

## 映画館としては初めて 全国のイオンシネマ 94 劇場に「はた Luck®」導入

- 「顧客体験」提供のためには従業員の「働きがい」向上が不可欠、そのための DX 投資としての選択 -



イオンエンターテイメント株式会社（本社：東京都港区、代表取締役社長：浅田 靖浩、以下「イオンエンターテイメント」）と、店舗マネジメントツール「はた Luck®」を軸に、小売・飲食・サービス業の生産性向上を支援する株式会社 HataLuck and Person（読み方：ハタラック・アンド・パーソン、旧社名：ナレッジ・マーチャントワークス株式会社、本社：東京都中央区、代表：染谷 剛史、以下「HATALUCK」）は、11月1日付で、イオンエンターテイメントが運営する映画館「イオンシネマ」全94劇場に、HATALUCK が提供する「はた Luck®」を導入したことをお知らせいたします。



### ■従業員体験価値（Employee Experience）を高めるための DX 投資

映画館は“非日常的な空間”であるが故に、高いサービスレベルが求められる業界です。そのためイオンエンターテイメントでは「上映作品に左右されない顧客体験の提供」を目指しています。顧客満足を目指すためにはまず、劇場で働く従業員体験価値の向上があってこそだと考えています。同社ではまず映画館で働く従業員にとって働きやすい環境の提供や従業員の「働きがい」の創出に乗り出しています。これは「人的資本経営」などに代表される、今、世界の企業に求められている経営のあり方でもあります。

今回の「はた Luck®」全店導入も、そのための DX 投資であると位置づけています。デジタルツールを用いたコストカットや業務効率化はもちろん、そこで生まれた時間を接客など本質的な業務に当てることが可能になります。また適切な情報共有や教育を行うこと、感謝の気持ちを伝えることなどにより、従業

員のモチベーションアップにつながり、「働きがい」を持って仕事に取り組んでもらうことで生まれる顧客体験価値の向上を目指していきます。

### ■テスト導入による定性評価

イオンエンターテイメントでは、「はた Luck®」を本社と劇場、および劇場内の情報共有／コミュニケーションツールとして導入、従業員一人ひとりが、タブレットやスマートフォン等の機器で情報を手元で確認できるようにしました。

- 「連絡ノート」機能「見ました」ボタンを使った情報浸透度の見える化で、なるべくトラブルを発生させない、即時対応できる体制を作るためのコミュニケーションを図ることが可能になる。
- 各セクションの接客・サービス向上に直結する業務情報共有を徹底することができる。
- 他セクションの情報を事前にインプットし、問い合わせや混雑時のヘルプにスムーズに対応できる。
- 「学習する」機能を使ったマニュアル・研修動画のアップによりいつでも確認できる体制を作ることで、業務への理解促進とスキル向上につながる。

※イオンエンターテイメント社内資料より抜粋

結果「はた Luck®」活用により、以下のような効果が見込めると判断され、全店導入が決定しました。

- ・紙媒体の削減
- ・従業員のコミュニケーション改善
- ・人件費の効率化
- ・劇場ごとのサービスレベルの標準化
- ・従業員のマルチタスク化
- ・情報の集約化、伝達の効率化

### ■イオンエンターテイメント株式会社 代表取締役社長 浅田 靖浩氏のコメント

今は多様性の世の中です。その中でも近年働き方も大きく変化していると思います。また IT 化によって変わりつつあった人々のコミュニケーションのあり方が新型コロナウイルスによって大幅に加速しました。そのような環境において店舗型の事業で働くメンバーの働き方も見直す必要性を感じていました。「はた Luck®」を導入することで次世代のコミュニケーションを確立し、ひいてはお客さまサービスの質、量ともに改善する事を目指しています。

### ■はた Luck®

小売・飲食・サービス業に特化した【本部-店舗-シフトワーカー】を一気通貫でつなぐ店舗マネジメントツールです。（店舗運営を行う全ての業態でお使いいただけます。）これまで別々のツールで管理されていたコミュニケーション・教育・シフト作成・評価に関する機能をオールインワンでスマホアプリに搭載。本部やSVによる複数店舗での包括的・即時的なリモートマネジメントを実現します。私物デバイスを活用した業務専用アプリのため、セキュリティ面も強化・考慮し、生産性・従業員エンゲージメントを向上させ、オペレーション実行力の高い店舗づくりに貢献します。



※「はた Luck®」は、株式会社 HataLuck and Person の登録商標です。

#### 【会社概要】

会社名：株式会社 HataLuck and Person (HataLuck and Person Inc.)

代表者：染谷 剛史

創業：2017年3月

事業：店舗マネジメントツール「はた Luck®」の開発と販売  
店舗サービス業の店舗の業務効率化コンサルティング

コーポレートサイト：https://corp.hataluck.com

「はた Luck®」サービスサイト：https://hataluck.jp

店舗サービス業向けコラム SWX 総研：https://corp.hataluck.com/column\_list/

リンクアンドモチベーションで小売・飲食・サービス業界の組織コンサルティングに従事していた代表染谷が2017年に創業した、リテールテック領域のスタートアップ企業です。「シフトワーカーエクスペリエンス®(アルバイトスタッフの仕事の体験価値)の向上」を掲げ、店舗内の情報共有や教育・評価、シフト管理等の機能を搭載した店舗マネジメントツール「はた Luck®」を通じて、業界の生産性向上を支援しています。

---

会社名：イオンエンターテイメント株式会社

代表取締役社長：浅田 靖浩

創業：1991年10月8日

事業：マルチプレックス方式による映画、演劇、音楽その他各種イベントの興行、映画館に付属する各種遊戯施設、飲食店、売店などの営業等

公式HP：<https://www.aeoncinema.com/>

「くらしに、シネマを。」をブランドコンセプトに、国内最大数のスクリーンを通じて、日本のすみずみまで、映画を中心とした様々な映像コンテンツ、最高のエンターテイメントをお客さまにお届けしています。