



久保 ほのか氏

久保氏：ミーツ国分寺では、今まで実施していた店長会などで、各ショップの好事例紹介を行っていたのですが、それが店長同士の交流にとどまっていた部分がありました。そこで、今回からRUUNZを使った取り組

中里氏：研修や店舗企画など、RUUNZを使ったES活動は2020年11月からスタートしています。RUUNZのほかに、イースト社のSCマネジメントシステムの「MailPro(メールプロ)」そしてMS&Consulting社には動画制作とRUUNZ運用サポートに入っていたとき、次年度以降もスマートオペレーションを実行していく方針です。

という点が課題だったのですが、RUUNZは誰でも簡単にスマホで撮影した動画をアップできるというメリットと、個人へのID付与ができることで個人ごとの視聴率やアクションを追えるという研修効率の良さが導入の決め手となりました。

Eラーニングの活用状況はいかがですか？

みとして、その好事例紹介を動画化していくことを考えています。今進めているのは、「いいね！ミーツけたプロジエクト」というテーマで各ショップの頑張りを共有しようという取り組みです。「さわやか挨拶店舗」「オケージョン演出GOOD店舗」「安全チェック強化月間」など月ごとにテーマを定め、頑張ってきたショップをピックアップして皆さまに波及していくという施策に取り組んでいます。ミーツ国分寺は地域密着の施設で、働いている方々も地元の方がほとんど。店長職の方はどうしても定期的に店舗が変わることが多いのですが、アルバイトスタッフは、開業時からずっとミーツで働いている方も多く国分寺という街のこともよくご存じです。そういった皆さまをピックアップし、「丸」となつて施設をつくっていくことで、より街に愛してもらええる施設になるようにES活動に取り組んでいます。

大谷氏：私が担当する池袋サンシャインシティアルタでは「いつもいつでも繋がれる」というテーマでESの活動を行っています。コロナ禍でもあり、テナントさま同士のつながりが希薄になっているというところ、そして今後リニューアルを予定しており、テナントさまの入れ替わりが増えるということ、より横のつながりが大切になるのではと考えたからです。

そのための取り組みとして、オフラインでは少人数制の座談会を企画し、コミュニケーション

Eラーニング導入でES向上を目指す

動画を活用した施設運営のスマートオペレーション計画とは？



株式会社三越伊勢丹プロパティ・デザイン

三越伊勢丹ホールディングスにおいて、テナントマネジメント事業等を担っている株式会社三越伊勢丹プロパティ・デザイン(IMPD)は、SC運営におけるスマートオペレーション化の一環として、従業員満足(ES)活動にEラーニングを導入した。今回は、スマートオペレーションを見据えた同社の展望やESへの取り組みについて、同社商業施設事業部、計画・管理担当の中里三紀氏、ミーツ国分寺担当の久保ほのか氏、サンシャインシティアルタ担当の大谷常徳氏、3名に話を伺った。



中里 三紀氏

ESへの取り組みとしてEラーニングを導入された背景をお聞かせください。

中里氏：IMPDでは現在5施設の運営を行っています。2021年7月には新規の開業を控えており、運営体制の見直しと強化をする必要がありました。さらには働き方が大きく変化している昨今の事情も鑑みて、従来の常駐型の施設運営から巡回型へのシフトを見据えた仕組みづくりを2年前から準備してきたという背景があります。その2年間にさまざまな調査、検証を行った結果、半巡回型運営に向けて必要不可欠な条件は、私たちがどこにいても同じ環境で運営ができるような仕組み、いわゆるデジタルに置き換えることができる運営の部分はデジタル/シフトし、そして使いこなすことであるという結論に至りました。さらにはテナントさまから施設側の研修をもっと充実させてほしいというお声が増えたこと、店長や副店長など決まった役割の人のみ参加する従来の研修では、施設全体に教育が行き届きづらかったこと



大谷 常徳氏

シヨンを図る機会を増やすということがひとつ。そしてオンラインでは600名以上いる施設内のスタッフの皆さまに向けた新商品の紹介や限定割引の情報など、RUUNZを使って月5本ほどを目標に動画を定期的に発信したいと思っています。この情報発信によって、スタッフの皆さまがRUUNZというシステムに価値を感じてもらい、ESが枝葉まで広がる助になればという考えです。

中里氏：IMPDでは教育手段としてEラーニングを導入したという面はもちろんありますが、RUUNZに関してはテナントさま同士のコミュニケーションのひたつという位置づけでもあります。池袋では、よりその部分を強化して活用していくという計画です。

御社のES活動は、今後どのように展開される予定ですか？

中里氏：今後もスマートオペレーション計画に沿い、オンラインとオフライン両方からアプローチを続けていく方針です。知識

なども課題として挙げられ、テナントさまへの支援にはオンライン・オフライン両面からのアプローチが必要ということがわかってきたのです。また同時に、テナントさまから人財不足でシフト調整が難しく、研修の参加が難しいとお声も、一方ではありましたが、これらの課題を解決するために、施設運営をスマートオペレーション化するという方針を打ち出し、ES活動としてEラーニングを導入することを決めました。

今回導入したTAFETTO社の「RUUNZ」は、研修動画を簡単に運用できる学習プラットフォームです。スマートオペレーションを見据えたとき、いかに属人化せず施設の運営として標準化した仕組みを作れるかと

共有やルール広報はオンラインの動画を活用し、デイスカッションやワーク、想いを伝える機会はしっかりとオフラインの場も作っていく予定です。オンラインとオフラインの良い点を組み合わせたいです。とは言え、施設で働く皆さまが平等に参加できる仕組みをつくらなければ、施設のルールや、接客など教育レベルの標準化はできないと考えています。そういう意味ではEラーニングが根づけば、オフラインでのES活動をオンラインで共有したり1施設の事例を全施設で共有したりということもできますので、今後の展開が広がっていくのではないかと思います。

一般的なEラーニングはどうしても接客の指導やレクチャーなど説明的な教材になりがちだと思のですが、私たちは今回、よりテナントさまに近い位置で運用していくことを意識しています。施設の警備や清掃をお願いしている会社さまからのお知らせ動画や、新店舗の紹介動画など店舗発信の企画も積極的にやっています。テナントさまを巻き込んで視聴数を上げていくことが今後のES活動の鍵になるのではないかと考えます。もちろん取り組みは始まったばかりです。まだまだ正解があるわけではありません。PDCAを回していきながら中身を充実させていくことで、より良い施設を目指していくことが必要です。その上で、コロナ禍においては働く皆さまの健康を第一とし、皆さまが安心して働けるような環境づくりを今後も心がけていきたいと思っています。