

事例
3POSレジシステムの導入による
計算ミスの防止と待ち時間の短縮

【所在地】 山口県 【従業員数】 10～19人

【事業の種類】 クリーニング業

【課題と対応】 価格以外で競争力を向上させることが課題であるため、設備導入により短縮できる時間を従業員のスキルアップに充て、サービスの質向上を図ってきた。

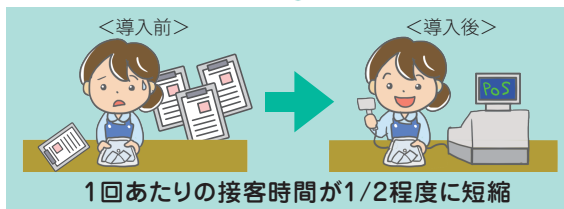
従業員が手動で商品ポイントの計算・付与や顧客管理をしていましたが、計算ミス等により顧客の待ち時間が発生することや、顧客対応に一貫性を欠いていました。そこで、助成金を活用してPOSレジシステムを導入しました。

計算ミスと長い待ち時間
が発生している。
業務を標準化したい



社長

誰でも一貫した
顧客対応が可能な
POSレジシステムを導入



店舗と工場の連携促進
や、従業員の専門資格
取得の奨励等によっ
て、顧客サービスを向
上している。

- ポイント算出にかかる作業時間や計算ミスがなくなったことで、顧客の待ち時間等に対する不満や、不必要なポイント付与がなくなった。
- 接客にかかる時間短縮及び顧客情報の一元管理によって生産性が向上し、2人の従業員の時間給(最低賃金)を50円引き上げた。

助成金活用のポイント

POSレジシステム導入により、早く正確に顧客へポイントを付与し、空いた時間を従業員のスキルアップに充てることで、顧客の満足度上昇につながった。

(※平成27年度時点の制度に基づく事例)