

Buddycomを導入して良かったこと

“全店でBuddycomを1万ID導入し、 約20万時間/年の業務効率化

小売業

店舗運営



ウエルシア薬局では、「地域No.1の健康ステーション」の実現を目指しています。特にカウンセリング営業の深化が重要だと考えており、人手不足も叫ばれる中で、お客様との会話の時間を確保するためにも、DXを活用した店舗作業の効率化が重要な経営課題でした。

店舗が広いため、以前は熟練していないと「誰が・どこで・何をしているか」を把握することが大変でしたが、今では指示・報告がBuddycomで即時に行えるため、店舗全体を把握しやすくなり、「店長の動きが変わった」といった声がありました。

アルバイトからも、社員や店長が「忙しそうだから声を掛けにくい」ことがありましたが、Buddycomならいつでも・気軽に・全員に聞けるため、「質問しやすくなった・指示を仰ぎやすくなった」といった声が挙がっています。

業務ナレッジが共有しやすくなることで、人材育成につながったことに加え、働きやすい職場づくりにもつながったと感じています。





導入前の課題

- 人手不足の中、店舗の効率化が重要な経営課題に
- レジの応援などの連携で、無駄な口話が発生し、お客様を待たせることも
- DXの推進に伴い、さまざまなデバイスが乱立し、スタッフの負担に

導入した理由

- 1店舗当たり約7時間30分/月の作業時間削減
- 残業削減&売上につながる業務が増加
- 責任者が店舗全体を把握し、的確な指示が可能に
- アルバイトや新人の方も社員に聞きやすくなり、人材育成&働きやすい職場づくりに



全店で約20万時間/年の業務効率化を図り、売上向上につながる業務へ集中

1店舗当たり、1日15分、1ヶ月あたり約7時間半の作業時間が削減されました。他の店員を探して、指示・報告して、元の場所に戻ると言った一連の流れが、Buddycomで“話すだけ”になったからです。

また、お客様をお待たせする時間も削減できました。医薬品や化粧品について、担当でない人がお客様を質問を受け、担当者へ引き継ぐまでの時間が減り、顧客満足度につながっていると考えています。

効率化できた時間は、残業時間の削減はもちろんですが、売り場のメンテナンスやお客様への声掛けなど、売上向上につながる生産性の高い業務に時間を使うようになりました。

この効果は非常に大きく、感覚的には削減できた分の倍ぐらいの経済効果があると感じています。



導入検討中の方へメッセージ

Buddycomの導入は、単なる業務効率化にとどまりません。人材が生き、接客の質が向上し、お客様に選ばれる店舗へ。ウエルシア薬局は、今後もデジタルと人の力を融合させ、“働きやすさ”と“地域への価値”を両立するドラッグストアの未来を創っていきます。



株式会社サイエンスアーツ

WEB: www.science-arts.com
 Service: www.buddycom.net
 お問い合わせ: info@science-arts.com

