

具体的な現場の声としては、アトレ内とショップから「業務のムダが省けるようになった」という双方共通の声を聞いています。ショップ及び営業部共にシフト制で勤務しており、担当者が不在ということもあります、それもBOND GATEを介すことでの「誰に・いつ・何を」が見える化・記録化できるようになったのも大きいかと思います。

一方で課題として、常時ショップがBOND GATEを見ている環境下にあるというわけでもないので、重要な連絡事項を早く・確実に伝えることがもっとできるようになればという声もあります。

BOND GATEを導入した一番のメリットは、紙資料を中心の運用を電子化することによる効率化です。それにより業務の質を向上させることにつながりました。このことは、アトレが目指していた「新しい価値の創造」につながっていると思っています。



「業績確認機能」

※画像は、ダミーデータのイメージです



「入館データ連携」

※画像は、ダミーデータのイメージです

## 今後の展望

様々なシステムとの連携で点から線へ。  
ショップから「アトレで良かった」を創出したい!

先程も申し上げた入館システム連携の深度化など、ショップがより売上に活かせ、「アトレで良かった」と思ってもらえるような仕組み作りを継続していくことを計画しています。また、これは希望的展望も含めてにはなりますが、アトレではBOND GATEの他、ショップニュース(ブログ)や求人掲載申込み等々、複数の仕組みをシステム化し、ショップで運用しています。

しかし、全て別々のシステムとなっているため、それぞれでIDやパスワードの発行・管理、ログインをしており、少なからずの負荷が発生している状況です。ベンダー会社がそれぞれで異なるので難しい側面はあると思いますが、それがシームレスに繋がることで、負担が大きく削減できるほか、「点」になっているシステムが「線」になることで、まさに新たな「新しい価値の創造」ができるようになって行くのではないかと思っています。

越えるべき壁は険しいかもしれません、この点はぜひリゾームさんと一緒に取り組んでいきたいなと思っています。

ショッピングセンター専用 グループウェア



## 導入事例

「新しい価値の創造」への挑戦。  
SC専用のグループウェア「BOND GATE」導入で業務の質が更に向上!

**atré**



株式会社アトレ

事業内容	JR東日本との駅ビル共同開発、駅ビルの管理及び運営、駅構内開発プロデュース及び運営受託
インタビュー	株式会社アトレ 運営推進部 企画チーム 主任 稲垣隆之氏
導入先・導入店舗	アトレ、アトレヴィなど24施設・約30,000人規模



### 課題

- ショップとのやり取りが紙媒体中心の運用で、業務効率が悪い
- 非効率なコミュニケーション、情報発信が一方通行
- アトレとショップのコミュニケーションを活性化したい
- 業務過多、人手不足など、ショップ従業員のモチベーションが保ちづらい現状

### 導入結果

- 申請書の処理や連絡事項などの業務が電子化され、業務の質が向上!
- ショップ面談も事務的な要素が減り、質の高いコミュニケーションが可能に!
- 旬な情報をショップに向けてリアルタイムに発信。さらにショップ同士の情報共有も盛んに!
- アトレ内とショップの双方から「業務のムダが省けるようになった」と評価!

## 導入の背景

### 「新しい価値の創造」を目指して。 iPadを使ったグループウェアの 導入は必須だった!

アトレは、JR東日本のフラッグシップカンパニーとして、恵比寿・吉祥寺・川崎などに24施設の駅ビル（ショッピングセンター）の開発・運営を行っています。また、昨今の少子高齢化や人口減少、ライフスタイルの多様化等への対応として、従来の駅ビル事業に捉われないビジネスモデルの展開も進めており、2018年にはコト消費型駅ビルとしてサイクリングを軸とした「プレイヤトレ土浦」、2019年には台湾にアトレ海外1号店となる「ブリーズ南山atre」、また、2020年には国内アトレ初の駅ソト物件として「アトレ竹芝」の開業を予定するなど、成長事業へ注力もしています。

このような動きは、特にユーザーの消費スタイルの変化が影響しています。ECの台頭により、リアル店舗に対する変化が求められています。今までのように普通に構えていくことは生き残っていけません。そのためのチャレンジを積極的に行っていきます。

当社がBOND GATEを導入したのは2015年9月です。すでに世の中ではICT技術の活用が進んでおり、現場ではショップの人手不足の声も聞かれていました。しかし、アトレとショップ間のコミュニケーションは旧態依然とした紙媒体中心の運用のままで、例えばショップがアトレに対して何かの申請や連絡をする時には、都度、アトレの営業部へ足を運ばなければならない状態でした。また、アトレからショップへの売上やトピックス等の情報発信は、アトレ側からの一方通行に留まっており、必ずしも業務効率や生産性が高いと言えるような状況ではありませんでした。

BOND GATEを導入した目的は、格好良く言えば「新しい価値の創造」です。「これだけ世の中が変化しているのであれば、我々アトレの在り方・やり方も変化して行かなければならぬ」、「アトレも常に新しいことにチャレンジして行かなければ、今後の厳しい時代に生き残れない」。当時、そのような意識改革が当社社員に問われていました。

そのため、課題解決というよりはむしろ、既存のコミュニケーションや情報発信手法ではない、新たな手法を取り入れることで、今までにない「新しい価値」が生まれるのではないか、その結果として、売上向上やペーパーレスに繋がっていくだろうと考えました。また、ICT技術を活用したツールを導入することで、ショップが「楽しく働く」ということも、ひとつのテーマとしてありました。

ショップが「楽しく働く」というのは、お客様に喜んで満足していただいてお買い物をしていただくということです。しかし、今の時代、ショップは接客だけに集中すればいいわけではなく、売上管理やクレーム対応、人手不足など、ショップを取巻く労働環境は目まぐるしく変化しなかなかモチベーションが保ちづらいのが現状です。しかし、せっかく縁があってアトレで働くのであれば、楽しく働いてもらいたい。楽しく働くことで、お客様に対しても良いサービスを提供できます。ショップのモチベーションアップはアトレの大事な仕事だと考えています。単純にデベとテナントの関係ではなく、アトレとショップが一緒になって同じ方向を向いて行かなければならぬと考えていました。

そのため、iPadを導入し、上手く活用することで我々が目指す「新しい価値の創造」が果たせるのではないかと考えました。そのiPadで使えるツールとして検討していたところ、リゾームが提供するBOND GATEに出会いました。もちろん、すぐにBOND GATEと決めたのではなく、数社のツールと比較検討をしました。そのなかでリゾームとはすでに戦略会議NEXTやポイント分析システムなどでお世

話になっていましたし、ショッピングセンター事業や当社への理解が深いということもわかつっていました。また、売上管理システムがリゾームと連携していたことから、BOND GATEとの売上連動など、導入に関わる作業の負担が少なくスムーズに進められると思えたことが大きな決め手となりました。



「BOND GATE 画面イメージ」

※画像はイメージです

独自にカスタマイズしました。また、導入後も、トレースをもとに適宜カスタマイズを行ってきました。

導入前は「iPadを操作できない人もいるのではないか」という不安もあったのですが、蓋を開けたらそのようなことはあまりありませんでした。今はスマホを当たり前に使っている時代なので、それと同じ感覚で違和感なく活用してもらっていると思います。BOND GATEの各デフォルト機能は概ね活用していますが、特に「売上閲覧」「申請書」「お知らせ・掲示板」機能を中心として使用しています。これは、これまで紙媒体で運用していた部分です。

当初、BOND GATEを介したコミュニケーションを導入することで、「ショップとのリアルのコミュニケーション頻度が減るのでは」という懸念もありました。しかし、申請書処理など事務的な要素は電子化された部分が大きく、直接のコミュニケーションが減ったという印象は特に感じていません。むしろ、必要なことに特化して会話ができるようになったという点で、コミュニケーションの質は高まっていると言えます。

また、「掲示板」機能によって、今まで主に定例会議等でしか伝えられなかった館や街などの旬な情報を、リアルタイムで伝えることができるようになった他、ショップ同士で売れ筋商品動向やお客様情報を共有するなど、今までではなかなか実現できなかった情報発信ができるようになりました。

2018年からは一部の館で入館システムと連携し、BOND GATE上で館内の入館状況をショップがリアルタイムに確認できるようにしました。例えば、前年との対比でその日後半の入館予測をショップレベルである程度掴めようになることで、人員配置や商品ロス削減に役立てることもでき、ムリ・ムダのない「今のお場作り」が少しづつできるようになっていければと思います。

## 活用事例

### 紙資料中心の運用を電子化することにより、業務の質が更に向上!

社内でショップへのiPadならびにBOND GATE導入の意思決定がされたのが2014年12月頃でした。そこから社内プロジェクトを組成し、システム（ハード／ソフト、コンテンツ）、運用フロー、マニュアル整備、コスト感、スケジュール管理等々を一気に整理していました。

また、現場のアトレ社員やショップがスムーズにBOND GATEの利用へ移行できるよう、従前のスキームと同運用の仕様、操作方法になるようにBOND GATEを当社

アンケートを回収し、手入力で集計していたものが、「BOND GATE(ボンドゲート)」上でアンケートに回答しその後の自動集計が可能になったため、手間が大幅に軽減されました。また、各施設からは「毎月の印刷費がペーパーレス化により、軽減された」という感想もありました。

以前は、テナント様から担当者宛に連絡があった際、担当者不在時は後で電話連絡やお店に行って確認をするなどの対応をしていたのですが、今はメッセージ機能を使うことで、円滑に連絡を取ることが可能になったと聞いています。また、テナント様からの細かい質問もメッセージ機能でのやり取りで可能になったという点で、お互いにとっての効率化に繋がっています。情報の共有や連絡がデジタル上で可能になったことで、テナント様からの問い合わせ内容も絞られて不要なやり取りも減り、効率的になったと実感しています。



アンケートや申請書などのデジタル化  
(BOND GATE トップページ画面とアンケート画面)  
※画像はイメージです

## 今後の展望

### BOND GATEの機能を更に 活かし、ショップ従業員満足の 向上、そして顧客満足に 繋げていきたい

引き続きテナント様の要望を聞き取り、使い勝手が更に良くなるようにしていきたいですね。「BOND GATE」の導入は、業務効率化やペーパーレス化が目的でしたが、コロナ禍においては、リモートでの円滑なコミュニケーションや非接触対応にも役立ちます。今後はより、テナント様への研修・勉強会についても「BOND GATE」を上手く利活用していくことを検討しています。

ショッピングセンター専用 グループウェア



## 導入事例

### 煩雑な業務はIT技術で効率化し、 リアルなコミュニケーションの質を高める。



JR九州駅ビルホールディングス

JR九州駅ビルホールディングス株式会社



事業内容 駅ビル事業の経営管理 他

インタビュー JR九州駅ビルホールディングス株式会社 事業創造部 事業創造課長 久富 隆央 氏

導入先・導入店舗 アミュプラザ博多、アミュプラザ小倉、アミュプラザ長崎、アミュプラザおおいた、アミュプラザくまもと、アミュプラザ鹿児島、アミュプラザみやざき など

WEBで  
チェック!



### 課題

- 申請業務に多くの時間を費やしている。
- アンケートの集計業務が煩雑。
- 情報やデータ共有が非効率。
- コロナ禍の対応

### 導入結果

- 紙による余計なやり取りがなくなった分、テナント様との質の高いコミュニケーションが可能に！
- 電子化によりポスティングもなくなり、配布・回収・集計作業が楽に！
- メッセージ機能を使うことで、円滑に連絡を取ることが可能に！
- リモートでの円滑なコミュニケーションや非接触対応にも役立つ！

## 導入の背景

### 「申請業務の手間」 「煩雑なアンケート集計業務」 「情報やデータ共有が非効率」といった3つの課題が浮上

時代が大きく変化する中、少子高齢化のトレンドに加え、Eコマースの伸長、消費者の意識変化など、事業の周辺環境が急速に厳しさを増しています。

これまで蓄積した駅ビル事業のノウハウやネットワークを基盤とし、グループのスケールメリットを最大限に生かしながら、グループ一体となって、さまざまな事業戦略を展開するため、2019年4月、JR九州駅ビルホールディングス株式会社が設立されました。グループ企業は8社あり、大型駅ビルのアミュプラザなどの施設を運営しています。

駅ビル事業の再編が行われた際、PCI DSS(クレジットカード情報保護のためのセキュリティ基準)の対応として決済システムを変更する必要が生まれたことを発端に、売上管理システムや、分析システム(売上・賃料)の変更など、さまざまな社内システムの再構築に取り組むことになりました。システム推進プロジェクトを遂行するため、部署横断チームが組織されました。

各駅ビルの運営担当者にヒヤリングしていると、テナント運営業務に関して大きく3つの課題が浮かび上がってきました。

まず1つ目は、「申請業務に多くの時間を費やしている。」

テナント様とさまざまな紙の申請書でのやり取りがあり、多くの処理時間を費やしていました。また、関係部署に回覧し承認処理をする中で、どこで止まっているか分からず状態が度々起きていました。

2つ目は、「アンケートの集計業務が煩雑。」アンケートには、販促キャンペーンやセール参加の呼び掛けなど、様々な内容が日々発生します。書面での案内を行っていたため、集合ポストに投函し案内、それをまた引き取って集計。未提出の場合は再依頼の為に店舗と事務所を往復。その作業はいつしか膨大になっていました。

3つ目は、「情報やデータ共有が非効率。」販促や館内イベントのスケジュール案内、マニュアルや申請書フォーマットの共有を紙で行って、非効率になっている面がありました。

これらは以前から各駅ビルの担当者も課題と認識しており、各駅ビルでも電子化対応が検討されていましたが、やっと対応することができました。

人手不足などの課題を抱えるテナント様のために何ができるかを考えたとき、まず多くの時間を費やしていた申請業務やアンケート対応の効率化を図りたいと考えました。そしてデータとして記録を残すことで過去の申請書が検索できたり、アンケートの回答履歴が確認できれば、回答内容の失念も避けることができます。

導入候補となる製品を4社に絞り、半年かけて比較検討しました。その中で、リゾームさんのショッピングセンター専用グループウェア「BOND GATE(ボンドゲート)」は、我々のイメージする機能を備えていて、且つやりたいことの実現性が高かったことが評価ポイントで

した。プレゼンにおいて、リゾームさんの説明は分かりやすく、弊社の課題に対し積極的に提案していただけた。その姿勢も良かった点です。また、各施設によって様々な事情があり、申請書の運営管理は異なります。施設ごとの個別対応が発生しますが、「BOND GATE(ボンドゲート)」だとそれも可能です。その点も導入決定の大きなポイントでした。



さまざまな紙の申請書類  
(承認・申請書 や 入館許可申請書 など)

## 活用事例

### 情報や資料の共有が円滑になり、余計なやり取りが激減。 質の高いコミュニケーションが取れるようになった

最初の稼働施設であるJR博多シティでは、稼働の5か月前にテナント様の本部に対して「BOND GATE(ボンドゲート)」の導入についてご案内し、その後、各テナントの店長様等に何回かに分けて丁寧にご説明をさせていただ

きました。テナント様には「効率化につながるのなら良いのではないか」と好意的に受け入れていただきました。

2020年4月から導入が順次スタートし2021年6月に完了したばかりで、活用に関する具体的な検証はまだまだこれからですが、「BOND GATE」を通じて自店の売上実績の確認が各テナントでできるようになったことで、テナント様から相談してくれるケースが増えたりと、より深いコミュニケーションが図れるようになったと感じています。

従来の紙によるアンケートや申請書のやり取りがなくなった分、店長様との面談時に、本来やりたかった深い話ができるようになりました。

想定外のメリットを実感したのが、緊急事態宣言下での対応があります。緊急事態宣言はいつも突然です。2日くらい前に「明後日からお店を閉めてください」とか、「蔓延防止のため、飲食店は〇時までの営業にしてください」など。そのお願いを各テナント様に向けて正確且つスピーディーにできるので、とても助かっています。お知らせを見ていないテナント様も確認できるので、個別に連絡フォローをすれば安心です。

従来は、テナント様が施設全体でクローズするのか、一部の店舗は営業するのかの方針を、事務所に電話をして確認する手間をお掛けしていましたが、それがなくなったことで負担軽減にも繋がりました。

導入後、特に多くの声をいただいたのが、「アンケートが楽になって良かった」「ポスティングもなくなって、配布・回収・集計作業が楽になった」ことです。