

事務所や店舗に居ながら即座に情報発信・確認ができるようになりました。さらに情報伝達の正確性が増したこと
も大きな成果です。

これら付帯業務が効率化されたことで、テナント様との店頭でのコミュニケーションの質が変化してきました。従来は配布物をお渡ししたり連絡事項をお伝えすることが主だったのですが、導入後は最近の動向や状況を共有したり、営業施策の相談をしたりするなど、テナント様とより有意義なコミュニケーションを取る機会が増えてきています。

テナント様からは、「申請が店舗内から行えるのでとても便利。紙や時間の削減によってSDG'sにもつながっている」「必要な情報がタブレットから簡単に確認でき、以前のように紙の資料を探す手間が省けた」などの声を頂いています。導入当初は「やっぱり紙の方が楽だった」というような声もありましたが、今ではむしろ「こういうこともやってほしい」「こういう使い方が便利だ」など、積極的な意見をいただくことが多くなっています。



今後の展望

「BOND GATE」導入を起爆剤にして、当社全体のDX化をさらに加速!

現在、まだテナント様によって活用状況に若干の温度差がありますので、いかにしてテナント様をサポートし活用促進に結び付けるかが、これからの課題だと言えます。また、テナント様からは「週2回実施している朝礼の情報をBOND GATEで共有してほしい」というような具体的な要望もいただいており、我々の業務も再度見直すことで「BOND GATE」の活用範囲をさらに広げていける可能性を実感しています。

また、今回の「BOND GATE」導入による業務のデジタル化・効率化の成功が、当社全体のDX推進の好事例となりました。今後もさらに、業務の効率化や均質化を推し進めていければと考えています。



「BOND GATE」画面イメージ
※画像はイメージ

ショッピングセンター専用 グループウェア



導入事例

「BOND GATE」活用で地下街の営業管理業務を6割削減! テナント様との、より緊密なコミュニケーションも実現。

ISP 池袋ショッピングパーク

株式会社池袋ショッピングパーク



事業内容 公共地下駐車場・ショッピングセンターの経営及び付帯事業

インタビュー 株式会社池袋ショッピングパーク 営業部 契約・管理担当 担当部長 櫻澤 健志 氏
営業部 契約・管理担当 係長 多田 真由美 氏
営業部 リーシング担当 リーシング係 関口 茉希 氏
総務部 施設安全管理担当 係長 野原 忠慈郎 氏

導入先・導入店舗 池袋ショッピングパーク(施設名:ISP) 約60店舗

WEBで
チェック!



課題

- 申請や情報発信はすべて「紙」で行われており、付帯業務に多くの時間が割かれている
- テナント様側にも多くの工数負担を強いている
- テナント様や店舗スタッフ様とのコミュニケーションの緊密化
- 緊急時の情報収集や集約も、店頭に伺ったり、電話で確認するなど非常に煩雑

導入結果

- 電子化により付帯業務の6割が削減され、事業成長に関わる業務に割ける時間が圧倒的に増加!
- 「申請が店舗内から行え、紙や時間の削減に繋がった」「紙の資料を探す手間が省けた」の声も。
- 付帯業務の効率化により営業施策の相談など、有意義なコミュニケーションの機会が増加!
- 情報の伝達スピードが格段に向上。メッセージやアンケート機能で、タイムリーに情報発信・共有!

導入の背景

地下街運営に関わるさまざまな付帯業務が、大きな負担になっていた。

当社池袋ショッピングパーク(以下、ISP)は、1964年に都市計画駐車場と共に地下街ショッピングセンターの事業を開始。現在は、ビル賃貸事業を加えた3つの領域で事業を展開しています。ISPがある池袋駅周辺地域は「特定都市再生緊急整備地域(特区)」に指定され、文化事業や子ども/女性/高齢者に優しく、安全・安心なまちづくりを推進しています。同時に駅周辺の再開発も計画されており、一時期23区の中でも消滅の危険性が高いとも言われていた豊島区は、ここ数年人口増(推定人口)に転じています。

ISPは売場面積900坪と、規模こそ大きくはありませんが、豊島区をはじめ板橋区、文京区、練馬区、北区の周辺5区の地元のお客様に、非常に高頻度で来店いただいているのが特徴です。当社では、消費者のニーズの変化や、新型コロナの影響をはじめとする生活様式の変化などにしっかりと応えていくことが、今後益々重要な要素となっています。

我々が所属する営業部では、地下街の施設運営や契約管理などを担いながらリーシング業務も担当するなど、さまざまな業務を行っています。日々の地下街運営に関わる付帯業務も非常に多く発生していました。具体的には、テナント様の従業員の入店申請や館内での作業届などの各種申請処理、また、営業時間変更やキャンペーン情報、店長会での共有事項などの情報発信・共有に多くの時間が割かれていました。

申請や情報発信はすべて「紙」で行われており、申請書は当部で受付後に、責任者や複数の関係者の承認が必要になるケースも多くあり、人の手を介して回覧されていました。また、情報発信・共有においては、案内文を印刷して紙

で各店に配布、緊急性の低いものは回覧、内容によっては1店ずつ電話で案内をする必要がありました。このような付帯業務が営業部全体の4割を占めており、その工数負担がリーシングやマーケティングなど収益拡大のための活動の足かせになり、業務品質を低下させていました。

一方、テナント様側にも多くの工数負担を強いることになりました。これまでの申請業務は、各種申請書を手書きし、売場から離れている事務所に持参、最終的には防災センターに提出するまでを各テナント様が行う必要がありました。しかも担当者が不在の場合は、出直さなければなりません。申請のために店から離れる間、最も大切な店頭での販売業務の機会を奪っていることになります。このような背景により、当社およびテナント様双方の観点で「付帯業務をいかに効率化するか」が喫緊の課題となっていました。



池袋駅東口にある地下ショッピングセンター「池袋ショッピングパーク」は地元にお客様に愛される約60のテナントが集積



紙で配布していた資料の一例
「工事作業許可願」「PCR検査受検ヒアリングシート」

活用事例

「BOND GATE」による効率化で、付帯業務の6割を削減。情報共有のスピードも大幅アップ!

上記の課題を解決する手段として、グループウェア導入の検討を始めました。いくつかグループウェアが存在するうち、他の商業施設様などの事例も参考にしながら比較・検討を進めました。最初に知ったのが「BOND GATE」でしたので、それを基準に具体的な機能などを比較。当社が特に実現したかったのは、各種申請書類の電子化と、テナント様や店舗スタッフ様とのコミュニケーションの緊密化でしたので、それを中心に検討を進めました。その結果、機能的に最もマッチし費用対効果にも優れていたのが「BOND GATE」でした。

導入に際しては、まず各種申請書の洗い出しと抜本的な見直しを実施。今存在する申請書の精査・検討から始め、その後に「BOND GATE」へ移行する申請書を選定しました。加えて、承認フローを見直して簡素化し、従来の押印による決裁方式から印鑑レスの電子決裁方式に移行しました。これらの取り組みが業務改革につながっています。

「BOND GATE」は、インターネット環境さえ整えればどこでも利用できるのがメリットですが、今回ISPに導入する際には、グループ全体のセキュリティポリシーに準拠し、当社から貸与したタブレット端末のみでアクセスできるようにしました。また、貸与端末は必ず鍵付きの場所に保管するように取り決めることで、セキュリティを保ちながらも利便性を享受できるような環境を整えました。

運用に際しては、テナント様にいかにスムーズに活用いただけるかが大きなポイントになります。テナント各社様へは1社ずつ導入趣旨とメリットをご説明しご理解を得た上で進め、その際には店舗責任者の方を中心に「便利になって良い」との賛同意見をいただきました。また、他の施設で既に「BOND GATE」を使用していたというテナ

ト様もいたため、使い勝手の良さや信頼性をご存知の方が予想以上に多く、想定よりもスムーズに導入を進めることができました。

具体的な活用事例としては、まず申請書の電子化が挙げられます。元々申請書は全部で20種類でしたが、この機会に見直して18種類に絞りました。その内、社判などが必要で電子化できないものを除いた13種類の申請書を「BOND GATE」上で電子化しました。情報発信や共有に関しては、店長会や防災関連の訓練など各店へ一斉に案内が必要なものは、従来の回覧板から「BOND GATE」の一斉メールに切り替え。店長会や販促企画用の資料類は、掲示板機能を使ってアップロードし、オンラインで配布するようにしました。また、販促企画やチラシ掲載期間などの予定は、スケジュールに登録してリアルタイムで共有しています。

コロナ禍では、さまざまな情報収集や集約を迅速に対応する必要があります。PCR検査の実施状況や結果・体調などに関して従来は紙のアンケートで情報を集めていましたが、「BOND GATE」導入後はアンケート機能を使うことで、簡単且つタイミングで状況が把握できるようになりました。

申請書や情報共有を電子化することで、まず「人の移動」を大幅に削減、さらに配布資料などの「紙の印刷」も相当数減りました。営業部における付帯業務は業務全体の約4割だと申し上げましたが、「BOND GATE」導入によってその内の6割が削減され、大幅な効率化につながりました。付帯業務といえども必要不可欠な業務ですのでそれ自体が悪いわけではありませんが、それらを効率化し無駄を省くことによりリーシングやマーケティングなどの事業成長に関わる業務に割ける時間が圧倒的に増えてきました。

また、情報の伝達スピードが格段に向上したことの大いなるメリットです。これまで緊急の場合でも店頭に伺ったり、電話で確認するなど非常に煩雑だったのですが、「BOND GATE」のメッセージ機能などを活用することで、