

隔月刊 ホテレスウエディング

[ウエディングプランナー サポートマガジン]

HOTERES Wedding

Oct-Nov 2010

接客を効率化する
IT活用術

SPECIAL INTERVIEW

ウエディングとは、ふたつの家族がつながる儀式。
という原点を「ふたりらしく」表現すべきもの
ワキリエさん

TOP INTERVIEW

(株)ノバレーゼ 代表取締役社長 浅田 剛治 氏

www.wedding-job.com

IT
for WEDDING

情報や作業の処理実行ありきで開発・提供されるシステムは、えてして現場で使いづらいものが多いもの。しかし、報徳会館で活用されているユニコーン社の仕組みは、当初の開発段階から現場の要望と意見を取り入れて共同開発された、とても珍しいパターンと言えます。

そもそも現場にとってのITというのは、スタッフを助けてくれる存在でなければ意味がありません。もしこれから新たなシステムの開発や導入を現場で検討する際には、以下に挙げる五つのポイントを網羅しているかどうかチェックしてみるとよいでしょう。

1. 作業時間が短縮されるか

入力や実行する手間が煩雑過ぎて、逆に作業時間増を招くようでは本末転倒です。従来の方法と比較し、きちんと効率化が見込めるかどうか、事前に完成状態を想定して、現場でシミュレーションしてみることが大切です。

開発し始めてしまうと後戻りするのは大変ですから、必ず試作品を作って評価することです。それも難しければ、原寸大の紙に手でイメージを書いて並べてみるだけでもかなり出来上がりが変わってくるはずです。

2. 直感的に操作できるか

いくら懇切丁寧なマニュアルを用意できたとしても、利用方法習得のためのハードルが高過ぎては不毛というもの。マニュアルを読まなくても操作できるくらいの分かりやすさ、使いやすさを追求すべきです。

メニュー画面や使い勝手がすべて異なる金融機関のATMや駅の券売機が、説明書なしで利用できるのは、そこを突き詰めて

設計し作られているからです。

3. ミスの減少につながるか

どんな人間でもミスを犯します。しかし、よく発生するミスはパターンがある程度決まっており、それを防止するためのアラートや機能が備わっていれば、信頼できる相棒としてアシストしてくれます。

4. 営業を支援してくれるか

機械自身が人間のようにセールスしてはくれませんが、お客さまの興味喚起や購買意欲を引き出す仕掛けは有効です。例えば、ネットでショッピングする際に表示される「この商品を買った人はこんな商品も買っています」「この商品についての口コミ(レビュー)」 「あと〇〇円購入すれば送料無料」など、お客さまに対する明確なオファー(条件提示) やリコmend(お勧め) の要素を取り込めるでしょう。

5. 情報を共有し活用できる仕組みがあるか

システムを使うことによって、スタッフやお客さまが日々活用して入力される情報は、自動的に貴重なログ(経歴) データとなって保存され、仕事のヒントを生み出してくれます。例えば小売業の有力業種であるコンビニは、POSレジという仕組みによって売れ筋を明らかにし、また同時に死に筋(まったく売れないもの)を明らかにすることによって、商品アイテムの新陳代謝を促進し、狭い店舗面積で売り上げを最大化することに成功してきました。

一週間店頭に並べて売れなければ二度と発注されずに棚から消えてしまうくらい、現

代は商品のライフサイクルが短くなっています。ウェディングの商品やサービスも、そこまで極端とは言わないまでも、もっとまめにトレンドをつかみ、活用していくべきではないでしょうか。それは人間の経験と勘だけに頼るのではなく、データという名の事実とも向き合うべきです。

発注のため「だけ」とかデータ集計のため「だけ」とか、結果的に仕事のための仕事をしてしまうことは意外と多いもの。それらの業務フローを見直し、ITを活用して最適化できる要素はたくさんあるはずです。

ITとか、システムなどという言葉が出てくると、抵抗感や苦手意識を持つかもしれません。しかし使うのは自分自身です。決して自分が理解できないシステムを作ったり、導入したりしてはいけません。

また、自分たちの要望や疑問を恐れずにすべてぶつけ、たとえ一度ダメと言われても「自分はシステムの専門家ではないから」と引いてはいけません。英語やカタカナ言葉の専門用語で返してくる人に対してひるむことなく、自分が理解できるまで説明を求めましょう。それで説明しきれないシステムは、きっとどこかがまやかしていますから。

そして、時間も立派なコスト要因ですから、削減すれば人件費の最適化という形で収益改善に役立ちます。不要な稼働を減らすことは、自分自身を守ることにもつながりますし、ミスの減少はクレーム要因の排除という形で顧客満足度を向上させます。そして、営業支援は売り上げアップをもたらす、情報共有は自らを成長させる栄養となるのです。