

株式会社ロン・都様 アパレルSPA業

会員システムと連携したPOSシステムで 顧客満足度、業務効率が向上

長野県を中心にレディースファッションショップ「RON MIYAKO」などを展開する株式会社ロン・都では、ハードの更新を機にさらに業務効率を向上させられる新たなPOSシステム「Retail Focus-L」を導入した。採用の決め手をはじめ、実際の導入効果について話を聞いた。



システム開発部
次長
堀内 大作氏



販売促進部
次長
塚田 博章氏



営業推進部
次長
奥田 英治氏



総務部
次長
鷲澤 真由美氏

同社が取り扱う商品はヤングからミッシー、ミセスまで幅広い層に支持されている。

システム導入
による
効果

- ・ 売上集計が容易になり**作業時間が4分の1に短縮**
- ・ クーポン集計作業の自動化で、**効率化に成功**
- ・ 店舗での会員情報確認の機能強化で、**CSが向上**

慣れ親しんだシステムを見直し
新POSへ刷新

長野県を中心に、ファッション販売を展開している株式会社ロン・都は、県内トップクラスのアパレルショップだ。レディースを主力にメンズ・ファッショングッズまでその取扱いは多岐にわたる。

県内外で30店舗を運営する同社では、以前からPOSシステムを活用し、業務の効率化につとめてきた。しかし現行POSは、その導入から14年が経過しハードが老朽化。そこで機器の入替を前提に、2011年春、システム刷新の検討を始める。

まず、実際に使用する店長をはじめとする店舗スタッフ、会員管理業務でお客さまと関わる総務部門、販売促進部門スタッフなど、POSシステムに関わるメンバーによるプロジェクトチームを発足させ、ミーティングを行った。

当初、現在稼働中のPOSシステム

をそのまま更新する予定だったが、ご来店のお客さまに対して「より一層のサービスの向上を図るには？」という視点から、機能要件を一から見直し、業務効率のアップだけでなく、お客さまにご満足いただける新POSシステムを探すこととなった。

そして、5社のベンダーの提案の中から採用したのが、DAiKOのPOSシステム「Retail Focus-L」だ。採用の理由を、同社システム開発部次長の堀内大作氏はこう語る。「基幹システムである商品管理システム、また他の会計、会員システムとも親和性が高く、店頭POSでの各種情報の確認はもちろん、操作性に優れ、新人スタッフでも直感的に使用できること、そして何よりも短期間の導入と展開に対応してもらえたことが決め手となりました」

採用を決定したのは2011年10月。同社の決算月である2月に合わせて新システムの稼働を開始したいと考えていたため、導入準備期間は実質3か月ほどであった。しかし

基本機能が充実している「Retail Focus-L」ならばカスタマイズがほとんど必要ない。また、DAiKOのバックアップ体制も万全だった。

そして準備は進み、新システムは予定通りに稼働を開始した。

業務の効率化、CS向上に
効果を発揮

導入にあたっては、POS入替による混乱を避けるため、事前研修の実施も検討された。

短期間の開発・導入準備まったが中の集合研修である。当初は3台のテスト機を囲んで行う予定だったが、「割当の時間は3時間しかない。いや3時間もあると思い直し、内容を検討した」(堀内次長)

結果、POS20台を用意しての集合研修を実施できたわけであるが、「タイトなスケジュールでの集合研修の実施にあたっては、20台を準備するだけでも大変なことです。事前研修の成功に必要な不可欠との判断から、無



左：新システムは「操作性がいい」と店舗スタッフからの評価も高い。
右：会員情報がPOS画面で確認できるため、顧客とのコミュニケーションも活発になりCSも向上した。



理を承知でお願いしました。急な要望にも関わらず、DAiKO のスタッフの皆さまにご快諾いただき、スピーディかつきめ細やかな対応をいただきました。研修中は、参加スタッフから感嘆の声と拍手が自然とおきたほどです。この事前研修が成功したことで、「安心して任せられる」と感じ、DAiKO のスタッフの皆さまへの信頼がますます増えました。この時点で「本番の入替も必ず成功する」と、確信が持てました」(堀内次長)

また、研修前はベテランのスタッフが新しい POS の操作に戸惑うのではという不安もあった。

「しかし実際に使用してみると「以前の POS よりも操作性がよい」と好評でした」と語るのは営業推進部次長の奥田 英治氏だ。

本稼働から 5 か月が経過し、導入効果も現れ始めている。

第 1 の効果は、店頭売上集計の業務が容易になり作業時間が 4 分の 1 に短縮されたことだ。

以前のシステムでは、店舗 POS と本部サーバー間のデータ連携をはじめとする営業後の業務に 20 分近く要していた。現在、店舗本部間のデータ連携はリアルタイムで処理されており、また毎日の営業後の集計業務も 5

分程度で済むようになった。毎日行う作業だけにこの差は大きいという。

第 2 の効果は、それまで手作業で行っていたクーポンの集計が自動化され、業務効率が向上したことだ。「それによって店舗スタッフの負担が激減し、接客や在庫確認などほかの業務にさける時間が増えました」と語るのには、販売促進部次長の塚田 博章氏だ。

そしてもうひとつ、大きな効果があったのが会員情報システムとの連携だった。

「お客さま第一」主義をかかげる同社では、顧客サービスの一環として、購入金額に応じてポイントが貯まるメンバーズカードを導入している。この会員情報がカードの読み取り時に、POS レジで確認できるようになったことで、効果的な販促が可能になった。

「まずお客さまのお名前や購入履歴などを接客に生かせるようになり、顧客満足度が向上しました。それと同時に、DM の未着情報などがあった場合、その場でお客さまに住所を確認するなどのアクションを起こすことが可能になりました。販促活動のムダを省くこともでき、経費の節減につながっています」

と、総務部次長の鷲澤 真由美氏

は評価している。

さらなる機能強化で CRM 実現をめざす

様々な効果をもたらすとともに安定稼働している新システムを同社では高く評価している。

準備期間の短さから、大きな混乱があるのではと予想されもしていたが、非常にスムーズな移行であった。稼働後から現在までトラブルは発生しておらず「皆無といっても過言ではない」(堀内次長)という抜群の安定感だ。

今ではこのシステムは、安心して業務を任せることのできる縁の下の力持ちとなっている。

今後はさらに会員管理システムとの連携を密にして、機能を充実させていく予定だ。

「会員管理システムに販売促進活動を絡めて今後は CRM にも力を入れていきたいと考えています」(塚田次長)

同社では、システムの活用によって今まで以上に顧客の心情に寄り添った営業活動を実現させたいと考えている。そしてその目標は遠からず実現され、同社と顧客のいい関係をより強固なものにしていくだろう。⑤

※ Customer Relationship Management : 顧客関係管理。情報システムを活用し、顧客との長期的な関係を築く手法。

企業 DATA

社 名 株式会社ロン・都

会 社 概 要 1967 (昭和42) 年設立。レディス、メンズ衣料および関連小物、雑貨等の企画・販売を手がけている。長野県を中心に関東甲信越で直営店舗「RON MIYAKO」【ooPs!】などを展開。

本 社 長野県長野市 拠 点 30店舗 U R L <http://www.ron-miyako.co.jp/>



D's
Voice



大興電子通信(株)
長野支店
井堀 俊彦



大興電子通信(株)
流通システム統括部
伊藤 直人

会員情報のリアルタイム化により、POS現場での接客業務の効率化を実現

ロン・都様ではメンバーズポイント制を導入しており、今回の新システム導入では、バックオフィスシステムとの連携や情報の即時性を重視されていました。細かな打ち合わせを行いご要望を反映したことで、「これまで以上に機能の充実が図れた」との評価をいただき、大変嬉しく思っています。



大興電子通信(株)
流通システム統括部
古畑 愛実