

アンケート機能もよく活用しています。紙が主体のときは、たとえばセールなどのイベントへの参加意欲を確認する場合、回答用紙を収集し集計していました。現在は告知から回収までスムーズに対応でき、集計結果がCSVで出力できることにも大変満足しています。

一度使用いただけるとその便利さ、業務軽減の感覚を実感いただけるため、初期段階ではとにかく使っていただくことに力を入れました。紙で提出された申請も「次回からは”BOND GATE”でお願いします」とお伝えしています。



「eラーニング機能」※操作マニュアルより

コロナ禍で「BOND GATE」が大活躍。なくてはならないシステムとしての認識が、テナント様と管理事務所の相互に定着。

導入から半年ほど経過し、徐々に定着してきたタイミングで、新型コロナウイルスの感染が拡大し始めました。緊急事態宣言の発令などを受け、臨時休業や営業時間短縮などの対応を進める際、「BOND GATE」が非常に活躍しました。

「BOND GATE」は、様々な場所からアクセス可能で、ショップスタッフ皆様に休業/営業時間変更等の情報共有をスムーズに進めることができました。

今後の展望

先行事例を参考に、テナント様と共に使い方を模索していきたい。

導入店舗の拡大にあたり、町田東急ツインズや日吉東急アベニューなどでの先行事例を参考に機能を設定しました。管理事務所スタッフやテナント様と共により望ましいシステムにしていければと思っています。



「BOND GATE 画面イメージ」※画像はイメージです



導入事例

新しいビジネスモデルの推進に取り組む東急百貨店。効率的な運営、効果的なコミュニケーションを実現！



株式会社東急百貨店 様



事業内容	百貨店業
インタビュー	株式会社東急百貨店 店舗運営事業部 日吉店 営業推進 係長 安藤 華子 氏 (町田東急ツインズにて「BOND GATE」導入を担当、現在は日吉東急アベニューで勤務。)
導入先・導入店舗	2019年6月より町田東急ツインズ、2020年10月より日吉東急アベニュー、 2023年3月より順次導入店舗追加(6店舗 ※2023年9月現在)



課題

新しいビジネスモデルの推進に
取り組むにあたり、効率的な運営が課題

店舗の構造改革リモデルによる、
新しい店舗運営体制への対応

テナント様による利用促進のため、
効果を十分実感してもらう必要がある

導入結果

商業施設運営業務に特化された、
他社の運用事例が豊富な「BOND GATE」で、
効率的に業務を遂行！

各種申請手続や売上情報の閲覧が
システム上で可能になり、
業務の省力化とスピードが向上！

実際に”効果を実感いただく”ことが、
最大のシステム利用促進策！

「町田東急ツインズ」導入の背景

店舗の構造改革リモデルによる、新しい店舗運営体制への対応。効率的な運営、効果的なコミュニケーションが課題に。

株式会社東急百貨店は、渋谷を拠点とし、東急線沿線を中心に百貨店・ショッピングセンター・専門店を展開しています。百貨店として培ってきたスキルを生かしながら、より多様な価値を提供できるようさまざまな事業・ノウハウを組み合わせた新しいビジネスモデルの推進に取り組んでいます。2019年6月に「BOND GATE」を導入した「町田東急ツインズ」は、2007年に百貨店業態からショッピングセンターに業態転換をしました。

TWINS WEST(1F~8F)とTWINS EAST(B1F~8F+RF)の2館からなり、入居するテナントの業種も食品からファッション・雑貨、大型専門店、イベント出店と多岐にわたり、その管理はすべて営業推進に所属する20人前後のスタッフがいます。

ショッピングセンターの場合は、フロアを構成するショップの運営はあくまでテナント様が主体となります。東急百貨店のスタッフはテナント巡回でのヒアリングや、事務所への問い合わせにその都度対応しています。直接ショップに伺ったり、あるいは電話をかけたり、お知らせの紙をポスティングで配布するといったコミュニケーションをとっていました。SC業態を長く続けてこられた企業では、デジタルツールをうまく活用されていたので、私たちもアナログ以外のコミュニケーション手段を活用してもっと効率化を図ろう、リソースをより売上支援に回せるようにしていこうというのが、導入のきっかけでした。



町田・相模原エリア有数のスケールを誇るショッピングセンター「町田東急ツインズ」

活用事例

商業施設運営業務に特化したグループウェア「BOND GATE」。まずは使ってもらい、便利さを理解し、実感してもらうことに注力。

導入に際しては、テナント様の利用を促すために、「こんなに便利になります」という効果を十分実感してもらう必要がありました。2019年の導入当時は、まだこうしたグループウェアの概念もそれほど認知が進んでおらず、なかなか理解が難しい点もあったと思います。また、全テナント様にあらかじめタブレット端末を支給する、というのも現実的ではありませんでした。そこで普段お店で使われている端末を利用して活用できるシステムであることが、選定条件になりました。

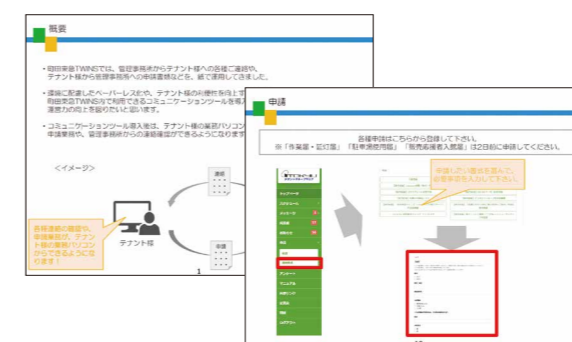
もちろん、初めからスムーズに導入ができたわけではありません。各テナント様で設置している端末は本来ショップとその企業本部との情報共有に使用するものですから、それ以外では使いたくないと、おっしゃるところも当然ありました。また普段デジタルツールの扱いに慣れていないテナントスタッフ様は、例えば「まずブラウザを開いてください」などの段階で時間のかかる場合があります。誰もがデジタルツールに対して同程度の知識を持っているわけではないので、そこは丁寧に説明し理解

を求めて、場合によってはそれぞれのテナント企業様のシステム部門などのご協力を求めながら、導入を進めていきました。

新規のテナント様に対しては、はじめから「BOND GATE」の使用をお願いし、定着に努めました。すべてのテナント様でスムーズな運用が実現するまでは苦労もありました。例えば、テナント様で使用する操作マニュアルひとつとっても、できるだけ平易な言葉遣いで説明するように心がけました。デジタルツールに苦手意識をもつ方もいらっしゃるので、その障壁をできるだけ低くし、とにかくまずは使ってもらうことに力を注ぎました。

使い方に関しては似たような問い合わせも少なくないので、事務所側で想定問答のようなマニュアルも用意しました。「パスワードを忘れてしまったのですが...」というような質問にはこう対処する、というように、事務所スタッフの誰が受けてもすぐに対応できるよう基本的な体制を整えました。活用にあたって、事務所側も知識や経験が属人的にならないように、システムにも習熟してレベルアップできるように工夫をしていきました。

また、テナント様からの電話での問い合わせに対しても、「BOND GATEで詳細をお知らせするので見てください」や、「BOND GATEで情報を送ってください」というように、できるだけ活用を促進するような対応を心掛けました。



テナント様へご案内した「BOND GATE マニュアル」



管理事務所利用の「マニュアル」

「各種申請」や「入店教習(動画)」などに活用が広がり、業務の効率化が大幅に進展。

半年経った頃からテナントスタッフの皆様も徐々に慣れてきて、そうすると「なるほど便利だな」という認識が浸透してきました。従来のやり方ですとテナント様から事務所に電話がかかってきても、スタッフ不在ですぐにレスポンスできなかったり、折り返し時にタイミングが合わないこともありました。「BOND GATE」でやり取りすることでそのような手間も軽減され、効果が実感として認識されたのだと思います。

よく利用している機能は、日常の「お知らせやメッセージ機能」に加え、「アンケート機能」、各種作業届や依頼書などの「申請機能」と、研修・教習動画の閲覧と受講状況の管理が可能な「eラーニング」です。

お知らせ業務において、紙でお知らせをお渡しするやり方ですと、内容を見ていただいたかどうかまではなかなか把握しにくい面があります。それが「BOND GATE」なら、配信した情報を閲覧したか、すぐにわかります。「このショップはまだ見ていないな」となれば、そこだけピンポイントでプッシュすることができます。テナント様にも、必ず日に一度は、店長様だけでなくスタッフの皆様もアクセスするようお願いしています。