

株式会社サンベルクス 様

『競合に勝つ！武器は現場の“意識改革”』

～レジ部門の総労働時間が前年比▲12%に。店長のマネジメント力を強化～

東京・千葉・埼玉で食品スーパー「BeLX(ベルクス)」を展開する株式会社サンベルクス様。2013年2月には30店舗目の野田七光台店をオープンされ、<2020年:50店舗>という目標に向けて着実に成長を続けられています。店舗競争力の強化を急ピッチで進められる中、人時マネジメント改革のツールとして「TiMS(タイムズ)」を導入されました。レジ部門では総労働時間が前年比▲12%と大きな成果を上げられました。レジ・精肉・惣菜の各部門で全店展開し、全部門での導入を進められています。

レジ部門の運営改革を、店舗の営業利益向上につなげる

「従来、レジ部門の人時計画はリーダーの判断に委ねられていました。そのためリーダーが人員不足と感じる曜日や時間帯に増員する、という言わば『プラスの対応』になっており、妥当性が不明瞭でした。部門運営を見直す中、どのように人時計画を適正化し、サービスレベルを維持しながら効率化するか、人時マネジメントの改革が急務でした。

そこで、『レジの時間当たり処理人数』『売上生産性』を人時マネジメントの指標として明確にしました。数値目標を定めることで改革を着実に進めていくためです。目指したのは、レジ部門の運営改革を店舗の営業利益にまでつなげることでした。売上計画、客数予測に基づいて、効率化を突き詰めていく。そのためにはまず、誰でも同じコンセプトで根拠のある計画を作れるようにならなければなりません。根拠のない計画では問題点が見えてこないで、対策の取りようがないですからね。」(坂井様)



販売部
レジ・事務統括課長
坂井 厚太 様

必要なのは現場が「考える」仕組みを作り上げること

「そんな私達の課題を解決してくれたのがTiMSでした。提供元のネクステージコンサルティング社(以下、NXC)は食品スーパーの基幹システム開発・運用が中核事業で、業務知識に精通しており、現場の要望やアイデアにも真摯に対応してくれました。取り組みの主役はあくまでも現場です。店長やリーダーが何を読み取って、何を考えるか。成功の鍵はそこにあります。本部は基本方針を示し、推進していきますが、日々それを具体化していくのはやはり現場ですから、『現場目線へのこだわり』こそ、私達がNXCとTiMSを選択した理由です。」(坂井様)

レジ部門の大幅な効率化を実現 販売部門への展開を加速



販売部
店舗オペレーション
担当課長
後藤 克久 様

「本部、店舗、システムの方角性を合わせて取り組んだことで、全店導入後すぐに取り組みの効果が現われました。部門運営の実態が客観的に示されることで店長とマネジャーの意識が変わり、問題発見と対策に向けた積極的なコミュニケーションが日常化したのです。ムリ・ムダが『見える』ということが危機感につながったのだと思います。そしてパートナーの契約シフトを見直し、必要な曜日、時間帯に人を集中させるようにしました。その結果、総労働時間を前年比▲12%と大幅に削減することができました。この時間を教育や他部門応援にも活用し、売り場作り強化にもつなげています。

レジ部門の成果を受けて、営業部門への展開もすぐに決めました。既に精肉部門と惣菜部門で全店展開し、人時計画の適正化だけではなく、スキル習得の計画作りにも活用しています。店舗の取り組み状況は帳票で把握できるので、適切な指導で更に成果を出していけるよう本部と店舗の連携を強化していきたいですね。」(後藤様)



ベルクス東墨田店

店長の声

根拠のある計画で人を活かす店舗運営を推進

「最初に導入したレジ部門で、すぐに大きな効果を感じました。人が不足しているのではないかと感覚的に不安になることがなくなり、『この人数でいける』『もっと少ないレジ台数でもやれる』と根拠に基づいて判断できるようになりました。「見える」ということが意識を変えるんだと実感しましたね。サービスの質を維持できることが前提なので無理に人時を削るようなことにもなりません。

それは営業部門に展開しても同じです。今いるメンバーでどうやって売上計画を達成していくのかを考える体質が強化されました。TiMSで作業割当の偏りを見れば、誰にどの作業を覚えてもらうか、重点的に改善すべき所が見えてきます。元々進めてきた店舗運営改革に、TiMSという仕組みがうまく組み合わさったと思います。店舗の競争力を支えるのはなんといっても『人』です。全部門を成長力の柱としていけるよう、この取り組みを更に進めていきたいと思っています。」(早野様)



東墨田店 店長
早野 慎二 様

お客様情報

社名	株式会社サンベルクス
本社	東京都足立区花畑4-11-14
代表者	代表取締役社長 鈴木 秀夫
設立	昭和58年3月
従業員数	正社員586名 準社員2,149名
店舗数	30店舗
事業内容	食品スーパーマーケット及び その他生活関連商品の小売 チェーン
URL	http://www.sunbelx.com/

(※2013年6月現在 従業員数などはホームページによる)

