

老舗百貨店の松屋が Handbook による オンライン研修 を本格化 年間約 1,200 人のテナント新人スタッフへの集合研修を完全移行 情報共有ツールとしても活用し、接客テック によるお客様対応の迅速化も実現

アステリア株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：平野洋一郎、証券コード：3853、以下アステリア）は、様々なカテゴリで No.1 を獲得^{※1}しているモバイル向けコンテンツ管理システム「Handbook（ハンドブック）」が、老舗百貨店の松屋（株式会社松屋、所在地：東京都中央区、代表取締役社長執行役員：秋田正紀、以下松屋）のオンライン研修と情報共有ツールに採用され、利用事例を公開したことを発表します。

■松屋が『Handbook』を採用した背景、効果と今後

創業 150 年を超える老舗百貨店の松屋では、デジタル化による効率化・生産性向上、業務改善に取り組み、事業運営に伴うさまざまな課題の解決に努めています。コロナ禍によるニューノーマルや 3 密回避への対応が求められる中、週 2 回開催される新人スタッフ集合研修のオンライン化や、社内情報共有のリアルタイム化を検討していました。

そこで、松屋ではモバイル向けコンテンツ管理システム「Handbook」を用いて、年間約 1,200 人のテナント新人スタッフへの集合研修をオンライン化。研修内容を収めた動画コンテンツを作成し Handbook で共有し、視聴後のアンケートやクイズ機能等によるマイクロラーニング^{※2}で研修内容の理解度も見える化されました。この結果、集合研修による接触回避や研修担当者、新人スタッフの拘束時間を短縮。また動画コンテンツにしたことで研修内容が均一化されるなど、教材の質の向上にも繋がりました。

さらに、従来、紙で共有されていた催事・各種キャンペーン・ショーウィンドウ展示商品なども Handbook で共有。これにより、松屋銀座本館、マロニエ通り館、プチプチマルシェの全 17 フロアの売り場に所属する約 300 名のスタッフへ、営業企画担当者が週に 1 回更新する店舗情報をリアルタイムで共有できるようになりました。

松屋では、50 カテゴリー、全 250 ファイル（内：研修動画 7 個）を Handbook で共有することで、オンライン研修の本格導入と、売り場スタッフとの情報共有の IT 化を実現。お客様からの問い合わせにも迅速に対応できる「接客テック」ツールとして Handbook は活躍しています。今後も、社内外の会議での活用やオンライン接客など、アナログに依存しがちな接客業務をデジタル化することで接客業における DX を推進していく方針です。



Handbook で動画を視聴するイメージ

※1：様々なカテゴリ

①セールス・イネーブルメントツール市場：累計導入社数ランキング（初期出荷から 2020 年 6 月末までの累計導入社数

②ベンダー別売上金額シェア：年商 100 億～500 億円未満、10 億～100 億円未満（2019 年度）

出典：ITR「ITR Market View SFA/統合型マーケティング支援市場 2021」

③営業用途モバイルコンテンツ管理市場：ベンダー別売上金額シェア（2020 年度）

出典：ITR「ITR Market View ユニファイドエンドポイント管理市場 2021」

④SaaS・ASP MCM 出荷 ID 数

出典：デロイト・トーマツ ミック経済研究所「コラボレーション/モバイル管理 パッケージソフトの市場展望」（2021 年度版）

※2：動画コンテンツなどを使い、1 回 1~5 分の短時間で学習を行う方法

■「松屋」について（Web サイト <https://www.matsuya.com/>）

銀座・浅草で店舗を展開する老舗百貨店。それぞれの立地特性を活かした営業活動を行う。銀座店は個性的な百貨店としてさらなる進化を目指す。また、飲食業・ビル総合サービス及び広告業など百貨店事業を中核に据えたグループ経営を推進。

■「Handbook」について（Web サイト <https://handbook.jp/>）

様々なカテゴリで No.1 を獲得している『Handbook』は、文書や表計算、プレゼンテーションから画像や音声、動画までのあらゆる電子ファイルをクラウドに保存し、モバイル（タブレット、スマートフォン）端末で持ち運べ、指先めくりで表示ができるソフトウェアです。一般的なクラウド・ストレージ・サービスやタブレット端末向けの閲覧アプリケーションと異なり、閲覧者ごとの配信設定や端末紛失時の情報漏えいを防ぐ機能、ネットワーク接続できない場所でもファイルを予めダウンロードしておく機能など、モバイル端末をビジネス活用する上で必要な機能が搭載されているのが特長です。対立しやすい情報セキュリティの確保と操作性の高さを丁寧なインターフェース設計で両立している点が高く評価され、『2015 年度 グッドデザイン賞』を受賞しています。

■「アステリア株式会社」について（Web サイト <https://www.asteria.com/>）

アステリア株式会社（2018年10月にインフォテリアから社名変更）は、企業内の多種多様なコンピューターやデバイスの間を接続するソフトウェアやサービスを開発・販売しています。主力製品の ASTERIA Warp は、異なるコンピューターシステムのデータをノーコードで連携できるソフトウェアで、大企業、中堅企業を中心に 9,523 社（2021年9月末現在）の企業に導入されています。また、Handbook は、営業資料や商品カタログ、会議資料などあらゆる電子ファイルをスマートフォンやタブレットで持ち運べるサービスのスタンダードとして、1,633 件（2021年9月末現在）の企業や公共機関で採用されています。

【プレスリリースに関するお問い合わせ先（報道機関窓口）】

アステリア株式会社 広報・IR 部：長沼史宏・齋藤ひとみ

TEL:03-5718-1297 / 携帯:090-9970-1898（齋藤） / E-mail: press@asteria.com

【製品に関するお問い合わせ先】

アステリア株式会社 マーケティング本部

TEL:03-5718-1250 / E-mail: handbook@asteria.com

アステリア、ASTERIA、Handbook はアステリア株式会社の登録商標です。
本文中の商品名は、各社の商標または登録商標です。