

企業情報

株式会社キャピタルコーポレーション
業種：宿泊・飲食サービス業
従業員規模：11～50人

課題分類

業務プロセスの効率化
人手の確保・育成
経営判断の効率化・高度化

DX実践の目的

バックオフィス

多店舗のデータを一元管理し、需要予測により利益率が向上

課題内容

- 本格炭火焼きの店を3店舗経営。各店舗の売上、顧客、経費などの日報データが散在していた。
- 経験や勘に頼った発注を行っていたため、発注ミスや廃棄ロスが生じていた。
- 繁忙期を想定した人員配置が常態化し、人件費が増加していた。また、重複業務や、非効率な業務が把握できておらず、無駄が多かった。
- 顧客情報の保管方法が各店舗で異なり、顧客へのアプローチやクレーム情報が共有できていないため、効果的なマーケティングやクレーム対応ができていなかった。

実施概要

- 売上、顧客、経費などの日報データを1つのシステムに集約して一元管理した。
- 速報グラフを活用し、注文や在庫情報、売上などをリアルタイムで把握できるようにした。
- 日報データを分析し、無駄な業務を洗い出し、見直し・標準化などを行った上で、誰でも分かりやすいマニュアルを作成した。
- データに基づいた需要予測を行い、属人化していた発注や人員配置を見直した。
- 日々の客数・客単価、支払方法などの顧客情報を分析し、ターゲットに合った商品開発を行った。各店舗のクレーム情報を共有し、対応策や予防策を講じた。

効果

- 在庫不足などの課題をリアルタイムに把握し、迅速に対応できるようになった。
- データに基づいた発注や人員配置の見直しにより、廃棄ロスを16%、人件費を20%削減でき、利益率が向上した。
- 業務の可視化とマニュアル化により、労働時間を25%削減できた。また、各店舗の担当者のスキルが上がり、1人当たりの生産性が4,500円から6,000円に向上した。
- 顧客情報を分析したことによって客単価やリピート率が向上した。
- 各店舗のクレーム対応が改善され、顧客満足度が向上した。

ITツール

【使用ツール】 Kintone（キントーン） <https://kintone.cybozu.co.jp/>

【取り扱い企業】 株式会社プラス・ココ（販売代理店） <https://plus-coco.jp/>

【ツール概要】 請求、経理、在庫、勤怠、顧客などあらゆる管理のほか、社内における申請や業務日報、プロジェクト管理などの多様な業務をアプリに登録して運用できるクラウドサービス



Point

- ・各店舗の売上、顧客、経費などの日報データを一元管理し、リアルタイムで把握。課題に対して迅速に対応できるようになった
- ・データに基づく需要予測を行い、廃棄ロスを16%、人件費を20%削減した
- ・業務の可視化とマニュアル化で仕事の重複や無駄を省き、労働時間を25%削減した

【導入前】 勘と経験に頼った発注・過大な人員配置が課題

- ◆ 発注ミス・廃棄ロスの発生
- ◆ 繁忙期を想定した人員配置が常態化



【導入後】 各店舗のデータを一元管理し情報を共有、需要を予測



補助金活用 広島県デジタルサービス活用型人手不足対策事業補助金