

大事なのは自社に合うツール選び 仕事を楽しみながら、全員で魅力ある店舗作りを推進

「しあわせ、つながる」をVisionに掲げ、ドレッシングやパスタソースの製造販売、レストランの運営を行う株式会社ピエトロ様。レストラン運営におけるコミュニケーションの負担軽減と情報共有にあたってのセキュリティリスク回避を目的に、「はたLuck」を導入されました。本部はどのような意図で「はた Luck」を導入したのか、そして導入後の現場の声や変化を紹介します。

株式会社ピエトロ

導入概要

業種	外食・小売
導入規模	1131名(2024年3月現在)
導入店舗数	37店舗(2024年3月現在)
導入目的	▶ 店舗内コミュニケーションの効率化(シャドーIT対策) ▶ 従業員エンゲージメントの向上



背景・経緯

セキュリティ対策を目的に 会社公式・公認のデジタルツールの検討を開始

田中 SNSが進化し、いろいろなデジタルツールも次々と登場する中で、世間ではアルバイトスタッフによる情報漏洩などさまざまな問題が取り沙汰されるようになりました。こういった時代の流れを踏まえた上で、公私混同を防ぎ、セキュリティを担保できるツールを会社として提供する必要を感じたのです。

さまざまなツールがある中で、「はたLuck」は学習機能やトーク機能が弊社のニーズに合っていると感じたのが導入の決め手になりました。

コミュニケーションや情報共有においては、店長の負担を軽減し、他部署との連携を強化できるのではないかと思います。パートナーさん(アルバイト・パート)の教育においても、たとえば動画でマニュアル共有できれば便利ですが、ダウンロードや拡散のリスクがあり、課題を感じていたのです。その点においても、「はたLuck」が“ちょうどよい”サービスだったという訳です。

また、事前に一部店舗を対象にテスト導入ができたのもよかったです。実際に導入をして現場が使いこなせるかどうかを確かめるために、3~4店舗を対象に約3カ月間のテストを行いました。結果として、利用した店長やパートナーたちに意見を聞いたところ、良い意見が多かったため全店導入を決めました。テストができたのは、「はたLuck」の導入を決める上で大きな判断材料となりましたね。



株式会社ピエトロ 店舗事業本部
店舗サポートセンター 東日本担当課長
田中 洋 様



店舗事業本部
レストラン東日本営業課 ピエトロ国立店 店長
熨斗 秀紀 様

変化・効果

「連絡ノート」で店舗での情報浸透度がUP 本部から店舗への共有スピードも向上

熨斗 当初「はたLuck」導入について、パートナーさんの反応はあまり良くはありませんでした。でも実際に使い始めると、慣れるまでにそこまで時間はかかりませんでしたね。「情報が見やすくていい」「プライベートと分けられて助かる」という声が多くあがるようになって、今では仕事に欠かせないツールになっていると思います。

国立店で一番活用しているのは「連絡ノート」です。連絡ノートに投稿することで、情報の共有がしやすくなりました。「見ました」ボタンがあることで、ボタンを押していない人には声かけをするなどフォローをすることもできて、情報が伝わる率が確実に高くなったと思います。



また私自身、「はたLuck」を導入したことで、公私がしっかり分けられるようになりました。以前は私的なトークアプリを使っていたため、プライベートと仕事の連絡がひとつのアプリ上に混在してしまっていたんです。「はたLuck」を使うようになってからは、休みの日にはしっかり休み、仕事の日には集中して仕事に取り組めるようになりました。

田中 本部から店舗への情報共有の手間も実際に軽減できています。今までは各部署から店舗に情報共有をしたい場合には、事業部を通して行う必要がありました。その後事業部から店長に連絡がいき、最終的に店長からスタッフに共有する流れだったんです。しかし、「はたLuck」を使うようになってからは、「連絡ノート」で各部署からパートナーさんに直接情報を伝えられるようになりました。特定の店舗だけに絞って情報を配信することもできるため利便性が上がり、情報共有のスピードも上がりましたね。

期待・展望

スタッフ全員のベクトルを合わせ お客様に満足していただける店舗を目指して

熨斗 私が店長になったばかりの頃は、お客様のことばかり見ていたように思いますが、最近になってようやく、お客様とパートナーさんの両方とコミュニケーションをうまく取れるようになってきたと感じています。

お客様からのご意見としてスタッフへのお褒めの言葉をいただくことがありますが、今は「はたLuck」の「星を贈る」機能を通じて、そうした声を本人に直接伝えています。パートナーの皆さんには日々感謝をしているので、お客様からのお褒めの言葉とともに感謝の思いを伝えるべきだと感じています。



やはり、パートナーさんには楽しんで仕事をしてもらいたいですし、自分自身も楽しんで仕事をしたい。パートナーさんが楽しんで仕事をすればお店の雰囲気も明るくなる。それがお客様に伝わって、またこのお店に来たいと感じてもらえるんじゃないかと思っています。全員が「仕事を楽しむ」という意識を今後も大事にしたいですね。

田中 我々が目指すのは、魅力あふれる地域で一番の店舗作りです。それを実現するためにどうすればいいか、店舗が一丸となって考えて進んでいく必要があります。

1店舗あたり30～50人が1つのチームとして同じ方向を向かなければいけない中で、「はたLuck」は社員やパートナーさんたち全員がベクトルを合わせていくのに非常に役立つツールだと感じています。

また、人材不足による負担軽減のためにも、「はたLuck」のようなツールは役に立つのではないのでしょうか。不足を補うためにいろいろなツールの導入を検討していき、最終的にお客様に満足していただくのが、我々のやるべきことだと思っています。



採用と同時に「はたLuck」をダウンロード、初出勤時には登録完了



熨斗 新しく採用する方には採用が決まった時点で「はたLuck」をダウンロードしてもらい、初出勤時には登録が完了し、ログインができる状態にしています。パートナーさん側からしても、アプリのダウンロードや登録に抵抗はないようです。

デジタル化が進んでいる中、世の中にはさまざまなツールが展開されていますが、その中でも「はたLuck」は非常に導入しやすいツールだと感じます。アプリは直感的に操作でき、新規パートナーさんへの導入も簡単です。パートナーさんの人数が多い店舗には特にマッチするのではないのでしょうか。