FUJITSU

顧客満足度向上と業務効率化の両立！ スピーディーな接客、笑顔あふれる店舗へ

アニエスベージャパン株式会社様

アニエスベージャパン株式会社様。長く愛される普遍的なスタイルと洗練されたフレンチシックが魅力のブランドです。しかし、複数のシステム運用による複雑さ、顧客対応の遅延、リアルタイムデータの欠如といった課題に直面していました。これらの問題を解決し、笑顔あふれる店舗を実現した秘訣とは？「FIT SHOP」導入事例から、顧客満足度向上と業務効率化の両立方法を探ります。

134店舗 436台へ導入

課題（導入前） ▶▶▶	効果（導入後）
店舗・スタッフ間のシステム習熟スキル格差と固定端末による顧客対応の遅延	誰でも簡単に操作できるFIT SHOPをiPadやiPhoneへ導入することで顧客対応がスムーズになり、接客回数も1.8倍に増加
複数のシステム運用による複雑さ、非効率なデータ連携	システム統合による操作性の向上と業務効率化、リアルタイムデータ連携による迅速な情報共有と意思決定

導入の背景

非効率なデータ連携と、店舗における顧客対応の遅延

店舗では、複数のシステムが別々に稼働しているため、スタッフの習熟度に大きな差が生じていました。 3ヶ月に及ぶ研修を行っているにも関わらず、システム操作に習熟できないスタッフもおり、顧客対応の遅延につながっていました。 特に、IDやアプリを持っていない顧客への対応は、個人情報をお預かりし、バックヤードへ移動、システム起動、ログイン、顧客情報検索といった煩雑な手順を必要とし、顧客待機時間を増加させていました。お預かりした個人情報漏洩のリスクも伴っていました。

さらに、バッチ処理による定期的なシステム間のデータ反映であったため、売上や在庫データの更新にタイムラグが発生していました。そのため、店頭での販売処理が完了していても、ERP上で売上が確認できず、待ち時間が発生することで無駄な残業につながったり、商品の在庫が不一致となる時間が発生し、お客様への販売機会ロスにつながるなどの問題がありました。

一方、情報管理部は、従来のオンプレミス環境のPOSシステムと環境の異なる複数のシステムを連携させる必要がありました。POSやECで発生した売上データは、まずERPに取り込まれ、その後、それぞれのシステムに合わせたフォーマットに変換されて連携されていました。この複雑なデータ変換プロセスは、システム変更が発生するたびに修正が必要となり、複数環境の業務システムの複雑な連携は、情報管理部の大きな負担となっていました。

情報管理部 部長 黒澤 寛様（左） 営業統括本部 東日本担当 揚石 直樹様（右）

導入のポイント

業務効率化を実現した統合型POS・MD/BO・CRMシステム

様々な製品を検討していく中、これだけは搭載したいと考えていた3つの要件を実現できたのがFIT SHOPでした。

＜３つの必須要件＞

- 従来の固定型レジに縛られない、店舗業務の自由度を高めるモバイル化（iPad/iPhoneの活用）
- 在庫管理の最適化などリアルタイムで正確なデータを反映するクラウド環境での運用
- 従来の煩雑なシステム運用から脱却し、全ての業務を一つのツールで管理

また、店舗スタッフが中心となって利用するシステムだからこそ、日本の商習慣を理解し、日本語での柔軟なサポートが受けられる点も、導入の決め手となりました。

© 2025 Fujitsu Shikoku Infortec Limited

導入効果

誰でも簡単に操作可能

iPadやiPhoneによる直感的な操作性と、全ての機能がリンクしたシンプルなインターフェースにより、店舗スタッフの習得期間が大幅に短縮されました。導入後わずか1ヶ月で全スタッフが習得し、経験の差によるスキル格差を解消しました。ほぼ全店でシステムを統一したため、新人教育、店舗異動時などの教育コストとOJT時間を大幅に削減できました。また、モバイル端末を導入したことによりにより店頭での対応が可能となったことで、接客回数は1.8倍に増加し、顧客満足度向上に貢献しています。

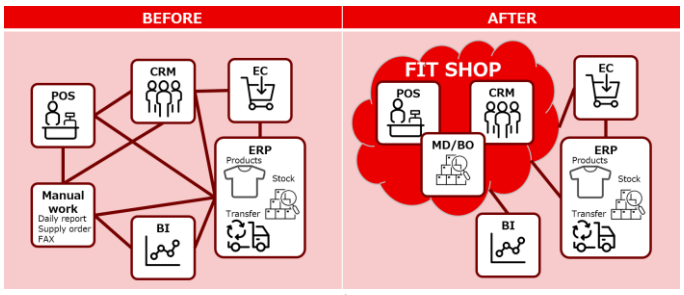
リアルタイムデータ活用による迅速な対応

在庫など必要な情報が全て店舗のモバイル端末で確認できるため、お客様への対応が迅速かつ正確に行えます。お客様への声かけ率が30%から58%と大幅に向上し、売上増加に大きく貢献しています。バックヤードへの顧客情報の持ち出しが不要になったことで、お客様のプライバシー保護にも繋がっています。また、閉店後の処理が大幅に簡素化され、残業時間の20%削減に成功しました。クラウドへのデータアップロード完了をもって店舗業務が終了するため、データ抽出などの後処理は情報管理部が担当します。店舗スタッフは売上確認までで業務完了となり、スタッフの作業負担が軽減されました。

iPadのFIT SHOP操作画面

情報共有の円滑化とシステムの柔軟性

クラウド化とシステムの一元管理により、今まで煩雑で見ていなかったデータを簡単に閲覧できるようになったため、顧客満足度と売上の向上に向けた店舗戦略を考える機会が増えました。また、店舗と本部で情報共有がスムーズに行われるようになり、迅速な意思決定による戦略展開につながっています。



システム概要図

自社でPOS展開が可能

アプリのインストールが容易なため、自社で134店舗436台の機器の導入を進め、2か月という短期間で完了することができました。新規店舗の開店時も、自社で迅速に展開できるため柔軟な対応が可能となり、導入のスピードだけでなく、店舗運用の効率化にもつながっています。
実はFIT SHOPに出会うまでは、海外製ソリューションを検討していました。業務をクラウドサービスの機能に合わせる形で検討していたのですが、やはり限界があり、容易にカスタマイズできることが必要になっていました。FIT SHOPは、ローコードでカスタマイズが可能なので、ちょっとした改善は簡単にできます。今後も対応の良いサポートを受けながら改善を進めていく予定です。

今後の展望

FIT SHOPによる在庫管理最適化とデータ活用戦略

現状、同社では在庫管理がFIT SHOPとERPの両方で行われており、店舗間やECサイトの在庫連携が不十分です。
そのため、今後FIT SHOPによる在庫管理の一元化を実現し、リアルタイムな在庫状況把握、ECサイトとの連携強化、在庫移動の効率化、そして無駄在庫の削減を目指します。

さらに、FIT SHOPのデータ分析機能は、店舗スタッフ間の情報共有を円滑にし、予算策定や商品戦略の立案を容易にしています。今後は、分析メニューの拡充によって、顧客層や商品動向に関する詳細なデータを営業担当と共有することで、迅速かつ的確な店舗戦略を立案し、顧客満足度向上に繋げます。

現状の成果に満足することなく、リアルタイムデータに基づく経営判断の精度向上を目指し、FIT SHOPの更なる進化に期待しています。

アニエスベージャパン株式会社様と富士通四国インフォテック プロジェクトメンバー

プロフィール

アニエスベージャパン株式会社 様
所在地　東京都品川区上大崎2-25-2 新目黒東急ビル8F
概要　1976年パリに第一号店オープン。
タイムレスなデザインの服を提供するファッションブランド。
ホームページ　https://www.agnesb.co.jp/brand/company/

お問合せ先
株式会社富士通四国インフォテック
デジタルソリューション統括部 POSソリューション部
〒760-0017 香川県高松市番町1丁目10番地2
電話：087-862-4586（直通） E-mail: fsit-ml-pos@dl.jp.fujitsu.com

＊本カタログ記載の会社名、製品名等は、各社の商標または登録商標です。

© 2025 Fujitsu Shikoku Infortec Limited