

新店・既存店舗改装のPM業務委託事例

株式会社カインズ 様

ホームセンターの新店・改装工事のPMを委託
業務負荷の大幅な軽減と品質向上に貢献



株式会社カインズ
販売本部
販売統括部部長兼
店舗オペレーション改革部部長
白鳥 好太 氏



株式会社カインズ
販売本部
店舗オペレーション改革部
システム機器グループ
グループマネジャー
宮下 卓也 氏



株式会社カインズ
販売本部
店舗オペレーション改革部
システム機器グループ
本部担当
大河原 秀樹 氏



株式会社カインズ
販売本部
店舗オペレーション改革部
システム機器グループ
小山 卓士 氏



株式会社カインズ
販売本部
店舗オペレーション改革部
システム機器グループ
井上 紀根 氏

お客様名:株式会社カインズ
所在地:埼玉県本庄市早稲田の杜一丁目2番1号
売上高:4826億円(2022年2月期)
店舗数:230店舗
概要:関東地方を中心に北海道から沖縄まで全国でホームセンター「CAINZ」を運営する1つ小売企業。ショッピングセンター運営のベイシアや作業服やアウトドア関連商品を販売するワークマンを含めた31社で構成する、売上高1兆円超の流通企業集団「ベイシアグループ」の中核。2022年3月には東急ハンズをグループに迎え、新しいDIY文化の創出を打ち出している。

U R L: <https://www.cainz.co.jp/>



CAINZ

事例のポイント

課題背景

- ・既存店改装や新規店のIT機器設置の負荷を減らしたい
- ・全国の店舗での改装立ち合いの負荷を減らしたい
- ・故障問い合わせへの対応が十分な体制を構築したい

成果

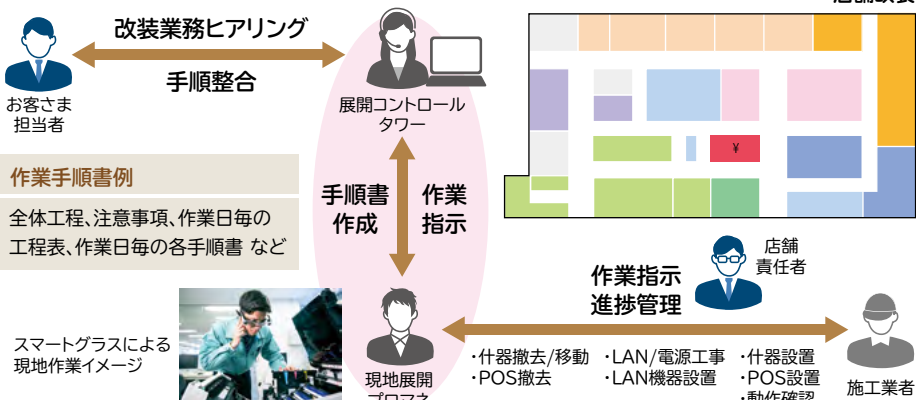
- ・改装時の工事監理、立ち合いなどの負荷が軽減
- ・NECフィールディングのノウハウと技術力を生かし、立ち会い業務が減少
- ・各店舗からの問い合わせなどにもスピーディに対応が可能に

対象サービス

● 新規・既存店舗改装PM業務のイメージ

サービスの流れ

- － 保守作業で活用しているスマートグラスを使用して、展開コントロールタワーと現地作業員が連携し、現地サーベイを実施
- － 現場状況やお客さま所作を認識し、手順書を作成
- － 一番作業時も展開コントロールタワーと確認を行いながら円滑に作業実施



NECフィールディング

導入前の背景や課題

全国の店舗を少人数で対応 PM業務の内製化で大きな負荷に

関東を中心に北海道から沖縄まで230店舗のホームセンターを展開するカインズ様。新規店や店舗改装ではPOSやパソコンなどIT機器の設置・再配置の業務が発生します。販売本部店舗オペレーション改革部システム機器グループの宮下卓也グループマネジャーは、「IT機器関連の移設工事などのプロジェクトマネジメント(PM)業務は、通常は3〜4人が担当していました。また、PM業務は内製化していました」と話します。

販売本部店舗オペレーション改革部システム機器グループの小山卓士氏は、「店舗は全国にあり、改装では1店舗あたり10日程度の日数がかかります。3人体制の時は、全国の店舗を移動しながら対応していたので非常に大変でした」と語ります。

改装工事の場合は特別な配慮も必要になりました。販売本部店舗オペレーション改革部システム機器グループの大河原秀樹本部担当は、「商品が入っている状態で陳列棚を動かすこともあります。その際は、レジの場所を現場がきちんと把握していないと、スケジュール通りに工事を進

められなくなります。さらにPM業務では、他の工事の進捗を見ながら、どこが進んでどこが遅れているかを把握する感覚も必要です」と話します。

カインズ様が扱っている商品数は10万点にもなります。販売本部販売統括部の白鳥好太郎長は、「ホームセンターは店舗が広いので、出入口近くだけでなく、売り場の中や資材・園芸用品売り場のある屋外にもレジを設置する必要があります。改装の場合、内装や什物の設置、電気機器設備などのためにさまざまな業者が携わります。それぞれカインズ側の担当者が付くので、その調整も大変です」と話します。

選択のポイント

全国をカバーする保守拠点 IT関連工事の実績で信頼

新店・既存店舗改装での業務負荷を軽減する近道は、PM業務の外部委託です。カインズ様は店舗を全国で展開しているので、全国規模で対応可能な企業を探す必要がありました。そんな中、候補に挙がったのがNECフィールディングでした。NEC製の自動釣銭機を使っている店舗では、その保守をNECフィールディングが担当しています。「NECフィールディングの保守拠点が全国にあるというのは知っていました。また、

ネットワーク工事などの業務も展開していると聞いていたので、PMを委託できるのではないかと考えました」(宮下グループマネジャー)。

「検討を進めた結果、2022年の初めからPM業務を委託するようになりました」(大河原本部担当)。NECフィールディングでも、改装の現場に立ち合うなど業務内容の把握に努めました。そして最初に手掛けたのが仙台富谷店の改装でのPM業務でした。その後、22年中に6店舗の改装でPM業務に携わりました。

「最初の2店舗については私も現場に出て、NECフィールディングの活動の様子を見ていま

した。仕事の進め方は、これまで我々が行ってきた方法とすべて同じではなく、NECフィールディングの担当の方は独自の方法で作業を進めていると感じました」(小山氏)。

「既存店の改装は決められた期日内で終わらせなければならないので、カインズ側の担当者はほぼ職人化しています。それぞれの担当者によって進め方が違っていても、効率的に仕事はできていました。それがNECフィールディングに外部委託することで、業務内容の標準化ができると思います」(白鳥部長)と、外部委託による新たな効果にも注目しています。

導入の成果

業務負荷が大幅に軽減 業務の品質向上にもつながる

PM業務をNECフィールディングに委託したことで、仕事の負荷は大幅に軽減されたそうです。「移動する必要がなくなったので、故障対応など全店の課題を解決する業務を本部でできるようになりました」(大河原本部担当)と話します。

販売本部店舗オペレーション改革部システム機器グループの井上紀根氏は、「以前店長をしていた経験から、運営がうまくいっている店舗は社員やパートさん、業者さんなどとのコミュニケーションが活発です。NECフィールディングは、IT機器のメーカーさんとも積極的にコミュニケーションをとっているの、改装の現場がよりうまく回っ

ているのかもしれない」と話します。

また、IT周りの工事が完了した段階で、カインズ様の担当者がより入念にチェックできるようになりました。「自分で担当したIT機器の移設を自分でチェックすると見落としが生じますが、外部委託によって、それもなくなりました」(小山氏)と、業務の品質向上にもつながっています。

「委託を始めた時は、半導体不足で必要なIT機器が手に入りにくい時期でした。Wi-Fiのアクセスポイントが足りず、どこにも在庫がなかったのですが、NECフィールディングを通じて入手できました」(宮下グループマネジャー)と振り返ります。

井上氏は「我々の負荷が軽くなったので、余力を新たなデジタル機器の導入など別の取り組みに

使っていけます」と話します。宮下グループマネジャーは、「これまで10日前後を要した日数をより短縮できるかもしれません。NECフィールディングの経験と知見を生かして、業務効率向上につながるアイデアや提案をいただきたいですね」と話します。

流通業界では、CX(顧客体験)の向上に向けて、さまざまなデジタルツールの導入が進められています。白鳥部長は「カインズはIT小売企業として、デジタル改革を数年前から進めています。お客さまとの接点となる店舗では、ネットワーク整備やデジタルサイネージの導入など、デジタル機器の整備も進めています。今後も、より幅広い業務での支援がよりよい店舗づくりにつながると思います」と、その期待を語ります。

お問い合わせは、下記へ

NECフィールディング

産業事業部セールスサポート部

URL: <https://solution.fielding.co.jp/>

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承ください。
●本製品の輸出(非居住者への役務提供等を含む)に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きに当たり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。



UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。