



株式会社 アートネイチャー

顧客の心理的負担を「個客」対応が可能なiPadで軽減する

device : iPad

tool : KONA

vendor : 三和コムテック、JBCC



村田勝也氏
上席執行役員
経営管理本部副本部長 兼
情報システム部 部長



須田拓弥氏
情報システム部
システム企画グループ
次長

全国243店舗を含め iPad650台を導入

頭髪の薄さは、多くの男性・女性にとってセンシティブなテーマである。まして、かつらの利用や増毛に励んでいることを他人に知られるのは、大きな抵抗感がある。そうした顧客の気持ちを敏感に汲み取り、スマートデバイスによるサービス向上を実践中なのが、トータル・ヘアコンサルタント企業のアートネイチャーである。

同社は、2012年1月からiPad導入の検討を始め、4月に約650台を導入して本格的な利用を開始した。全国の243店舗で約500台、訪問販売を行うカウンセラーと本社・役職者用に約150台という幅広い利用である。各iPadには、頭皮チェックや予約、料金試算などのシステムのほか、ヘアカタログや頭皮・毛髪の仕組みを説明するコンテンツ、社員教育のための動画などが搭載されている。

頭皮チェックは、これまで大型の機器を使

用していたため専用の部屋を利用する必要があった。「しかし他のお客様が利用中の時は待たねばならず、また、接客ブースから専用室への、人目に付く可能性のある移動に心理的な抵抗を覚える方も多く、お客様の気持ちにどうお応えするか、課題としていました」と上席執行役員の村田勝也氏（経営管理本部副本部長兼情報システム部部长）と言う。

iPadと無線スキャナーを使う頭皮チェックは、ブースで行える気安さもあり、利用者は「3倍に増えた」。「お客様ご自身がiPadを手にして頭皮の鮮明な画像をご覧になれるので、納得感が高まり、次のビジネスにつながっています」（村田氏）

導入から約1年、iPadの効果を高く評価する同社では今、会計システムのiPad化に取り組んでいる。「5250画面を使う従来の会計システムは、PCに慣れている若いヘアスタイリストたちには使いにくく、新人への操作教育にも苦労していました。そこで、まずWeb化し、次にブースで利用できるiPadへの展開を計画しました」（情報システム部システム企画グループの須田拓弥次長）

従来の会計システムはRPGで開発され、10年以上、拡張と改修が繰り返されてきた。その結果、「網羅的でしっかりした作り込みがなされている半面、非常に複雑」（須田氏）で、それがWeb化の費用を膨らませる要因になっていた。過去に2度、「費用対効果がなかなか出せず」（村田氏）、Web化を断念

した経緯がある。

今回採用したのは三和コムテックのKONAである。同種の4製品を比較したが、「KONAは過去のRPG資産をそのままWeb化でき、しかも手の入れ方によって細かい作り込みも可能なと、スマートデバイスへも展開でき、費用もリーズナブルである点を評価して採用を決めました」と須田氏は語る。2012年8月に開発に取りかかり、今年3月にサービスインした。

クレジット決済への対応も進める

「簡単なWeb化」をうたうKONAにしては時間がかかったが、「旧システムの解析と画面構成の検討に時間を費やし、入念にテストを行ったため」と須田氏は説明する。従来、

複数画面にわたっていた一連の処理を1画面にまとめたり、プルダウンや操作ガイドボタンなどを有効に使い、必要な情報を分かりやすく表示させる工夫をしたという。開発した画面数は約80。「古くて複雑な会計システムがKONAによって生まれ変わりました」と村田氏は評価する。

現在はPCだけで利用しているが、iPadで利用する準備を進めている。新しい会計システムはWeb対応なのでiPadでも問題なく表示できるが、「ブースでの会計ではプリンタやクレジット決済への対応が必要なので、その準備とテストを実施中」（須田氏）という。

ブースでの会計が可能になれば、顧客は入店から退出までブースを出ることなくサービスを受けられる。

今後は、まだ5250画面を使っている契約

COMPANY PROFILE

本社：東京都渋谷区
創業：1965年
設立：1967年
資本金：30億109万円（2013年3月）
売上高：350億9100万円（2013年3月、連結）
従業員数：2557名（2013年3月、連結）
事業内容：各種毛髪製品の製造販売、増毛・育毛サービスの提供、ヘアケア商品の販売
<http://www.artnature.co.jp/>

関係と発注関係の画面をWeb化し、iPad化する計画だ。

「この2つが完了すると、これまで店舗で処理していた5250関係のシステムをほぼWeb化できます。これによってお客様へのサービスを一段と向上させ、利便性を高めることができます。iPadは、お客様へのサービスを変えていく基盤になると考えています」（村田氏）