

導入事例

[業務マニュアル]

SUNTORY
SUNTORY SHOPPING CLUB

株式会社サントリーショッピングクラブ

“ マニュアルでスタッフ間に共通の土台ができました ”

社名	株式会社サントリーショッピングクラブ
URL	http://www.suntory-sc.com/
事例概要	● データチームにおける業務マニュアルの制作

サントリーグループの一員として、全国の酒販店向けの業務用ツールや飲食店向け酒まわりツールを販売する「業務用ビジネス」と、グループ内外の企業に向けたプロモーション企画・運営を手がける「販促ビジネス」の二つのビジネスを展開している株式会社サントリーショッピングクラブ様。そのデータチームの業務マニュアルをマイクロメイツが制作しました。

○ お客様の声

導入の背景 → 作業工程や管理方法がバラバラな状態だった

取り扱う案件や対応件数が増えるにつれ、データを管理するためのAccessのファイル数も増えてきました。管理作業は複数の派遣スタッフで行っていたのですが、全体の流れが分かる業務マニュアルがなく、各人の作業工程や管理方法が異なっていたため、ミスが発生した場合に原因を追究するのが難しい状況になってしまっていました。また新人が配属された際に教材となるマニュアルもなく、このままでは問題があるなど感じました。

マイクロメイツを選んだ理由 → 十分な実績とコミュニケーション力の高さ

選定の条件にまず挙げたのは、Accessについて熟知していること、Accessについての実績を有していること。その点でマイクロメイツさんには十分な実績もあり、信頼できました。最初にこちらから問い合わせをした際に迅速に対応してくれたのも好印象でしたね。当社からもいろいろな人間が関わるプロジェクトでしたが、マイクロメイツさんのスタッフはコミュニケーション力が高く、打ち合わせもスムーズだったので、これなら大丈夫だと感じました。体制や役割分担（ライター・管理・営業）がしっかりしていたのも選定のポイントでした。

サービス導入の効果 → 共通認識が生まれて作業分担も容易に

完成したマニュアルはレイアウトも良く、「プロにまかせて良かったな」と思いました。やはりマニュアルがあることで、安心して派遣スタッフへの説明ができるようになったことが大きいですね。それまではスタッフの習熟度にどうしても個人差があったのですが、そのバラつきが小さくなり全体的に向上しました。またマニュアルという土台ができたことで、スタッフ同士の共通認識が生まれ、作業の分担もしやすくなりましたね。

今後に向けて → マニュアルに対する他の部署の意識も変わった

現在までに3つの部署の業務マニュアル制作を依頼しています。社長も目を通してありますよ。マニュアルの必要性について認識していながら、どの部署もなかなか着手できていなかったのですが、最初に作ったデータチームのマニュアルが意識を変えてくれたんだと思います。今後は納品後1〜2ヶ月運用した時点でのアフターフォローなどもサービスメニューとして加えてもらえるとうれしいですね。期待しています。

