

クラウド実践テーマ：顧客満足度の向上、従業員満足度の向上、業務効率の改善

業種：卸売業・小売業（飲食業）

企業名：赤玉株式会社（石川県金沢市）

【従業員数：30名】

クラウド実践による多言語対応で「おでん」と「おもてなし」を外国人観光客へ発信

1 経営課題

・外国人観光客の増加に対して、自社が提供する商品を周知させるすべが無く、商品説明に時間がとられ、顧客回転率が悪化し業務効率もダウンしていたため、店舗での円滑な接客対応が必要となった。

2 クラウド実践による課題解決

- ・外国人観光客へのサービス向上に向けた Web サイトの多国言語化を行った。
- ・サーバリニューアルやクラウド化を進めるといっても、社内での意思決定が困難であったが、IT ベンダーからのわかりやすい提案を踏まえメリットを理解し実施することができた。
- ・食材の外国語表見には時間を要した。

3 導入したクラウドサービス（導入期間：1年）

- ・株式会社 DS ブランド おりこうブログ DS

4 課題解決に向けた組織運営

- ・IT スキルを保持する社員に対し、サイト作成に関して全権委譲し運営することで早期立ち上げを目指した。
- ・サイト作成に関しては支援 IT ベンダー（リコー・ジャパン株式会社）の協力を得ることでスキル向上を目指した。

5 実践事例の成果

- ・ホームページの多言語化をした後、売り上げが2割程度向上した。
- ・事前にホームページで提供商品・サービスを英語で告知することで来店目的がはっきりさせることができ、商品の説明付きのナンバリングしたメニューを用意することで店頭での顧客対応がスムーズになり従業員の負担が減少した。