の目的を教えてください。  
臨店チェックを行う上で、問題点が2つありました。1つ目は店舗に臨店結果をフィードバックするのに、時間がかかることです。

▶ SVナビ導入後、付帯時間が半減して店舗とのコミュニケーション、指導にかかる時間が増加

私が現場でチェックするのは5部門(犬猫部門、ウサギなどの小動物部門、ペットフードなどの商品を扱う商品部門、トリミング部門、仕器、駐車場、トイレなど店舗全体の部門)です。それらの部門の状況をバイスターを持ちながら、紙にメモしていきます。店内で気になるところはタブレットで写真を撮って記録しています。その後、本部に戻って紙に書いたメモを基に、店舗に対するフィードバック資料を作成します(図表上)。

これまで、臨店から店舗へのフィードバックまで、約1週間かかっていました。1日1店舗に行き、翌日フィードバックと、スケジュールに余裕をもって組めるのが理想ですが、他の業務もあるため、なかなかそのようにいきません。そこで行ける日に数店舗に臨店することになるのですが、臨店の件数が増えると、その分の転記や写真のアップ作業が増え、フィードバックが更に遅れていきます。最も遅れた時は2週間後になったこともありました。

2つ目は記憶が曖昧になることです。店舗内で歩きながらメモをしていますので、走り書きのような状態になります。臨店した翌日に本部に戻って転記するのであれば、メモが読めなくても臨店内容を思い出すことができます。しかし、数店舗分がたまった状態になると、臨店内容を思い出すことができず、メモが読めない場合は削除するしかありませんでした。

「SVナビ」を利用することで、臨店内

取材▼新田大貴



# 「SVナビ」で臨店業務を効率化!

## 削減できた時間で、現場スタッフを育成しQSC改善を目指す

株式会社コジマ ペットショップ

# MS&C Consulting

**首** 都圏を中心にペットショップや動物病院を展開する株式会社コジマ。今回は、臨店業務を効率化するリモート管理システム「SVナビ」の導入を開始した同社の目的とその活用方法について、CS部主任の中野和美氏(写真下)にお話を伺いました。

CS部の中で、QSCチームができた背景を教えてください。

弊社の川畑剛が社長に就任した際に、サービスプロフィットチェン※を基に店舗運営を行っていくという方針が出て、その過程でMS&Consulting社の覆面調査ミステリーショッピングリサーチを導入しました。顧客満足と従業員満足の向上を目指し、スタッフが働きがいを持ちながら、お客様に感動を与えるような接客ができていないか、一定基準を満たした店舗運営ができていないか、をチェックするために、2016年の夏にQSCチームが発足しました。CS部は以前から存在していたのですが、メインは本部に届くお客様の声に対して対応を行う部署でしたので、統一された臨店チェックの基準をゼロからつくり実施したのはQSCチームができてからになります。

※サービスプロフィットチェン(Service Profit Chain)とは、1994年にハスケット(J.Haskett) サッサー(We.Sasser)らによって示された、従業員満足・顧客満足・業績の因果関係を表したモデルです。

QSCチームでは具体的にどんなことを行っているのか教えてください。

全店統一の基準を基に、臨店チェックをしています。業務マニュアル通りに実施できているか?というより、お客様視点で不快ではないか?という観点でチェックしています。コロナ前はスタッフと一緒働いて、「オペレーションをこう変えたほうが良いよね」とか、「先ほどのお客様には、こう対応したほうが良いよね」など、オペレーションや接客内容の改善指導も行っていました。店長が変わることによって、スタッフの指導法が変わってしまい、結果的に本部の意図がお客様に伝わっていないことがあります。こういう点はエリアマネージャーに指導していただければと思いますが、エリアの業績達成がミッションですので、目が行き届かないことがあります。そのため、スタッフと一緒

