

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

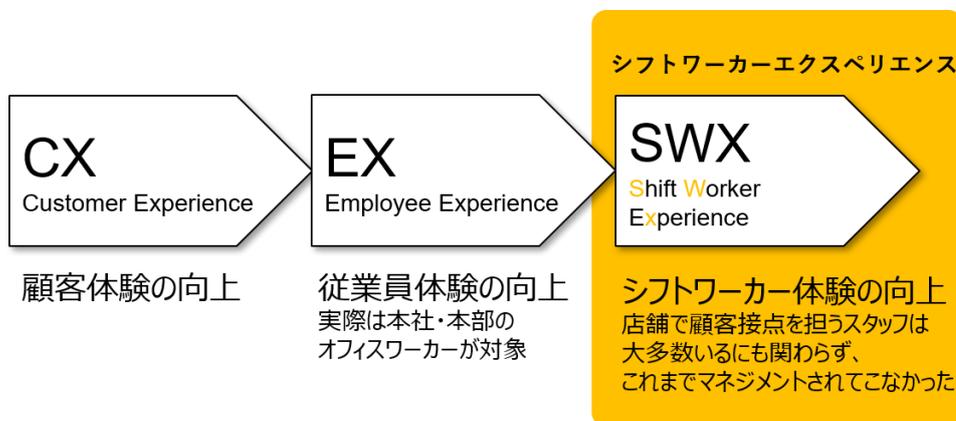
非正規雇用従業員の仕事体験価値向上を目指す

「シフトワーカーエクスペリエンス」を商標登録

-アルバイトやパート従業員の働き方に重きを置いた CX、EX に続く新たな概念-

<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、アルバイトやパート従業員の仕事体験価値向上を意味する「シフトワーカーエクスペリエンス」を商標登録しました。今後も「はた Luck (R)」を通して、シフトワーカーが働く環境のさらなる改善を推進していきます。



■「シフトワーカーエクスペリエンス」とは

「シフトワーカーエクスペリエンス」（以下「SWX」）とは、シフトで働く非正規雇用の従業員（アルバイトやパート）の仕事体験価値向上を目指す概念です。シフトワーカーは店舗で顧客接点を担う重要な役割でありながら、これまで育成や業務効率化の投資が後回しにされていた現状がありました。KMW は「SWX」という概念を創出し、シフトワーカーがより働きやすい環境に整えることによって、店舗運営の付加価値向上や事業の成長につなげることが必要であると考えています。

■「SWX」に込める KMW の想い

これからの日本は少子高齢化が進み、構造的に労働力が不足する社会が待ち受けています。そのため、店舗サービス業においては、“従業員に選ばれる店舗や企業づくり”が、事業を成長させると共に、活気のある日本を維持するための条件になっていきます。その達成には、シフトワーカーの仕事体験価値の向上が必要不可欠です。

店舗サービス業で有名な SPC（サービス・プロフィット・チェーン）理論でも、従業員へのサービス品質向上が仕事満足度を高め、仕事に対する貢献度が高まり、サービス品質・顧客満足につながり、結果として収益が向上すると考えられています。

「従業員へのサービス品質向上」とは福利厚生充実や待遇面の向上だけではなく、「仕事」そのものの体験価値を向上させることによって、「時間給を得るために働く」意識から解放され、仕事を通じた幸せを獲得することに繋がります。これこそが本質的な「従業員満足度」になり、仕事への貢献度を高め、最終的に顧客に提供されるサービス品質の向上につながっていくと考えています。

■「SWX」を起点にした「はた Luck(R)」の提供価値

「はた Luck (R)」の特徴である BYOD (※)を活用した個人 ID 管理により、以下3つの価値を提供しています。

※BYOD (Bring Your Own Device) 企業などで従業員が私物の情報端末などを持ち込んで業務で利用すること

1) シフトワーカーの心の負担を減らす

- ・自分のスマホからシフト確認など、業務に関わる連絡事項が確認できるため、店舗に行く必要がなくなる。
- ・仕事とプライベートの境界線をわけ、店舗と従業員双方にとって抵抗なく業務連絡が取れる場所を確保できる。

2) シフトワーカーの業務負担を減らす

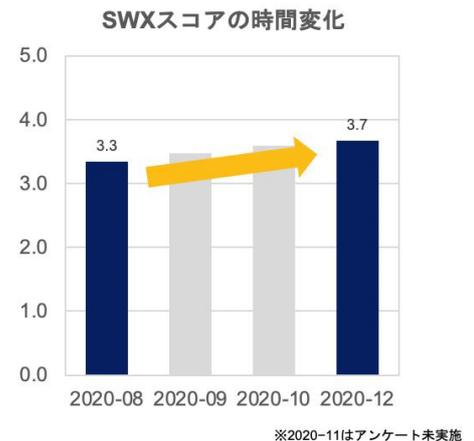
- ・店舗設置の PC やタブレット、紙媒体による情報共有では、従業員全員への周知が難しかったが、自分のスマホから好きな時に業務指示やマニュアルを確認できる。

3) 仕事内容をデータとして可視化し、シフトワーカーの信用力に変換する

- ・これまでは見えてなかった「実際の働きぶり」を可視化。
 - 例：仕事内容、貢献内容、出来栄え、周囲からの評価といった定性情報
- ・将来的に、これらのデータを「個人の信用力」に変換し、下記サービスへの応用を目指す。
 - 能力/信用力に則った仕事オファー
 - 従業員向けの特典付与（例：雇用保険サービスの拡充や低利率での融資など）

■「はた Luck(R)」導入による SWX スコアの変化

あるドラッグストアチェーンの店舗では、「はた Luck(R)」を通じた店舗内コミュニケーションの改善により、エンゲージメントに関する SWX スコアがわずか5ヶ月間で3.3から3.7へと向上しました。これは「連絡ノート」上で、スタッフを個人名でメンションし、褒める投稿などによりモチベーションアップに寄与したと考えられます。また、「はた Luck(R)」ではこの他にもエンゲージメント醸成のための「星を贈る」機能や、シフトの申請・管理を効率化する「シフト」機能などもあるため、今後さらに SWX スコアの向上が期待できます。



※「はた Luck(R)」先行導入13店舗を対象としたアンケート調査（2020年8月～12月）

独自に考案した質問項目により SWX スコアを算出。

■「はた Luck(R)」について

小売・飲食・サービス業に特化した店舗に勤務する店長及びシフトワーカー向けに開発した店舗マネジメントツールです。

これまで別々のツールで管理されていた従業員間のコミュニケーション・教育・シフト作成・評価に関する機能をオールインワンでスマホアプリに搭載。業務専用のアプリのためセキュリティ面も考慮されており、本部による複数店舗に対するマネジメントが可能です。生産性・従業員エンゲージメントを向上させ、オペレーション実行力の高い店舗づくりに貢献します。

【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。