

株式会社リウボウホールディングス様

(注：企業データは2015年2月時点)



【企業プロフィール】

- 設立 1990年
- 本社所在地 沖縄県那覇市
- 資本金 3,450百万円
- 業務内容 事業会社の統括・管理、資金調達、不動産賃貸業等
- POWER EGG稼働開始 2014年5月 POWER EGG2.0 Ver2.6
- 稼働機能&ライセンス数 500ライセンス ベースシステム/グループウェア/汎用申請ワークフロー/EX経費



リウボウグループ内4社での複数企業間連携に向けPOWER EGGを導入
 掲示板での“電子朝礼”や社内メールを活用し、情報共有・指示伝達を徹底
 電話りに要した時間を10分の1に削減するなど業務効率化が実現
 今後はワークフローの活用により、リスク管理とスピード経営の実現を目指す！

▼ 取材ご協力者

- | | | |
|------------------|-------------|----------|
| 株式会社リウボウストア | 企画室 室長 | 山城 一史 氏 |
| 株式会社リウボウホールディングス | 企画室 企画課長 | 親川 純 氏 |
| 株式会社リウボウストア | 常務取締役/営業本部長 | 小橋川 恭史 氏 |
| 株式会社リウボウインダストリー | 営業企画課 | 照屋 力 氏 |

導入の経緯

— POWER EGG選定理由は《複数企業間連携が可能》

リウボウグループでは2014年3月に基幹システムの入れ替えを行ったが、それは今回の取材にご協力いただいた小橋川常務・山城企画室長・親川企画課長の3氏が以前、リウボウホールディングスの企画本部に所属していた2012年頃から取り組んでいた案件である。

そしてそれと同時期に同じメンバーで、グループウェアの入れ替えにも検討が開始され、2014年5月に《POWER EGG2.0 Ver2.6》導入という結論に至った。

「実は基幹システムとグループウェアは、当初は別々の課題として検討していました。しかし従来のグループウェアがあまりにも使いづかったんですね。まず会社毎にサーバも別でIDの数にも制限があり、別々のIDが必要でした。私はグループ会社をいくつか兼任していますが、会社毎にIDが異なり、何らかの処理を行う際にいちいちログアウトしてアクセスし直す必要があった。

これじゃ不便ですよね。そこでグループウェアの入れ替えも検討することになりました」



リウボウストア
常務 小橋川 様

グループウェアの入れ替えにあたっては5社の製品が検討対象になったが、その中でPOWER EGGが選ばれた理由は何か？それは《複数企業間連携が図りやすい》点が評価されたようである。

「導入目的の1つであるワークフローが使いやすい、ということも選定ポイントでしたが、やはりIDの数が多くみんなが同じプラットフォーム（POWER EGG）でやり取りできる、すなわちグループ全体の連携がしやすくなるというのが大きな要因でしたね」

スタートアップナビ画面は、グループ企業のリウボウインダストリーが運営するデパートリウボウのホームページ・トップ画面と連動しており、グループ間連携を象徴している。

「ウチのような企業グループの場合、複数企業間で連携ができるのは便利です。例えばグループ内別会社への人事異動がある時など、組織図上可能、というのは非常に助かりますね」

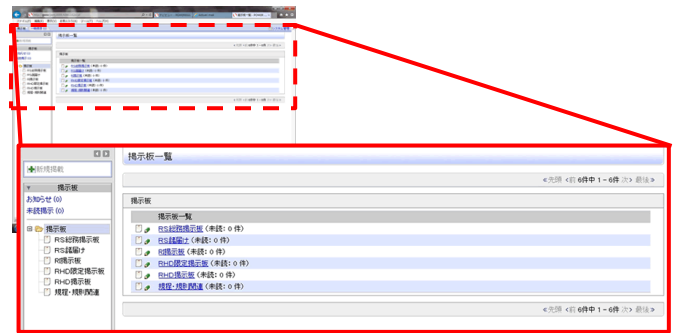


リウボウストア
企画室長 山城 様

《掲示板》の活用

— 売上日計データを店舗にフィードバック

2015年1月の取材時点で導入後約7ヶ月になるが、まずはグループウェアの《掲示板》の活用が順調に始まったようである。POWER EGGでグループ間連携が図られていることは、その【掲示板一覧】画面を見るとよくわかる。そこには《R S 総務掲示板》《R S 諸届け》《R I 掲示板》《R H D 限定掲示板》《R H D 掲示板》《規程・規則関連》と6つの掲示板が設けられている。ちなみにR Sはリウボウストア、R Iはリウボウインダストリー、R H Dはリウボウホールディングスの略である。



どの掲示板に載せるかによって伝達先が変わる。例えば「私はリウボウインダストリー（百貨店）の営業企画担当ですから、主にR I 掲示板を使います。これは百貨店の人が見る掲示板です」と営業企画課の照屋氏。

《R S 総務掲示板》はグループ全体の掲示板として4社の事業会社全部で見ることができる。だからここに掲示する小橋川常務の掲示情報は各事業会社でアクセス権限のある人全員に対して提供されている。



リウボウインダストリー
営業企画課 照屋 様

「私が最も重宝して使っているのは掲示板です」と小橋川常務。グループ事業全体を見渡す責任者として小橋川常務は、この《R S 総務掲示板》を使って『売上日計表』を掲示して各事業所の業績報告を店舗にフィードバックしている。



電話時間が10分の1に激減！

いまデパートノウハウでは「百貨から百感へ」というスローガンのもと、付加価値の高いサービスの提供を目指している。サービス品質の向上、そのためには業務効率を再点検し、仕事の質を変えて行くことが望まれている。

小橋川常務「POWER EGGを導入して、最も顕著な効果は電話の数が極端に減ったことです。本部からの電話も店舗からの電話も以前の10分の1ぐらいに減っています。電話を受けている相手の時間も減っているはずですから、非常に効率化されています」

山城企画室長「連絡相手の店舗マネージャーの時間も大幅に省時間化されましたね。そのため、売場（現場）を見る時間が増やせます。『お客様の観察』『お客様対応の工夫』『新たなサービスの研究』『品揃えのチェック』『陳列レイアウトの点検』など、マネージャーとしての本来業務に注力できる環境が整いつつあります。

今後の課題～《ワークフロー》の活用期待

POWER EGG導入の主目的の1つ、それは《汎用申請ワークフロー》の活用にあった。しかし、現状では予定よりも活用スタートが遅れている。

小橋川常務「現状ではまだ紙ベースの申請～決裁で、『電子申請』は活用できていません。しかし大いに期待をしています。今までは書類で決裁を回していると、最終決裁者に回覧するまでに“この人の決裁を要する”という関門があり、そこをクリアしないと決裁が回りませんでした。しかしそれでは決裁に非常に時間がかかります。その点、この汎用申請ワークフローだと、途中の決裁者を飛び越して最終決裁に回した後戻れば問題なし、という仕組みがあるから決裁時間が大幅に短縮されることになります」

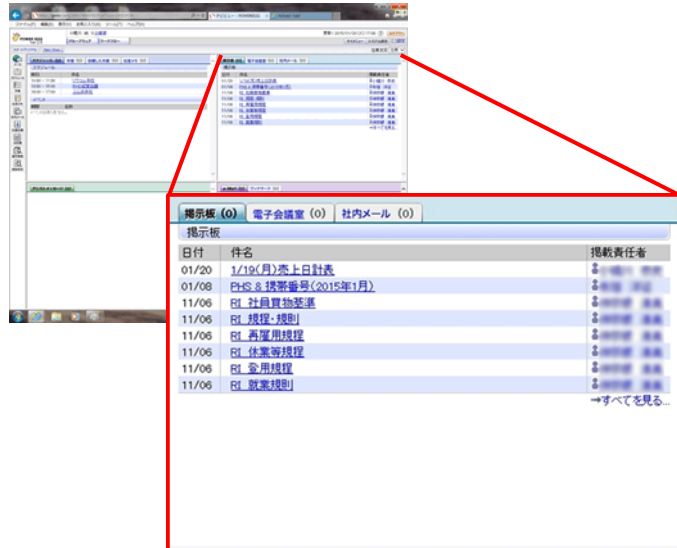
親川企画課長「当社の場合、役員の方など複数会社を兼任している人がいます。稟議書等を回覧する場合、必然的に誰かが役員の印鑑をもらうために、あちこちの事務所を移動して書類を届けるといった物理的な手順が必要です。“書類を預けに行く”“決裁が済んだら取りに行く”と、2回の物理的手間が生じるので、これは時間のムダですよ」

小橋川常務は、実はまず『クレーム報告』への迅速・確かな対応を実現するために、この汎用申請ワークフローを活かしたいと考えている。

小橋川常務「店舗からの連絡で今最も多いのが『クレーム報告』です。店舗にはどんな些細なクレームでもきちんと上げるように指導しており、現状は書類で報告させ回覧して集計しています。しかしこのやり方だと、クレーム報告が上がっても、対応すべき責任を持つ人がタイムリーな対応ができません。報告が営業本部長に回って来るまでに、今は3日ほどかかることもあるからです。書類を回していることの弊害ですね。しかし電子決裁ワークフローを入れると、報告が上がってすぐに、関係する担当者や役員と一緒に見ることができ、組織として即時にタイムリーな対応が可能になります」

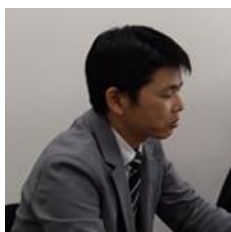
現場ではグループウェアを中心にどんどん運用が定着・活性化している。経営トップには、スピード判断（報告が上がる際のスピードアップ）へのニーズがある。だから「評価はそのうち付いて来る」と小橋川常務。汎用申請ワークフローを活用するためには最終決裁者の参加は必須なので、より一層「経営トップのPOWER EGGへの理解促進・活用促進を図って行きたい」と親川企画課長。

汎用申請ワークフローの活用が始まることで現況の業務がどのように変わって行くのか、複数会社間連携のモデルとしても今後のノウハウグループへの興味は尽きない。



小橋川常務「売上日計表は毎日掲示します。そのため各店舗のマネージャーは必ず掲示板を見ます。見ないと昨日の売上がどうなっているのかも把握できない。毎日最新集計が出るのでみんな気にしています。情報管理上の観点から他店舗のデータを見ることはできませんが、自店舗の数字を早く知りたいから、まだ掲示されないのですかと催促されるケースもあります。

親川企画課長「今までのグループウェアでは、いちいち個人を指定しないと発信できませんでした。しかしPOWER EGGはグループ機能があるので例えば部長グループ、店長グループ、営業本部グループ、幹部社員グループなどグループ毎に閲覧権限を設定して、必要資料を有効活用しています」



リウボウホールディングス
企画課長 親川 様

一 《掲示板》で“電子朝礼”

例えば1月16日。この日の《R S 総務掲示板》では「明日からセンター試験が始まり、いよいよ受験シーズンの到来です。夜食メニューを中心に、品切れのないよう、対応して下さい」という内容が売上集計表と共に掲示される。



山城企画室長「1月だと“七草”や“かがみ開き”などの正月行事のつど、この『販促の注意喚起』が出ます。あるいは“年金支給日”についての注意。偶数月の15日が支給日であることをなかなか現場では思い出せないが、この15日が土曜・日曜や旗日だと前倒しになります。13日の金曜日になることもあるので、“今日は13日ですが年金支給日なので年配の方々向けの品揃えに注意しましょう”などの『注意喚起』があると現場はものすごく助かりますね」

ディサークル株式会社

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町2-36-1
住友不動産千代田ファーストウイング
TEL:03-3514-6060 FAX:03-3514-6069
<http://www.d-circle.com/>



※POWER EGGはディサークル株式会社の登録商標です。
※その他記載されている会社名、製品名およびサービス名等は各社の登録商標または商標です。
※本事例に記載された情報は初掲載時のものであり、閲覧される時点では変更されている可能性があります。あることをご了承ください。

取り扱いパートナー