

CONFIDENTIAL

オペレーション改善

IC事業部

店舗オペレーションを改善させ店舗の生産性を高めます！

- ・業務フローが確立されておらず、非効率になっている。
- ・お客様の購買意欲が高められる店舗づくりになっていない。滞在時間が短い。
- ・デジタルの活用ができておらず、人的リソースがかかり過ぎている。
- ・業務フロー全体がマニュアル化されていない。整備されていない。

オペレーション改善における効果

<p>対策</p>	<p>オペレーションの最適化</p>		
<p>効果</p>	<p>業務上の生産性向上</p>	<p>人財モチベーションの最大</p>	<p>人財スキルの最大</p>
<p>確認事項</p>	<p>1日の業務フローが確立されているか デジタルを活用して業務効率化が図れているか 誰がみても分かるマニュアルがあるか イレギュラーに対応できるリスクヘッジがあるか</p>	<p>スタッフのプロセス管理できているかどうか プロセスごとの評価方法はあるのか 評価が見えるようになっているのか 店頭評価をトレースして確認ができているのか スタッフ個々が自身の役割を把握しているのか</p>	<p>ポジションごとの役割が明確化されているか 店頭のツールが整備されていていつでも接客できる体制が整っているのか お客様の購買欲が向上するようなPOPの整備がされているのか 店舗として成果を出すためのシフト組みがされているのか</p>

業務効率化支援

店舗におけるVMDを中心とした働く環境づくりをアドバイス。

お客様の購買心理を高めるための店舗レイアウト、展示物、POPなどを整備していきます。またIoTの活用も行ないお客様流動を分析してベストな環境をつくります。

満足度にこだわる店舗づくり

コンサルティングプログラム

<p>1 オペレーション最適化研修</p>	<p>生産性を向上させるためのオペレーション構築として、店舗の課題にあった最適なオペレーションを店舗と一丸となって構築する。</p>
<p>2 NPS向上研修</p>	<p>NPS向上の観点で必要な要素を理解し実践できるよう、アウトプットを交えた研修を実施。 お客さまから「オススメしたい」と思われる店舗づくりを、スタッフの応対力向上から目指す。</p>
<p>3 応対時間短縮研修</p>	<p>応対時間短縮に向けたマインドセット、応対時間計測、課題抽出、対策実施、効果検証などを定期的に行い、提案機会を増やせるようなオペレーションを構築する。</p>
<p>4 マネジメント研修</p>	<p>マインドセットを含めたスタッフ育成マネジメントと販売マネジメントの二軸の理解と実践に向けた研修。 市場の変化に合わせた店舗マネジメントの実践を目指す。</p>
<p>5 お店作り研修</p>	<p>売り場に求められるお客様の視点、店内レイアウト（ゾーニング）、動線計画、売れる陳列、インフォメーションコーナー、陳列のテクニック、POPテクニックを中心としたお店のハード面を改善を実施。</p>