

全国178店舗からの「お客様からのご意見・ご要望」報告から対応までの時間を半分以上に短縮  
徹底した情報共有・進捗管理により対応漏れも“ゼロ”に



## 株式会社 ドミノ・ピザ ジャパン

管理部 情報システムグループ スーパーバイザー 池田 知弘氏

利用製品 : サイボуз デヂエ プラン20  
ホームページ : <http://www.higaind.com/>  
インターネットでの  
ご注文はこちら : <http://www.dominos.jp/>  
業種 : 流通・サービス業

日本で初めての宅配ピザ「ドミノ・ピザ」を展開する同社では、業務上発生する様々な問題を積極的なIT化によって効率化し、改善に取り組んできた。

外食業界をリードするIT投資を武器と自認する同社が、「サイボуз デヂエ」を選択して実現した業務改善例を紹介する。

### サイレントカスタマーを生む可能性

同社が展開する「ドミノ・ピザ」は、全国に178店舗（2009年5月現在 / フランチャイズ店舗含む）を構える。各店舗は、エリアごとにスーパーバイザーが複数店舗を管轄し、更に地区レベル営業グループが、複数のスーパーバイザーエリアを管理するという体制をとっている。

この体制の中で「デヂエ」が活用されているのは、各店舗から報告される「ご意見・ご要望」「食品事故」の集約である。お客様からご意見をいただいた場合、各店舗から報告書が上げられ、担当地区の営業グループは、スーパーバイザーへ報告内容の確認と、対策を指示するようになっている。

食品の安心安全が声高に叫ばれる以前から、同社において商品の問い合わせに対する報告・対応は当然重要な項目である。該当の報告書については社内外の状況変化に合わせて、フォーマットを随時変更し、確実な改善に繋げるよう工夫を行ってきた。

「この報告は以前、FAXや、Excelファイルのメール添付による方法で行っていました。送付された報告はエリアごとの営業グループ内の担当スタッフが内容を集約し、さらにExcelの専用シートに反映し集計を行うというフローです。しかしFAXの印字がかすれて読めない、報告者によって報告書のフォーマットのバージョンにばらつきがある、などいろいろな問題がありました。」（池田氏）

「この方法では、状況変化に確実かつタイムリーに対応することが難しい。本業務に携わる営業グループのスタッフが休みの場合、業務自体がストップしてしまうわけです。また案件に対し進捗の管理が困難です。場合によっては、紛失の可能性もある。『質問に対して回答がない』とご連絡をいただけるお客様には対応することができますが、回答が無く、離れていってしまう『サイレントカスタマー』を作ってしまう可能性があります。」

この状況を問題視し、池田氏をはじめとする情報システムグループで改善策を検討する。

同社で13年に渡りシステム管理に携わる池田氏は、「業務に不便や問題があるなら要因を特定し、改善するシステムを導入する。ないなら作ればいい。」というプロフェッショナルな「システム職人」。その池田氏が選択した改善策は、インターネットで見つけた「サイボуз デヂエ」であった。



経営管理本部 情報システムグループ  
スーパーバイザー  
池田 知弘氏

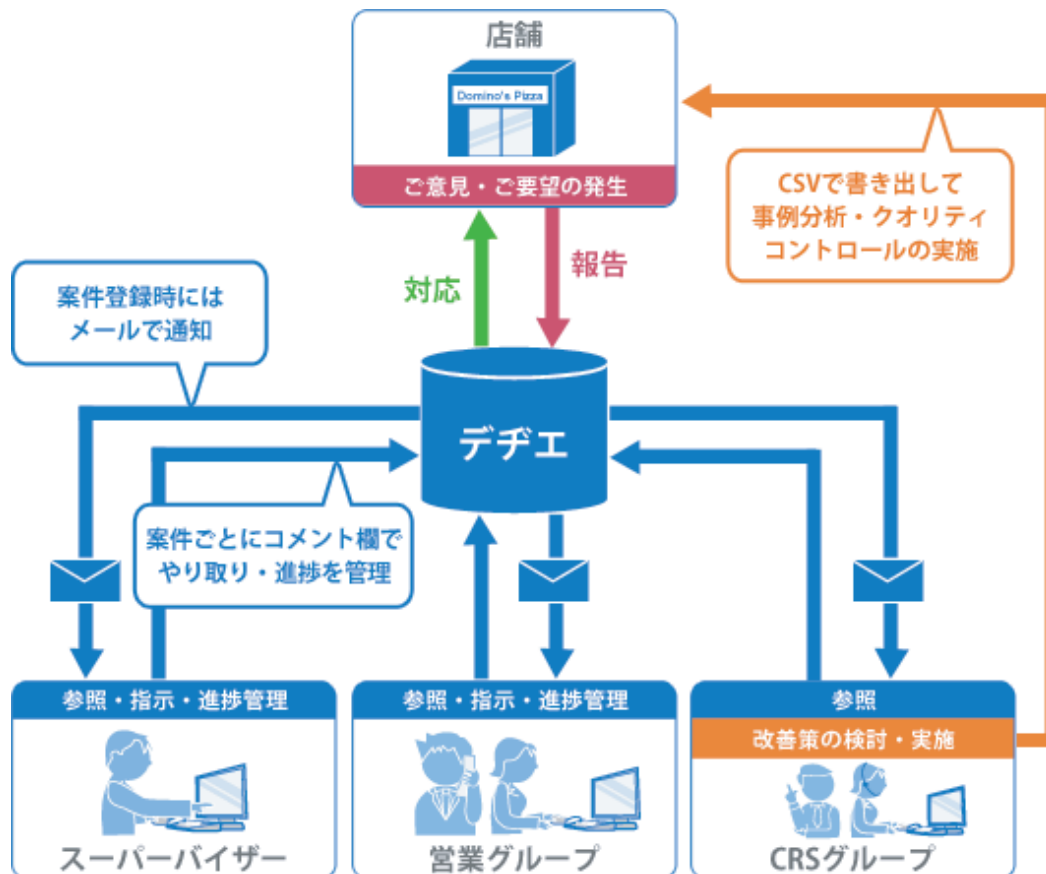
「その後、FAX、メール、本部・コールセンター入電内容など、全ての情報をCR&Sグループで集約しようという体制に変更することになりました。そこではデータの一元管理、対応の進捗管理、同時に複数のクライアントからの閲覧、修正等のリアルタイム性、その結果を受けての迅速な対応が求められることから、システム化の依頼があり、検討を始めました。」

「他社の製品も検討しましたが、操作性に課題があったり、ハードウェアのスペックへの依存度が高かったり、単純に価格が高かったりと、決め手に欠ける。『デヂエ』についてはまず『データの一元管理』という要件を満たしている。ダウンロードして無料で試用ができるのも大きかった。構築のための労力や時間と価格を量りにかけ、『デヂエ』購入が最適と判断しました。」

全国178店舗からの「お客様からのご意見・ご要望」報告から対応までの時間を半分以上に短縮  
徹底した情報共有・進捗管理により対応漏れも“ゼロ”に

## 「デヂエ」への移行で対応漏れは“ゼロ”に

「デヂエ」の導入後、同社の報告フローは以下のように変化した。



報告すべき案件の発生時には、各店舗の責任者は「デヂエ」にて案件の登録を行う。案件が登録されると、関係各所にはメールにて通知が行われる。担当エリアのスーパーバイザーは、登録内容の確認を行い、然るべき対応の指示を行う。該当の案件の進捗については「未対応」「解決」など、対応状況を示す項目にて明示し、案件ごとのコメント欄にてやり取りを行う。

各案件の状況については、スーパーバイザー、営業グループのほか同社のCRSグループ（コールセンター）や、品質管理グループにも同時に共有されており、対応漏れが起こる心配はない。お客様への対応完了後、必要に応じて改善策、再発防止策の実施が行われる。

「ライブラリの構築は問題なくスムーズに完了しました。当初は店舗側が従来の方法で報告してきたり、ということもありましたが、『デヂエ』の報告以外は受け付けないというルールとし、現場レベルに利用を徹底し、浸透させました。しかし、ほとんどの現場レベルでは抵抗なく受け入れられたと思います。Excelの入力を行っていた営業グループの担当者については、業務自体が消滅したので他の業務にまわすことができました。」

総レコード数: 4381

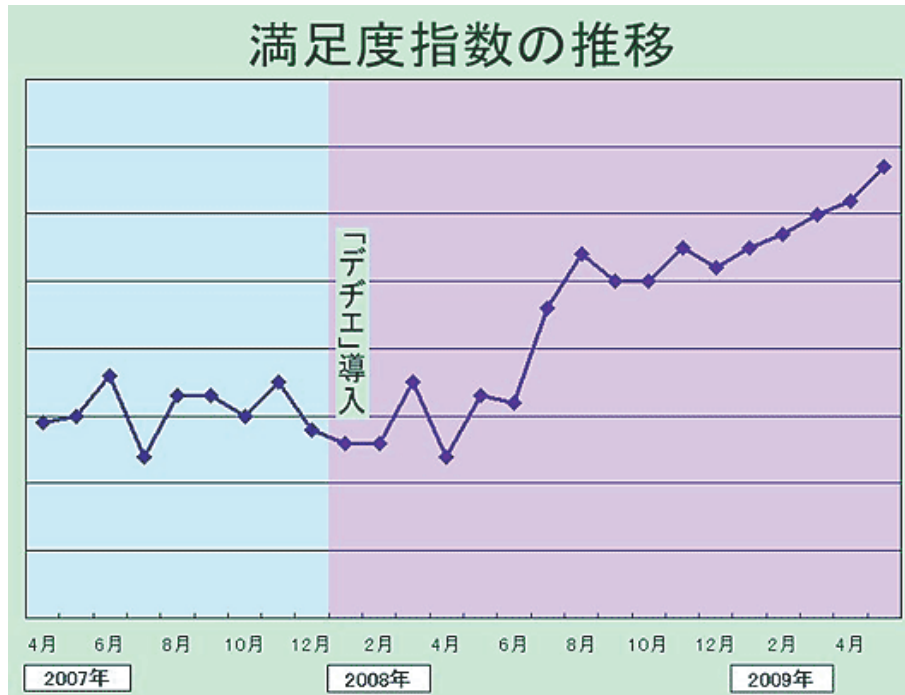
絞込 新101 [eo] レコード一覧ビュー デフォルト [eo] 集計 全店レコード数 [eo]

先頭へ << 前の35件へ | 次の35件へ >> 検索 [詳細検索]

レコード番号	登録者	トラブル項目	発生日	報告者	概略	結果	SVR確認	課長確認	部長確認	CRS確認
4742		苦情	2009/5/25		商品	未解決		✓		✓
4700		苦情	2009/5/22		近隣苦情	解決	✓	✓	✓	✓
4688		苦情	2009/5/17		配達遅延	解決	✓	✓	✓	✓
4696		苦情	2009/5/17		配達遅延	解決	✓	✓	✓	✓
4690		苦情	2009/5/17		配達遅延	解決	✓	✓	✓	✓
4603		苦情	2009/5/5		配達遅延	解決	✓	✓	✓	✓
4590		苦情	2009/5/9		商品	解決	✓	✓	✓	✓
4499		苦情	2009/5/3		店舗対応ミス	解決	✓	✓	✓	✓

全国178店舗からの「お客様からのご意見・ご要望」報告から対応までの時間を半分以上に短縮  
徹底した情報共有・進捗管理により対応漏れも“ゼロ”に

「デヂエ」の導入により、店舗の課題点を明らかにし、顧客満足度を向上させるためのプランを立案、実施した。複数のプランを順番に実施することによって、約半年後の2008年7月から、順調に満足度を向上させることに成功した。



同社は、お客様へのアンケート等から、独自の顧客満足度指数を算出し、サービス向上施策の手段として使用している。  
2007年12月の「デヂエ」導入後、満足度指数が順調に右肩上がりをはじめたことがわかる。

「重要な改善点としては、行われた報告について紛失する機会は“ゼロ”になったため、案件の処理が確実に、漏れることがなく行われていることがはっきりしている点。また処理が遂行されていることを全体的に確認できるようになったことです。この為、対応漏れによりサイレントカスタマー化して離れていく顧客はゼロになっていると認識しています。」

## 突然のリスクにも即座に対応

同社では2009年の新型インフルエンザ流行時、全国で4000人を超えるアルバイトの健康状態管理を「デヂエ」を利用して行った。

「社内でも新型インフルエンザについて問題になり、体温に異常があるアルバイトがいる場合にはすぐに登録し管理しようということになりました。社内の決定を受けてすぐに構築・実行できるところが『デヂエ』の良さだと思います。」

今後の「デヂエ」を利用した業務の展望について、池田氏は以下のように続ける。

「取引先も含めた原材料流通・購買管理を想定しています。食品の流通は気象状況などの外的要因に左右されやすく、また在庫期間も限られています。取引先と『デヂエ』を利用して情報共有することで、たとえば納期遅れが発生する場合に迅速に対応できると、影響も最小限に抑えることができ無駄を減らせると考えています。また、現状の口頭ベースでのやり取りに対して、やり取りの内容が文字として記録に残るという点は、大きいでしょう。」

## 宅配フードサービスのパイオニアとして

「デヂエ」を利用を含めた現在の業務上の課題について伺ったところ、「課題というよりも、不足があれば作るまで。」との答えであった。同社は業界に先駆けて、電話・店頭を含めた受注システムを開発した。しかし顧客側の環境の変化により、使用5年で改修を実施している。既存システムの刷新にも躊躇はない。

トップ自らが積極的にIT化を推進する同社は、今後も宅配フードビジネスのパイオニアとして、業界の先頭を走り続けるだろう。