

2022年06月15日

報道関係各位
プレスリリースタリーズコーヒージャパン株式会社
株式会社ドリーム・アーツ**タリーズコーヒー、SmartDB®で約760店舗の「店舗カルテ」を内製
～ 店舗情報の一元管理・最新情報の即時共有で顧客体験の向上へ ～**

タリーズコーヒージャパン株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：小林 義雄、以下タリーズコーヒー）と「デジタルの民主化^(※1)」のリーディングカンパニー 株式会社ドリーム・アーツ（東京本社：東京都渋谷区、広島本社：広島県広島市、代表取締役社長：山本 孝昭、以下ドリーム・アーツ）は、タリーズコーヒーにおける店舗情報の一元管理と最新情報の即時共有を目的とした店舗カルテを実現するプラットフォームとして、ドリーム・アーツが提供する大企業向け業務デジタル化クラウド「SmartDB®（スマートデービー）」を導入したことを発表します。タリーズコーヒーでは、SmartDB®で構築した「店舗カルテ」を2022年5月より利用を開始しています。

※1 現場部門（非IT部門）が自らデジタルを活用し、全社のデジタル化を加速させること

<https://www.dreamarts.co.jp/democratization/>

■ビジネスの中心である「店舗情報」の散在・分断が課題に

伊藤園グループのタリーズコーヒーは、シアトル発祥のスペシャルティコーヒーショップを展開し、「地域社会に根ざしたコミュニティーカフェとなる」を理念に掲げ、一杯一杯手作りの本格的なコーヒーと寛ぎの店舗空間を提供しています。顧客や従業員の感動・満足の向上に向けてデジタル活用にも積極的で、店舗運営の効率化や顧客接点の強化など数多くの施策に取り組んでいます。

現在タリーズコーヒーは全国に約760店舗（2022年4月現在）を展開。それぞれの店舗には出店・運営・退店といったライフサイクルがありますが、その過程で重要になるのが店舗情報です。住所などの基本情報から、契約情報、資産・設備情報や加盟店情報など、さまざまなカテゴリの情報の緻密な管理が求められ、その項目数は300項目以上にのぼります。これまでタリーズコーヒーではそれらの情報をExcelで管理していました。部署や担当者ごとに独自の基準・独自の書式での管理になっていることもあり、情報管理の属人化や、データの散在・業務の

分断が発生していました。その結果、業務効率の低下に留まらずタリーズコーヒーが重視する顧客対応においても適切な情報把握ができず、速やかに問題解決できないケース、また、経営陣に対するリスク情報の報告が遅延することなど、多店舗運営におけるさまざまな課題が顕在化していました。

競争が激化する市場環境において、社内にある膨大な店舗情報を QHC^(※2) や店舗運営力の向上などに有効活用できるよう、また、スピーディーな意思決定や戦略立案につなげられるようタリーズコーヒーは、店舗情報を一元管理する「店舗カルテ」の検討を開始しました。

※2 一般的に飲食業では QSC (Quality, Service, Cleanliness) を経営指標で掲げるのに対し、タリーズコーヒーでは Service を Hospitality に置き換えた「QHC」を掲げています。

■個別スクラッチ開発の当初検討からノーコード・ローコード開発での内製化にシフト

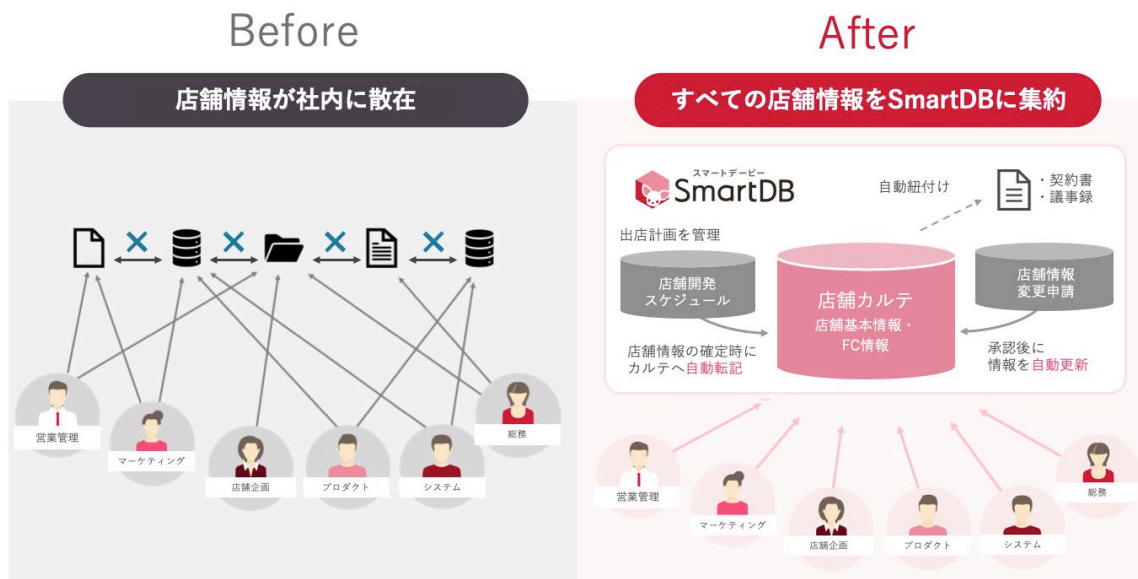
店舗情報の管理は、業種・業態ごとはもちろん個社ごとに異なる業務プロセス、管理項目があり、システムに求められるのはそれに対応できる柔軟性と拡張性です。店舗の開発・管理に特化した専用システムではタリーズコーヒーの「店舗カルテ」の要件をクリアできず、当初は個別スクラッチ開発が有力な選択肢でした。しかし、日々ビジネス環境が変わりゆくなか業務の変化に対してシステム改修するたびに多くの費用や時間がかかるという懸念が残り、代替案を探していたところ **SmartDB**[®] を活用したノーコード・ローコードでの開発という方法に辿り着きました。

主な選定理由は次の3つです。

1. 高度な Web データベース機能で、情報の一元管理・最新情報の即時共有が可能
2. ワークフロー機能を備え、申請などを含む業務のデジタル化の実現も可能
3. 「デジタルの民主化」に共感。現場部門主体で開発・運用が可能

加えて今後を見据え、蓄積したデータを他業務で有効活用する仕組みが実現できる点も評価ポイントとなりました。

【イメージ： 散在していた店舗情報を 「店舗カルテ」 として SmartDB® に集約】



■タリーズコーヒー 営業本部 副本部長 管理部門担当 遊佐 友博 氏からのコメント

このたびドリーム・アーツの SmartDB®を採用し、情報システム部門と現場部門が一体となったプロジェクトで「店舗カルテ」を内製しました。タリーズコーヒーではこれまでに、タリーズアプリ、ハンディターミナルでの在庫管理、店舗と本部の情報共有基盤の構築など、顧客や従業員の満足度の向上のためにさまざまなデジタル活用を実行してまいりました。そのなかでも店舗カルテは高度で複雑な業務をノーコードで開発できるという大きなメリットを感じました。SmartDB®であれば現場（非 IT）部門が中心となったデジタル化により、さらなるデジタル活用を加速でき、今後当社が推進すべきデジタルトランスフォーメーション（DX）を支える土台になってくれると確信しました。

もちろん「店舗カルテ」も重要な施策です。タリーズコーヒーのビジネスの中心である店舗情報を包括するものであり、正確な情報を一元的な管理のもと常に正しく運用し、最新情報が即時全社に共有される、そのような状態を構築することで顧客や従業員の満足度の向上につながるものと確信しています。また今後は、蓄積したデータを活用することで、QHC の向上や売上・利益の最大化につながる“情報の利活用基盤”としても活用していきます。

ドリーム・アーツにはここまでの多大なる支援に感謝しつつ、タリーズコーヒーの今後のさらなるデジタル活用を“協創パートナー”として継続的に支えていただけることを期待します。

タリーズコーヒーとドリーム・アーツは、今後も“協創”で「現場力強化」「企業競争力向上」の領域において、さらなるパートナーシップを育んでまいります。

SmartDB® (スマートデービー) について <https://hibiki.dreamarts.co.jp/smartdb/>

SmartDB®は、大企業市場シェア No.1^(※3) の業務デジタル化クラウドです。現場個別の業務から全社横断業務までノーコード・ローコードで開発可能。ワークフローと Web データベースを中心に多彩な機能をもち、柔軟な外部システム連携、きめ細やかな権限管理、高度なセキュリティ要件にも対応しています。三菱 UFJ 銀行や大和ハウス工業、立命館大学など、大企業を中心に 50 万名以上が利用中です。サービス基盤としてマイクロソフトが提供するクラウドプラットフォーム「Microsoft Azure」を採用し、利用規模の変化やコンテンツの増加にも柔軟に対応できる環境を実現しています。

※3 テクノ・システム・リサーチ「2021 年 SaaS 型ワークフロー市場メーカーシェア (従業員数 1,000 名以上)」より

タリーズコーヒージャパン株式会社について <https://www.tullys.co.jp/>

米国シアトル発祥のスペシャルティコーヒーショップ「タリーズコーヒー」の日本における展開。「地域社会に根ざしたコミュニティーカフェとなる」を理念に、一杯一杯手作りの本格的なコーヒーと寛ぎの空間を提供しています。

株式会社ドリーム・アーツについて <https://www.dreamarts.co.jp/>

1996 年 12 月に設立されたドリーム・アーツは「協創する喜びにあふれる人と組織と社会の発展に貢献する」をコーポレート・ミッションに、「情報共有」と「対話」を重視した独創的かつ高品質なソリューションとサービスを提供します。「協創力を究めよ」のスローガンのもと、ICT だけでも人間だけでもできないビジネス上の難題の解決を ICT と「協創」でお手伝いしています。大企業向け業務デジタル化クラウド SmartDB®、多店舗オペレーション改革を支援する「Shopらん® (ショップラン)」、大企業の働き方を変えるビジネスコックピット「InsuiteX® (インスイートエックス)」などのクラウドサービスを開発・提供しています。

<本件に関するお問い合わせ先>

タリーズコーヒージャパン株式会社

〒162-0833 東京都新宿区筆筒町 22 番地

広報室

TEL : 03-3268-8305 FAX : 03-3268-8283 E-mail:pr@tullys.co.jp

株式会社ドリーム・アーツ

〒150-6029 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー29F

広報担当 佐藤

TEL : 03-5475-2502/080-7023-7602 E-mail : pr@dreamarts.co.jp

記載されている会社名および商品・サービス名は各社の登録商標または商標です。