

株式会社 ジー&フォー

DX宣言書

2024年6月7日
株式会社 ジー&フォー
代表取締役 田沢 憲

□ 経営理念

お客様の「笑顔」を創造する … ホスピタリティを追求し、安心して来店していただき、家族・社会を幸せにしてい
職員の「笑顔」を創造する … 職員を取り巻く環境を整備し、長く働ける職場環境を創る
世界の「笑顔」を創造する … 仕事の現場が世界の安寧に繋がっていくことを実感する

□ DXビジョン(2~3年後にありたい姿)

- ◆ お客さまがまた来たくなる店舗運営、職員が楽しく働ける職場環境を実現し、お客さま・職員の笑顔をより多く創造できる企業を目指します
- ◆ デジタル技術を活用した業務効率化を推進し、事業規模拡大を見据えた会社基盤の強化を図ります

□ DX戦略・施策

➤ フェーズ1(現在 ~ 2025年2月)

戦略 「職員のスキルアップを通じた顧客体験価値の向上」

- ◆ 最高のホスピタリティを提供できるよう、社内の密な情報連携や定期的な研修会を通して、ノウハウ共有や接客・売り場づくりなどに関する職員のスキルアップを図ります
- ◆ SNSを活用したマーケティング施策を新たに企画し、また来たくなる店舗運営を実現します

施策 ・ 定期的な研修会や店舗ミーティングをオンラインも交えて開催
(ホスピタリティ研修/好事例・ヒヤリハットの共有/マーケティング施策の検討など)
・ SNSアカウントの新規作成、運用および顧客参加型イベントの企画・実施
(フェイスアップコンテスト/新商品プロモーションイベントなど)

➤ フェーズ2(2025年3月 ~ 2025年8月)

戦略 「スピーディな事業規模拡大に向けたDX実現ロードマップの策定と人材育成」

- ◆ フェーズ1で実現する質の高い顧客体験価値を将来的な新規店舗や他業態FCへ横展開すべく、事業規模拡大に向けたDX実現ロードマップを策定します
- ◆ 組織を支える幹部候補を育成します

施策 ・ 現状の業務内容/業務手順・マニュアル/課題の整理を踏まえた、事業規模拡大時の想定課題の洗い出し
・ 課題解決に向けた運用面の工夫/ITツールの新規導入/既存ITツールの入れ替え等の検討
・ 検討内容を踏まえ、具体的な施策や実行スケジュールをDX実現ロードマップとして策定
・ DX推進の取り組みやマネジメント研修を通じた幹部候補の育成

➤ フェーズ3(2025年9月 ~ 2027年2月)

戦略 「業務効率化・事業規模拡大を通じた更なる顧客体験価値の向上と職員の満足度向上」

- ◆ DX実現ロードマップに則り、システム/ツールの選定・導入・定着フォロー等を行い、業務効率化を推進します
- ◆ 業務効率化により生み出された時間を顧客ロイヤルティ向上施策の検討や、働きやすい環境整備に充て、お客さまと職員の笑顔を創造します

施策 ・ システム/ツールの選定・導入・定着フォロー
・ マーケティングや在庫管理等におけるIT技術の活用検討
・ 働きやすい環境整備に向けた施策の検討(福利厚生充実など)

□ DX推進体制

- ・ 代表取締役がDX推進における実務執行統括責任者を務めます
- ・ DX戦略実行の中心的役割を担うDX推進チームを設置します

□ DX推進目標

- ・ SNSを活用した職員によるイベント企画実施 : 4回/年(2024年9月~)
- ・ 顧客ロイヤルティ[※]指標(NPS[®] Net Promoter Score) : 2024年3月比 各店舗プラス5pt(~2027年2月)

※ロイヤルティ:今後もそのサービスを使い続けたいか、もっと頻繁に使いたいかなどの再利用意向

(引用元 公益財団法人 日本生産性本部「統計手法(JCSI因果モデルとは)」. https://www.jpc-net.jp/research/jcsi/causal_model/,(参照2024-06-06))