

テナントスタッフとの距離を縮め「ここで働きたい」と思ってもらえる商業施設へ

日清プラザ株式会社が管理・運営する静岡県三島市のショッピングモール・日清プラザは、1995年のオープン以来、地域の人々の暮らしを支えてきました。施設の管理・運営において創業当時から大切にされてきたのは、テナントとのコミュニケーションです。人手不足が深刻化し、人材確保の観点からも、さらにES(従業員満足度)向上が重要となるなかで「はたLuck」導入を決断されました。インタビューから、課題解決とDXツール活用のヒントを探ります。

導入概要

日清プラザ株式会社

業種	商業施設
導入規模	287名(2024年1月現在)
導入店舗数	45店舗(2024年1月現在)
導入目的	▶ テナント間での情報格差の解消 ▶ エンゲージメント向上



経緯・導入

運営とテナントとの双方向コミュニケーションを重視 他社施設の見学で導入の成功イメージを確信

西島 日清プラザでは1995年の創業当時から、SC全体でチーム力を高めるべくテナント会組織を発足していました。それは現場とのコミュニケーションを大事にし、情報を吸い上げることの重要性を当初から認識していたためです。

例えば、全国の商業施設を経験してきているナショナルチェーンのテナントさんが「あの商業施設ではこういうことを行なっていました」と当社が知り得ない情報を伝えてくれることもあります。そしてやはり、直接お客様と接しているのはテナントのスタッフさんですから、お客様の生の声を拾い上げてくれる訳です。

池田 一方で運営からテナントさんに向けても、提出物の期限や会議のお知らせをはじめ、日々さまざまな情報を発信しています。これまで使用していた情報共有ツールではテナント端末にメールで送られていたため、店長さんから見に行かない限り情報が伝わらず、テナントさんごとに情報格差が生じてしまっていました。また、不審者情報などは、店長だけでなく全てのスタッフに周知し、いざというときに対応できるようにしておかなければなりません。しかし実際は店長からスタッフに伝わっていないことがありました。

西島 そんなときに、ある展示会で「はたLuck」に出会いました。スマートフォンのQRコードでピットと入館できるのが今っぽくてカッコいいなと思ったのが、最初の正直なきっかけでした(笑)。
実際に話を聞いてみて、テナントさんとのコミュニケーションにも使えそうだなと思いましたね。
そこで商業施設の中で、弊社よりも先に「はたLuck」を導入していたダイナシティ様を見学させていただくことにしました。

池田 特に入退館管理の際の入店と退店の動線は想像がつかなかったので、「iPadをどこに置いて、人はこう動いて」といった所を確認させていただきながら、実際に運用してみたメリット・デメリットについて率直なご意見をお聞きました。

西島 実際に体験している方の意見は違う場合もありますし、実機を見てきた上で自信を持って社内で導入を訴えたいと思いました。ダイナシティ様には管理画面のメニュー表示までを見せていただき、メッセージの開封率など効果を実感できたので、「これはもう間違いのない」と確信が持てました。



日清プラザ株式会社
取締役 営業管理部長
兼 テナント開発部長
西島 直之様



営業管理部 マネージャー
池田 直也様

浸透・変化

抽選会の参加率95%の高水準を実現 スタッフ一人ひとりへの情報の浸透を実感

西島 「はたLuck」導入後、入退館時に毎回必ずアプリを起動するため、自然になじんでいったと思います。さらに、これまでも行なっていたスタッフ向けの抽選会の告知やクーポン発行を「はたLuck」で「お知らせ」配信することにより、アプリを見る習慣が定着したのだと感じます。

池田 抽選会の運営についても、以前は会場に紙の名簿を用意し、参加した人の名前を消し込むアナログなオペレーションをしていました。今は「はたLuck」でクーポン券を提示してもらい「使用する」を押してもらうだけで適切に管理できるので、スムーズに運営できるようになりました。

西島 これまでは店長会でPRしたり、廊下の掲示板に貼ったりして抽選会のお知らせをしていましたが、掲示板を見ない方も多く、また期間中に出勤しない方もいらっしゃるの、周知が難しかったんです。「はたLuck」で発信したことで、出勤していない人も見てくれていたためか、参加率95%を達成することができました。アルバイトさんに「(今度の抽選会では)私、カニ狙います」と言われたりして(笑)、情報の浸透を実感しましたね。

西島 「はたLuck」を導入して気づけたのは、パートやアルバイトのみなさんが意外と商業施設全体の情報を欲しがっていて、スタッフさんも商業施設全体のことや販促のことを考えてくれているということ。基本的に店長さんに向けて情報発信していましたが、スタッフさんにも直接情報が届くようになって、運営と個々のスタッフさんが結びついたと感じました。店長さんたちと決めたことをスタッフさんに下ろすだけでなく、よりスタッフさんの求めるものを集約できるようになったことで、先ほどの抽選会のような結果につながったのだと思います。

期待・展望

老若男女がスマホを使う時代 DXで働く環境を整え、ESを高めていく

池田 老若男女みなさんがスマホを持っている時代なので、「はたLuck」を使って、日々のちょっとしたお知らせから緊急連絡まで、すぐダイレクトにパート・アルバイトのみなさんまで届く。この便利さは1回経験すると離れられないと思うので、それを感じてほしいですね。また、当社よりもっと大人数のスタッフさんを抱えている商業施設の方々にこそ、こういったコミュニケーションツールが必要だと思うので、ぜひ便利さを体験してほしいです。

西島 私としては、「はたLuck」のようなツール導入でプラスになることはたくさんあっても、マイナスになることは基本的にないと思っています。これからの時代はより、商業施設の運営においてテナントスタッフさんとの距離の近さが問われると思っています。それは、どこもスタッフさんの確保に苦労している現状があるからです。

だからこそ他の商業施設ではなく「日清プラザで働きたい」としてもらえるように、スタッフさんの働く環境を整えていくことが、デベロッパーとしてテナントさんにできることだと思っています。今後も「はたLuck」を活用して、ES向上に取り組んでいければと思います。



入退館管理や入店教育にかかっていた時間と費用も「はたLuck」で削減

以前は入退館にプラスチックカードの入館証を使用していた日清プラザ様。「はたLuck」導入によって50~60万円ほどの専用のプリンターのほか、プラスチックカードや印刷のインクなどの費用を削減。また、もともとはスタッフの入店時に、約1時間かけて館内ルールなどを説明していたため、研修を提供する側も、受講側にも時間と労力がかかっていた。

現在は「はたLuck」で個別に配信するマニュアルを事前に読む方式とし、研修自体を廃止するなど、業務効率化に繋がった。

