

店舗運営のDXによる生産性向上で実感する、リアル店舗の価値

「感動文化創造事業」を経営理念に掲げ、英国風PUB「HUB」、「82」などを運営する株式会社ハブ様。シフト作成業務の負荷削減、店舗内コミュニケーションの改善を通じて店舗運営の生産性向上を実現し、利益をクルー（従業員）に還元していきたいという思いから、「はたLuck」を導入されました。

本部としての「はた Luck」導入への思い、さらに導入後の店舗の本音に迫ります。

導入概要

株式会社ハブ

業種	飲食サービス
導入規模	2260名(2024年1月現在)
導入店舗数	105店舗(2024年1月現在)
導入目的	▶ シフト作成業務の負荷削減 ▶ 店舗内のコミュニケーション改善



背景・経緯

店舗の生産性向上のため、シフト作成の負担軽減からDX推進をスタート

小川 一般のコロナ禍において、原材料の高騰や物流関連コストの上昇など環境の変化により、弊社としても生産性向上に本腰を入れていく状況になったことがDX推進の大きなきっかけです。DXを推進していくうえでまず最初に取り組んだのは、店舗運営側の生産性向上です。その中でも、シフトの作成に多大な労力と時間がかかっていたため、まずはシフト作成ツールの導入を検討することになりました。

一方で、正社員とアルバイトのコミュニケーション課題も認識していました。店舗によって異なりますが、プライベートなチャットツールなどを通じて情報共有していました。しかしセキュリティや利便性の面で使いづらさを感じていたこともあり、なるべく少ない労力で、正確な情報を従業員全員に伝えられる情報共有ツールも探していました。

シフト作成ツールの検討を進める中で、いくつか候補はありましたが、正直“シフトを作成する”ことにおいては、どのツールも大差ないと思いました。ただ、「はたLuck」にはシフト作成機能だけでなく、コミュニケーションやその他の機能もついています。当社が抱えている2つの課題を1つのツールで解決できるのであればと、導入を決めました。



株式会社ハブ
販売企画開発部 課長
小川 大悟様

導入・変化

シフト作成・コミュニケーションの運用改善で、労働時間の削減を実現

山本 ラクア店の場合、前店長から引き継いだスプレッドシートを使用してシフトを作成していました。シフト希望の回収・スプレッドシートへの転記・確定シフトの共有を月に2回行っていますが、プライベートなチャットツールを使ったシフト希望の提出確認が大変で、スプレッドシートへの転記ミスが起こることもあり、長いときは6時間ほどの時間を要していました。「はたLuck」導入によって転記の必要はなくなり、クルーからのシフト希望は、提出も変更も確実にキャッチできるようになりましたね。

また個人的に、1日単位のシフト作成にこだわっているのですが、スプレッドシートだと日別にシートを分けることになるので作業しづらいんです。

それが「はたLuck」なら、ドラッグひとつでいろいろな調整ができ、人員数も確認しやすい。人数が多い店舗ほど、シフトの組みやすさは改善されたのではないのでしょうか。シフトに関するクルーとの個別のやりとりが減り、労働時間の削減につながりました。

店舗運営は段取りが全て。だからこそシフトの精度が売り上げにつながります。各クルーの能力差を踏まえながら、どのポジションに誰を配置するかを組み立てていく必要があるのです。シフト作成が効率化できたのは、本当に大きいと思います。

コミュニケーションも改善されていると思います。「はたLuck」の「連絡ノート」機能は、情報の内容によって分かりやすく区分されているので、必要な情報をすぐに確認できる点でクルーにとって認識しやすく、「見ました」ボタンで見ていない人を特定できるので、私も情報の浸透度合いが確認できます。クルーの人数が多くなればなるほど、情報を浸透させるのは大変でしたが、その点、店舗管理者側も発信する際にやりやすさを感じています。



HUB 東京ドームシティラクーア店
ストアマネージャー
山本 雄大様

期待・展望

お客様により注力できる環境を作っていくためのDX

山本 実際にクルーからは「プライベートで使うツールと分けられるところがすごくいい」という声がありました。公私混同が避けられて、仕事モードの時に「はたLuck」を見てしっかりと自分の中に落とし込んでもらえるので、仕事に効果的に活かされていると感じます。

シフト作成機能だけでもかなり業務効率化に繋がりましたが、コミュニケーション機能もしっかり活用することで、より効果的な店舗運営ができと思っています。

コロナ禍を経て、リアルコミュニケーションの場の価値を改めて実感しました。スタッフ同士、お客様同士のコミュニケーションだけでなく、クルーとお客様とのコミュニケーションも、大切な1つの絆だなと感じています。

小川 そうですね。だからこそ、接客など対面でのコミュニケーションが大事な部分はしっかり残しつつ、そうではない部分はなるべくDX化を進めていきたいと考えています。弊社では会計のキャッシュレス対応なども進めています。お客様に不利にならないように配慮しつつ、クルーは仕事を減らし、その分お客様により注力できる環境を作っていく。そのためのDXをこれからも進めていきたいです。



HUB 東京ドームシティラクーア店

はたLuck 活用事例

「星を贈る」機能でチームのモチベーションアップを実現！



山本

「星を贈る」機能は、店舗の社員間で1日1個贈ろうと目標を決めて運用。クルー1人1人をダイレクトに評価でき、「星」に対してみんなで拍手すると、本人のモチベーションが上がるという声を実際に聞いている。参画意識も上がり、チーム力の醸成や店舗の雰囲気づくりに繋がっている。

福利厚生に役立つ「クーポン機能」導入を検討中



小川

アルバイトのクルー向けの福利厚生として、クーポン機能が非常に良いと感じている。「はたLuck」ならアプリ上で全ての従業員に向けてクーポンを発行できるためオペレーションが楽になる。クルー向けの福利厚生の充実をはかるため、導入を検討している。