

マルチタスク化による接客力向上で 「お客様を大事にできる劇場」をつくる

全国にシネマコンプレックス「イオンシネマ」を展開するイオンエンターテイメント様。上映作品に左右されない顧客体験を提供するため、接客に力を注がれている企業様です。お客様に最も近い劇場スタッフの業務効率化と働きがいのある職場環境づくりを通じて、さらなる接客力の向上を目指していくために「はたLuck®」を選んでくださいました。今回は「はたLuck®」を活用していただいている劇場の支配人と、導入推進をしてくださった業務改革部の皆様にお話を伺いました。

イオンエンターテイメント株式会社

導入概要

業種	サービス業
導入規模	約4000名(2022年11月現在)
導入店舗数	94ヶ所(2022年11月現在)
導入目的	▶ デジタル化による業務効率アップ ▶ 劇場スタッフのマルチタスク化



浸透・効果

手書きのノートからのデジタルへの移行で業務効率化 セクションの垣根を超えた情報共有で「接客力」の向上へ

中村 劇場に来ていただいたお客様に満足していただくためには「接客」が一番重要だと考えています。お問い合わせを受けた際に「お客様をお待たせしない」ためには、様々な情報を把握しておく必要があります。

幕張新都心は劇場の規模が大きく、取扱作品数もスタッフの人数も多いため、共有しなければいけない情報量も多いと感じていました。

当初は「はたLuck®」と大学ノートを使った情報伝達との違いがあまりピンと来ていませんでした。ただ実際に導入してみると、アプリでいつでもどこでも見られるので、ノートを確認しに行く時間と手間が省けることを大きなメリットに感じました。

また、上映作品の公式サイト URL を貼ったり、本社から送られてきた PDF をそのまま添付できるので、時間短縮にもなります。スタッフもスマホで情報検索することを日常的に行っている世代が中心なので、ノートに手書きするよりも自然なのかなと思いました。



イオンシネマ幕張新都心 総支配人
中村 康平 様

「はたLuck®」を通じてセクションの垣根を超えた情報共有をさらに促進させ、スタッフの「マルチタスク化」による接客力の向上を進めていきたいです。また出勤頻度が少ないスタッフの接客力をフォローアップし、私たちが最も大切にしている接客のレベルの標準化にもつなげていきたいと考えています。

経緯・課題

大きな劇場ならではの情報伝達の悩みに活路 チームで働くためにコミュニケーションツールを一元化

吉野 お話を聞いた当初は、「はたLuck®」もよくある本部から店舗への情報共有ツールだと思っていたんです。スタッフ一人ひとりに情報が届けられると聞いたときは「その方法があったか」と新鮮で驚きましたね。

渡部 私が劇場に勤務していたときも、共有された情報をそれぞれのセクションで紙のノートに書き写したり、写真をプリントして貼り付けたりしなければいけない大変さを実感していたので、「電子化するなら情報伝達が楽になっていいな」と感じました。劇場は営業時間が長い上に面積も広く、業務内容によってセクションが分かれているので、スタッフ一人ひとりにまで確実に情報を届けることはすごく大変なんですよ。



遠藤 社員だけではなく、パートさんや学生アルバイトさんなど様々な人たちがいる。その中で、誰もが同じように情報伝達できる仕組みは、チームとして働いていくうえで必要だと感じました。横串を刺すような情報やコミュニケーションの扱いに関しては、おそらくどの劇場もかなり苦労してきたと思います。

渡部 これまでは情報伝達に関する全社共通のツールがありませんでしたからね。他社のコミュニケーションツールを活用することもありましたが、そうすると仕事とプライベートの境目がなく、勤務時間外でも社内のコミュニケーションに対応しなければいけなくなります。本社に来てからは、劇場ごとにツールがバラバラで統制が効いていないことも気になっていたので、統一できてすごくよかったなと思っています。

導入・効果

スタッフの自発的な運用でコミュニケーションが促進 データ分析で新たな課題が「見える化」された

吉野 テスト導入時に印象的だったのは、スタッフが自分の考えを発信していることです。普段接していてもわからなかった、スタッフのお客様に対する考えや心遣いに関する発信を目にして感激したこともありました。これまでは本部から店舗への一方通行の情報がほとんどだったのですが、スタッフが自ら発信する機会が増えれば、情報の伝え方も上達するんじゃないかなという期待もあります。

渡部 思っていた以上に気軽に使ってくれていることもうれしい驚きでしたよね。政策発表会の表彰状の写真を現地で撮影して、劇場で働くスタッフにねぎらいの言葉を添えて発信していた劇場もありました。ほかのスタッフもコメントやリアクションを返していて、業務的な情報伝達以外の場面でも活用してくれているのはうれしかったですね。

「はたLuck®」はコミュニケーションのデータから人間関係を可視化してくれるじゃないですか。データ上で人間関係が密になっている劇場は、実際に訪問してみても、コミュニケーションがすごく活発なんですよ。スタッフ同士の関係性が売上などの結果にも如実に表れるのかなと感じています。

遠藤 「はたLuck®」上のコミュニケーションが活発かどうかは、劇場の規模に関係ないんだと気づいたことも衝撃でした。70人のスタッフを抱える劇場のほうが30人のところよりもコミュニケーションがとれていることもある。その違いを突き詰めてテコ入れしていくことが今後の課題です。

浸透・展望

スタッフたちの意見を取り入れて健全な劇場運営へ 発信しやすい設計がスタッフの参加意識を醸成

遠藤 弊社で導入している「改善提案制度」は社長からアルバイトの方まで、劇場で働いている誰もが会社の改善点について意見できる制度で、現在は「はたLuck®」からも意見の吸い上げを行っています。

意見を上げてくれるスタッフは「劇場をより良くしたい」という参加意識や、「自分自身が成長したい」といった欲求がある人たちですし、お客様に一番近いスタッフたちからの意見を取り入れていけば、すごく健全な劇場運営ができる。だからこそ、スタッフ全員が意見を発信しやすい環境をつくっていきたくて改めて思ったところなんです。

個人的な希望を言うと、スタッフからの意見をもっと発信してほしいですね。現場だからこそ気づけることもあると思いますし、「はたLuck®」は投稿のハードルを低く設計してあると思うので、立場に関係なく意見を発信しやすい。スタッフにも劇場の運営にもっと参加してほしいなと。

例えば紙のノートで「今日はこんなことありました」と書いても、各セクションのマネージャーしか見ませんが、「はたLuck®」を使えば、現場のスタッフ一人ひとりの気づきがみんなに広まっていきますからね。そうした小さな気づきの共有を積み重ねて、お客様をもっと大事にできる劇場づくりを進めていきたいですね。



経営戦略本部 業務改革部
業務改革グループ
グループマネージャー
渡部 文彦 様



経営戦略本部 業務改革部
業務改革グループ マネージャー
吉野 浩 様



イオンエンターテイメント株式会社
経営戦略本部 業務改革部 部長
遠藤 一成 様