

店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」を手掛けるナレッジ・マーチャントワークス

「はた Luck(R)」を通じた DX 支援実績から振り返る

店舗サービス業の 2020 年の業界動向を発表

-2021 年は、本部から店舗への統合型コミュニケーションが必須になると予測-

<https://kmw.jp/>

店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」を軸に、小売・飲食・サービス業の生産性向上を支援するナレッジ・マーチャントワークス株式会社（本社：東京都江東区、代表：染谷 剛史、以下「KMW」）は、当社への問い合わせや「はた Luck(R)」を通じた DX 支援実績をもとに、2020 年の店舗サービス業の動向と今後の業界予測について発表します。



当社は、店舗内の情報共有や教育・評価、シフト管理等の機能をスマホアプリに搭載した店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」の提供を通じて、店舗の DX 支援を手掛けてまいりました。また、店舗サービス業向けコラム SWX 総研 (<https://kmw.jp/column/>) を通じて、店舗マネジメントの DX に取り組む業界の皆様に、様々な情報を発信してまいりました。2020 年は、サービス産業にとって激動の時代となり、これまでのやり方では通用しない局面を迎えました。KMW では、そういった 2020 年を振り返るとともに、2021 年の店舗サービス業がどうなっていくかレポートとして発信し、日本の GDP の約 7 割を占めるサービス産業の生産性向上のための DX 戦略を探ります。

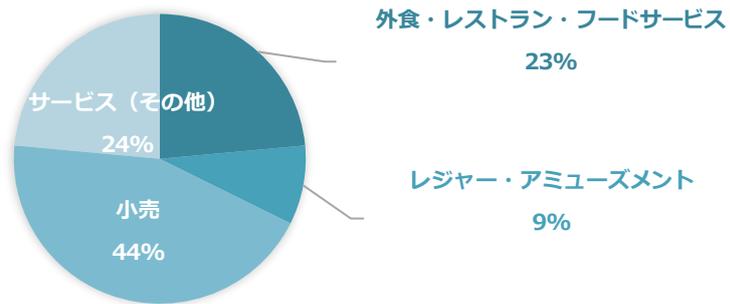
■新型コロナウイルスにより改革に迫られた店舗サービス業

新型コロナウイルスによる外出自粛の影響が出始めた頃から、今後の事業予測が立たなくなり、DX 投資が抑制される傾向があったのではないかと考えられます。しかしながら、緊急事態宣言解除後においては、長期的に感染症対策を行った上で、経済活動との両立をすべく、店舗経営の方針を決める為の情報収集として、スーパーマーケットやドラッグストア等、生活必需品を取り扱う小売業からの問い合わせが増加しました。

さらに、感染拡大の第一波が収束し、店舗内での感染症対策が固まってきた頃からは、DXによる業務効率化やシフト作成段階での人員調整、コスト管理のニーズが高まったことが予想され、業界を問わずDX投資再開の傾向がありました。

2020年下期は、食品小売業を中心に、SV（スーパーバイザー）による臨店業務を控える傾向から、リモートマネジメントに対するニーズが高まりました。一方で、外食業は都心部を中心に売上が戻らず、宅配やテイクアウト等、業態転換を試みるなどの企業が相次ぎました。

<参考：当社への業界別お問い合わせ比率>



(2020年1月～2020年11月実績)

■2021年度の店舗サービス業 動向予測

あらゆるサービス産業において、感染症対策の側面から、臨店業務抑制による店舗運営、売り場作りへの課題感が顕著になりました。

2021年以降も、臨店業務を控えることが予測される中、リモートで各店へのマネジメントを行うニーズが高まっています。一方で、これまで本部一店舗間のコミュニケーションを支えてきた既存のグループウェアでは、店長までしか本部の指示が伝わらず、店舗スタッフのタスク管理ができません。こういった課題から、本部からの指示の実行度を高めるべく、既存のグループウェアに変わるDXのニーズが高まっています。そのためには、店舗内の実行度をリモートで可視化できるサービスが必要であり、既存のグループウェアと店舗スタッフが店内で活用するITツールが統合されていくと考えられます。

■業界ごとの課題や今後のDXの方向性

【食品スーパーやドラッグストアなど生活必需品の小売業】

2020年、売上高や営業利益率が前年比増となったためDX投資にも積極的です。2020年末に向けての問い合わせ件数が増加傾向にあることから、新年度は店舗に対するリモートマネジメントへの投資が活発化することが予想されます。特にクラウドカメラを活用することで複数店舗の売り場を可視化し、リアルタイムにマネジメントを行うニーズが高くなっていくと考えられます。

【外食・レストラン・フードサービス業】

2021年以降、店舗のスクラップアンドビルドが加速し、相対的な店舗数は減少すると考えられます。特に都心立地・大型店・居酒屋形態が減少、郊外型のファミリー需要獲得へ向かうことが予想されます。また、テイクアウト需要に向けた魅力的な商品開発やゴーストレストラン形態、オンライン販売等、イートイン以外での収益確保のための変化が求められています。

2021年後半においては、店舗スタッフのマルチタスク化やエンゲージメント向上によってサービス力を底上げし、店舗の魅力を高めるためのDX投資が進んでいくと考えられます。そのためBYODによる人材育成の強化、エンゲージメント向上のためのインセンティブ提供などのニーズが高まっていくと推測されます。

【その他のサービス産業（アミューズメント、スポーツジム、ビルメンテナンスなど）】

外食業と同様、大きく打撃を受けた業界であるため、今後は不採算に陥った店舗・施設の縮小の結果、最低限の人数で施設運営ができるよう、業務効率化を実現するDXが必要となってきます。また、地方店舗の場合、施設間の距離があるため、移動コストや移動人時の削減に向けたクラウドカメラやBYOD活用によるリモートマネジメント導入やリモートによる人材育成を行う企業の増加が見込まれます。

【会社概要】

会社名：ナレッジ・マーチャントワークス株式会社（Knowledge Merchants Works Inc.）

代表者：染谷 剛史

創業：2017年3月

事業：・店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」の開発と販売

・店舗サービス業幹部向け研修

・店舗サービス業の店舗の業務効率化コンサルティング

コーポレートサイト：<https://kmw.jp/>

「はた Luck(R)」サービスサイト：<https://hataluck.jp>

店舗サービス業向けコラム SWX 総研：<https://kmw.jp/column/>

Facebook 公式ページ：<https://www.facebook.com/KMW.jp/>

リンクアンドモチベーションで小売・飲食・サービス業界の組織コンサルティングに従事していた代表 染谷が2017年に創業した、リテールテック領域のスタートアップ企業です。「シフトワーカーエクスペリエンス（アルバイトスタッフの仕事の体験価値）の向上」を掲げ、店舗内の情報共有や教育・評価、シフト管理等の機能を搭載した店舗マネジメントツール「はた Luck(R)」を通じて、業界の生産性向上を支援しています。