

## 情報共有の活性化や申請処理の効率化により施設全体のコミュニケーションの質が変化。

想定以上に活用促進につながっているのが店舗へのイベント情報の共有です。当空港は搭乗客の方の他にも、隣接する「愛知県国際展示場」で開催されるイベントによって集客状況が大きく左右されます。スケジュール機能を使ってイベント情報を共有し、過去の同様なイベントを振り返ることで見込まれる来客数や売上の予測を立てることができ、より細かな準備を整えることができるようになりました。以前は、月1回の店長会で紙の資料によってお伝えしていたのでリアルタイム性に乏しく、更新情報もお伝えできませんでした。「BOND GATE」導入後は、更新内容を適宜反映、お知らせ機能を使って更新情報を告知案内をしています。スケジュール機能のイベント情報にサイトへのリンクを貼りつけておけば、直接イベントの詳細が確認できます。



20種類以上の申請書を電子化

質も変化してきています。店舗巡回の際には、店舗運営や売上向上に関する話題など以前よりも一歩踏み込んだ質の高いコミュニケーションが取れるようになってきています。加えて、掲示板機能を活用して店舗間相互の情報交換が行われたりするなど、商業施設全体のコミュニケーション活性化に「BOND GATE」が貢献しています。

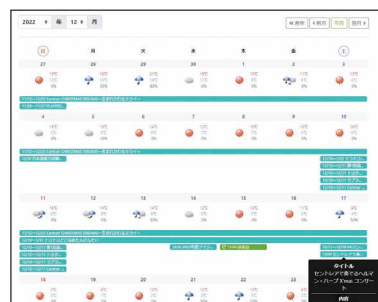
### 今後の展望

## さらに申請書のペーパーレス化を進め、利便性や業務効率化を図る。

今後は、まだ「BOND GATE」に載せられていない他部署やグループ会社の承認が必要な申請書類を対象に、各所と調整しながらペーパーレス化を進め、さらに効率化や利便性向上を図っていく予定です。また、少数ではありませんが、「BOND GATE」の活用度合いが低く情報の共有などが滞りがちな店舗がありますので、そのような店舗に対しても有用性を継続して訴求し、利便性を感じていただけるようにしていくことが重要だと考えています。



「BOND GATE」画面イメージ ※画像はイメージです



スケジュール機能を使ってイベント情報を共有

すべて紙で運用していた申請書類のうち、当社の店舗運営グループ内で承認が完了するものに関しては全申請書を「BOND GATE」で運用可能にしました。これにより、申請時の当社および店舗側における押印の手間が省け、申請時の工数を大幅に削減することができました。店舗運営グループだけでも現在「BOND GATE」で電子化されている申請書は20種類に上ります。

情報共有や申請処理などが効率化し対応スピードが向上したことで、課題であった店舗とのコミュニケーションの



## 導入事例

### 緊急時の情報伝達にも効果を発揮！ 「BOND GATE」が情報共有・伝達の工数と速達性を改善。



中部国際空港株式会社 様



事業内容	1. 中部国際空港及び航空保安施設の設置及び管理 2. 旅客及び貨物の取扱い施設等の機能施設、店舗等の利便施設の建設及び管理 3. 上記に付帯する事業		
インタビュー	中部国際空港株式会社 営業推進本部商業事業部	店舗運営グループ長 店舗運営グループ担当課長 店舗運営グループ	田中 克実 氏 吉川 英一 氏 安藤 美祐 氏
導入先・導入店舗	中部国際空港セントレア 約120店舗		



### 課題

情報共有のほぼすべてを「紙」や「電話」で行うため、多くの工数がかかる上に、スピードや伝達の精度にも問題が

申請処理がすべて手作業で、押印処理などに多くの工数と時間を要している

運営側と店舗との連絡が事務的なことに多く費やされ、ES向上に向けコミュニケーションの質を改善する必要がある

台風・大雨などの緊急時の情報共有が煩雑

### 導入結果

→ 情報が一斉配信できるため情報共有の工数が大幅削減、スピードや正確性も改善され更新情報もリアルタイムで確認が可能！

→ 申請書のペーパーレス化によって申請・押印処理がシステム上で完結でき、工数と時間が大幅に改善！

→ 情報共有がデジタル化されたことで当社から店舗への事務的な連絡が激減。店舗巡回時のコミュニケーションの質が向上！

→ 緊急時の連絡や店舗状況をアンケートで回収することで、相互での速やかな情報共有が可能となり、緊急時でも最小限の人員で対応！

## 導入の背景

### 「紙」や「電話」によるアナログ的な情報伝達・申請手続きが、伝達精度の悪さや作業工数過多など多くの問題を生み出していた。

中部国際空港(愛称:セントレア)は、名古屋から南へ35kmの伊勢湾上の人工島上に2005年開港した海上空港です。2019年度には開港15周年を迎え、24時間運用空港として、年間来場者数1,476万人、年間国内外取り扱い貨物量19万トンと、中部地方、そして日本の人流および物流の一大アクセス拠点となっています。”こころときめくエアシティ”をコンセプトに、飛行機利用者以外の方でも楽しめる場所づくりを開港当初から目指してきました。なごやめしを始めとする地元店舗が多数出店する商業施設も、セントレアの大きな魅力の1つとなっています。

2022年4月に店舗運営業務を外部委託から内製化への切り替えを行ったことで、当社における業務が増加し、工数過多に対する業務の効率化が課題となってきました。特に問題となっていたのが、**情報共有や手続きのほぼすべてを「紙」と「電話」で行っていたこと**です。店舗に対する主な情報伝達は、案内文を各店舗のポストへ1店舗ずつ投函する方法でした。さらに当初の「ターミナル1」に加えて「ターミナル2」が開設し、「フライト・オブ・ドリームズ(ボーイング787初号機を展示する複合商業施設)」もありますので、**それぞれの商業エリアを移動する時間も大きな負担**になっていました。

情報に変更が発生した場合も、変更後の情報を再配布するために繰り返し同じ業務を行う必要がありました。また、緊急時は電話や直接赴いて変更内容を伝える必要があり、**大きな業務負担**となっていました。その上、**アナログな伝達方法のため、変更後の情報が確実に伝わっているかどうか判別できない**という問題もあります。

店舗側でもさまざまな弊害が生じていて、店舗用のポストまで見に行かなければ情報が発信されているかどうか分からなかったり、店舗側の組織内での共有が

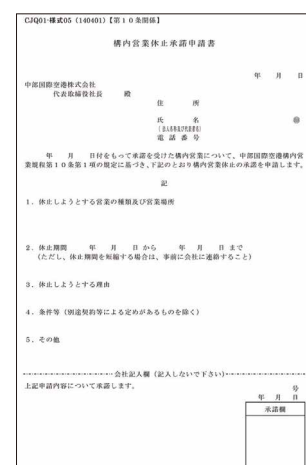
不十分で、担当者には伝わっているが本部にまでは情報が上がっていないなどの問題が発生することが多々ありました。

情報共有の他に、**特に手間がかかっていたのが各種申請の手続き**です。合計100種類程度の申請書があり、その多くは担当者や決裁者の承認・押印が必要のため、店舗側と当社側それぞれで相当の工数がかかっていました。特にコロナ禍の影響で店舗の「営業時間変更」申請が頻繁に発生し、店舗・当社双方の押印も必要だったこともあり対応に追われ、申請が間に合わない事態も起こってしまいました。

店舗巡回に向う際にも情報の伝達や事務的な作業が**中心になり、課題解決や売上向上に対する取り組みなど、踏み込んだ話がなかなかできない状況**でした。



「こころときめくエアシティ」をコンセプトに作られたセントレア航空利用だけでなく、多くの一般利用客も訪れる約120のショップ・レストラン



紙で配布していた資料の一例「構内営業休止承諾申請書」

## 店舗支援の業務効率化を目的に、商業施設向けグループウェア「BOND GATE」を採用。

前述したような課題を解決しペーパーレス化および業務効率化を図ることを目的に、情報管理ツール導入のため製品の選定を開始しました。ペーパーレス化はSDGsの観点でもぜひ進めたい施策でした。加えて、**空港に隣接する商業施設という特徴のため、より迅速な情報伝達や共有に対するスピード感が求められる**という事情があります。例えば台風や地震などが発生した場合、搭乗客の方のみならず、商業施設の多くの来訪者への対応も必要となり、店舗の営業状態などの情報を速やかに把握しなければなりません。紙での情報伝達ではリアルタイムに状況が把握できず対応が後手になる場合もあり、改善が急務となっていました。

具体的な導入製品の選定に関して最も重視したのは、**店舗の担当者が抵抗なく利用開始できるような優れたユーザビリティを持っているかどうか**という点。さらに、機能面では店舗へ情報を配信するお知らせ機能や、店舗に回答を求めるアンケート機能などが備わっているか、希望のセキュリティ要件が満たされているかどうかなどが選定基準となりました。最終的には、直感的に操作できるユーザビリティがあり、機能と使い勝手のバランスに優れ、SC運営業務に特化した、グループウェア「BOND GATE」を選定。もちろん、必要な機能やセキュリティの要件も満たされていました。

## 活用事例

### 「BOND GATE」で容易に状況把握、緊急時でも迅速に情報共有が可能に。

導入に際しては、メッセージやお知らせ・アンケートなどの基本的機能を先行し、その後、準備に時間を要する申請書機能などを遅らせてリリースするという、2段階リリースの形を採りました。先行リリース時は店舗向けの研修な

どは実施せず、当社からの導入のお知らせと、リゾーム様提供の操作マニュアルを配布のみだったため、少し戸惑う店舗もおられるかもしれないと予想していましたが、**問い合わせもほとんどない非常にスムーズなリリース**でした。**ユーザビリティを重視して採択したことが良い結果に繋がったのだ**と思います。加えて、基本的な機能がある程度使いこなせるようになったタイミングで申請機能をリリースしたことで、無理なく「BOND GATE」の活用が進みました。

導入後ひと役買ったのは、アンケート機能を使って販促企画の案内を行えたことです。販促企画の案内では、**アンケート機能によって企画内容の案内と各店舗の参加可否の確認が同時にできる**ので、**当社と店舗の双方にとって工数削減に繋がりました**。

一方、アンケート機能が最も力を発揮するのが、**地震や台風、大雨などの緊急時**です。天候などの状況によって唯一の鉄道ルートである名鉄が止まる可能性があるため、運行状況を当社から店舗に発信し伝えると共に、店舗からは営業時間などをアンケートで回収することで、**速やかに相互で情報共有**できます。店舗も従業員の安全確保や本部との連携などで多忙なため、そのような状況下で容易かつ迅速・正確に必要な情報を共有できることは重要で

当社担当者も状況をスマートフォンからリアルタイムで確認できるため、現場で対応しながら全体状況を把握できるというメリットがあり、**緊急時でも最小限の人員で対応**できるようになりました。



店長会出欠のアンケート/定期送信機能を使用している発信