

favy

飲食店のデジタル化推進を支える 誰もが使えるノウハウの集約・ 共有基盤

株式会社favy

社員全員が
ノウハウを入力飲食店スタッフの
レシピ共有でも
活用

[業種]

飲食店向けマーケティング支援

[業種詳細]

分散型グルメメディア「favy」の運営、飲食店向けのデジタル化ツールの提供、直営飲食店の運営など

[従業員数]

86名(2020年8月現在)

導入製品・サービス



生産性向上

Salesforce Anywhere(Quip)



営業支援

Sales Cloud



マーケティング

Pardot



アナリティクス

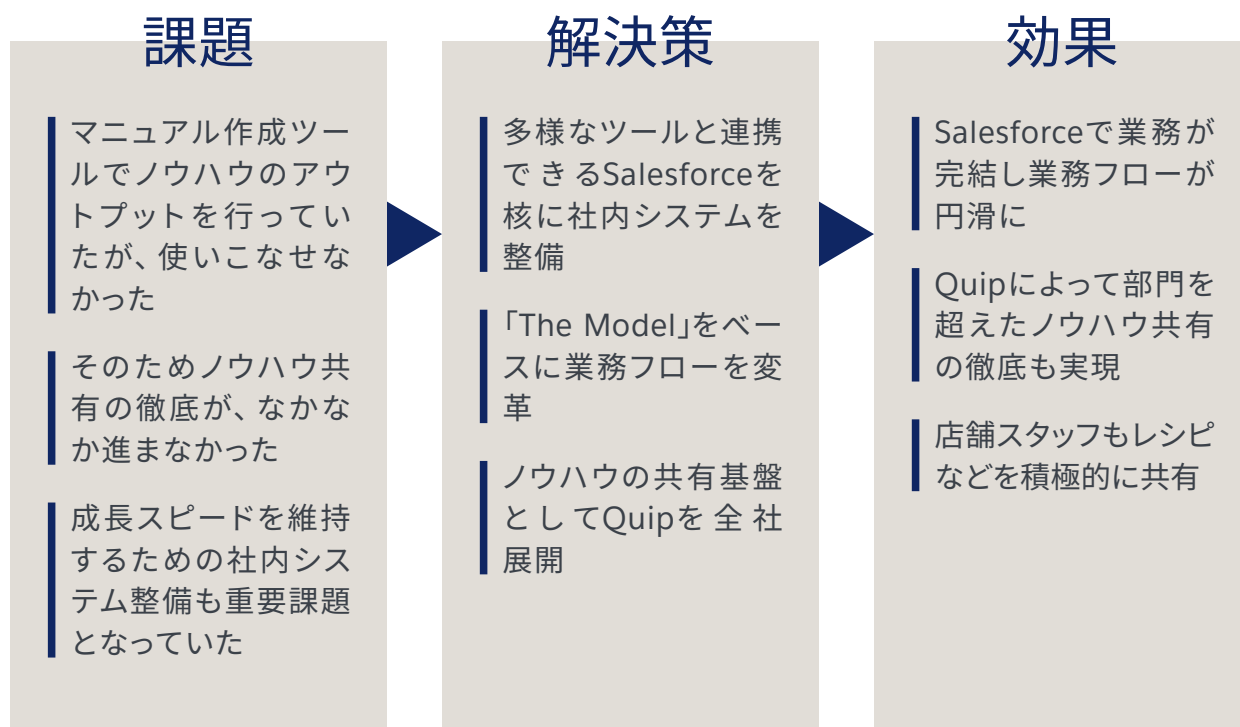
Tableau CRM

学習コストの低さと使いやすさを評価し 情報共有基盤としてQuipを採用

株式会社favyは、全社員がノウハウを共有する基盤を、マニュアル作成ツールからQuipへと移行。誰でも簡単に入力できる環境を整備することで、アウトプットの徹底を実現している。

Salesforceを核として社内システムを整備 誰でも簡単に使いこなせるQuipを全社展開

成長ペースを下げずに社内システムを整備したい。この思いから検討を進めた結果Salesforce以外ないと判断。



マニュアル作成ツールでは進まなかったノウハウ共有 誰にでも使いやすいツールが必要に

「飲食店が潰れない世界」を目指し、飲食店経営のデジタル化を支援しているfavy。同社が展開する分散型グルメメディア「favy」は月間6,700万以上の読者にリーチし、ここに記事を掲載することで5倍以上の来店誘導を実現したケースもあると言う。

「すでにさまざまな業界でデジタル化が進む中、飲食業界ではまだ多くの店舗がアナログな運営を行っています」と語るのは、代表取締役社長の高梨巧氏。「今回のコロナ禍では営業自粛のため飲食店の売上が激減しましたが、顧客情報を持っていないため、営業が再開したことを連絡できないという問題に直面する店も多かったようです。このような状態では戦略的な店舗運営はできません。まずは飲食店がデジタル化し、まっとうな勝負をすることで勝

ち残っていただきたいと考えています」。

そのためには当然ながら、favy自身が飲食店のデジタル化に関する豊富なノウハウを持ち提供する必要がある。自ら飲食店を運営しているのもそのためだと高梨氏は説明する。

「2015年の創業当時から一貫して、ノウハウの積極的なアウトプットを社員に強く推奨する社風があります。しかし以前はマークダウン記法を採用したマニュアル作成ツールを採用していたこともあり、なかなかノウハウの共有が進みませんでした。当初はノウハウを共有するならマニュアル作成ツールがいいだろうと思い導入しましたが、私自身も使いにくさを感じていました」。

使いこなすまでの学習コストが低く、誰にとっても使いやすいノウハウ共有ができるツールはないのか。この問いへの答えとなったのが、Quipだった。



代表取締役社長

高梨 巧氏

当社はすでにSalesforceドリブンで動いています。これからもSalesforceをしっかりと活用し、飲食店様のデジタル化に貢献したいと考えています。

ストアパートナー事業部 事業部長

望月 春香氏

マニュアル作成ツールを使っていた頃は紙に手書きでメモを残していた人も、今では全員Quipに入力するようになりました。1週間以内に更新されたアクティブなドキュメントだけでも2,000近くあります。



成長ペースを維持し続けるため Salesforceを核に社内システムを整備

そこで行われたのが、Quipの全社展開である。しかしこの取り組みの実施に至ったのは、単にQuipのみを評価した結果ではなかったと高梨氏は振り返る。

「きっかけとなったのはMAツールの検討でした。新しいMAツールをこれまでも社内で試していたのですが、その中で有力候補になったのがPardotです。さらに検討を進めていくうちに、成長ペースを下げることなく社内システムを整備するには、社内システムのコアをSalesforceにする以外に選択肢はないと判断。開発作業を最小限に抑えながら多様なツールとの連携が可能という点で、Salesforce以上のものは存在しないからです」。

またMAツール検討時には営業組織改善にも着手していたが、この頃を目指していた内容はほぼ、セールスフォース・ドットコムが提唱する「The Model」と同様のものだったと高梨氏。Salesforceを全社的に導入することで、セールスフォース・ドットコムのノウハウを吸収できる、といった期待もあったと言う。

2018年5月にはSalesforceを核とした社内システムの構築をスタート。まずはSales CloudとPardotを導入し、業務フローの変革を進めていっ

た。メインのユーザーはインサイドセールスと外勤営業担当者。これに加え飲食店を紹介する記事や動画を制作する編集部門やコンタクトセンターでも、Salesforceに蓄積された顧客情報や商談情報が活用されている。

「以前は外勤営業がフォームからスプレッドシートに転記し、その内容をCS部門や編集部門でも各種ツールに再入力しながら業務を進めていました」と語るのは、Salesforceの導入で中心的な役割を果たし、現在はストアパートナー事業部で事業部長を務める望月 春香 氏。その結果、業務プロセスは煩雑になり、基幹システムと数字が合わないといったことも起こりがちだったと言う。現在では問い合わせ受付、提案活動、受注、記事取材、記事公開、フォローに至るまで、すべてSalesforceで完結する仕組みが整備されている。またダッシュボードやレポートによって、マネジメントでの意思決定をデータにもとづいて行う文化も根付きつつある。

「望月を事業部長に任命したのは2020年7月ですが、その理由はSalesforceを活用した戦略立案ならびに業務遂行に長けているからです。ストアパートナー事業部は営業部門なので、他の会社であれば営業成績に優れた人がトップになると思われませんが、当社ではツールを使いこなし、データを元に行動できることこそが昇進の条件だと考えています。その

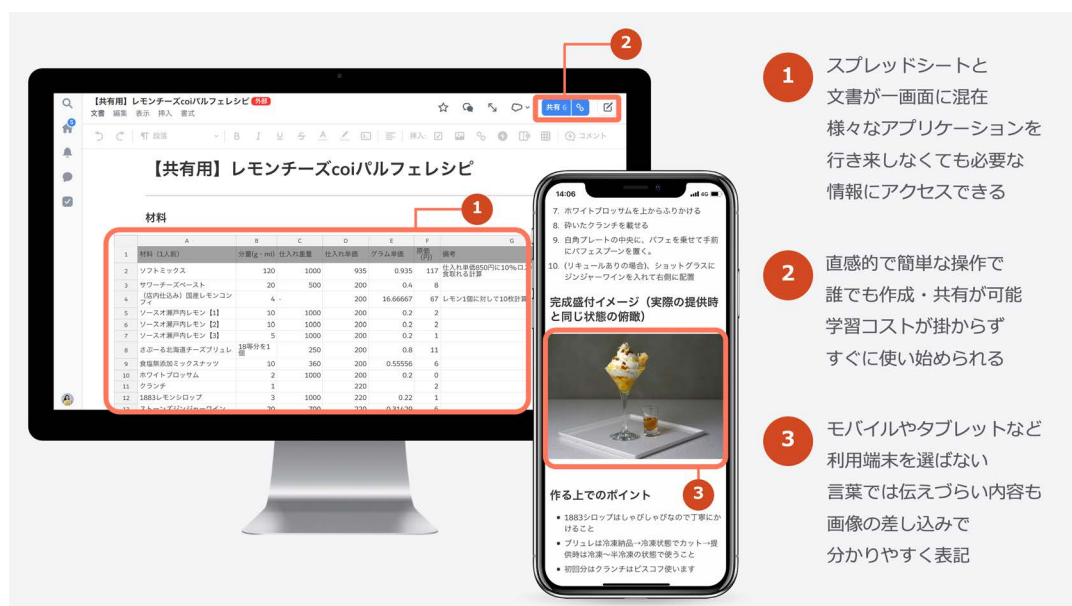


飲食店事業部 店舗戦略室

安藤 由佳氏

飲食店事業部では、直営店のレシピをシェフや店舗スタッフと共有するためにQuipを活用しています。入力や編集、参照も簡単なので、ノウハウの共有には最適なツールだと感じています。

実際の利用画面イメージ



- 1 スプレッドシートと文書が一画面に混在
様々なアプリケーションを行き来しなくても必要な情報にアクセスできる
- 2 直感的で簡単な操作で
誰でも作成・共有が可能
学習コストが掛からず
すぐに使い始められる
- 3 モバイルやタブレットなど
利用端末を選ばない
言葉では伝えづらい内容も
画像の差し込みで
分かりやすく表記

中でも特に重要なのがSalesforceであり、マネジメントは全員これを使いこなしています」(高梨氏)。

全社員がQuipにノウハウを入力 直営店スタッフもレシピ共有に活用

これに引き続き、2019年2月にはQuipを全社に展開。社内のマニュアル共有はもちろんのこと、マニュアル化に至る前の各種ノウハウやドキュメント、個人のメモなどもQuipで管理されている。

「マニュアル作成ツールを使っていた頃は紙に手書きでメモを残していた人も、今では全員Quipに入力するようになりました」と望月氏。Quipに入力された情報は基本的に全社員が閲覧できるようになっており、部門間の情報連携でも積極的に活用されていると語る。「1週間以内に更新されたアクティブなドキュメントだけでも2,000近くあります。それ以外のものも含めれば、すでに数千のドキュメントがあります」。

その中でも特に多いのが、直営店を運営する飲食店事業部のドキュメントだと言う。飲食店事業部店舗戦略室の安藤 由佳氏は次のように述べている。

「飲食店事業部では、直営店のレシピをシェフや店舗スタッフと共有するために活用しています。以前はGoogleドライブで共有していたのですが、ドキュメントの種類毎に異なる画面になるため、いまひとつ使い勝手がよくありませんでした。これに対してQuipは、スプレッドシートと文書を一画面に混在させることができます。入力や編集、参照も簡単なので、ノウハウの共有には最適なツールだと感じています」。

シェフや店舗スタッフも含め、Quipに入力したことのない人はいないという安藤氏。文書作成に慣れていない飲食店の現場スタッフにとっても、使いこなすまでのハードルは低いと指摘する。また高梨氏も「Quipは学習コストが低く、端末も選びません。これを全社展開した結果、ノウハウのアウトプット徹底を実現しやすくなったと感じています」と語る。

2019年4月にはEinsteinの活用も開始。「当社はすでにSalesforceドリブンで動いています。これからもSalesforceをしっかり活用し、飲食店様のデジタル化に貢献したいと考えています」(高梨氏)。

本カタログは2021年2月時点の情報です。

株式会社セールスフォース・ドットコム

0120-733-257

www.salesforce.com/jp

Salesforce は salesforce.com, inc. の米国およびその他の国での登録商標です。またその他サービス名も salesforce.com, inc. の商標または登録商標です。その他各種製品名は、各社の製品名称、商標または登録商標です。
© Copyright 2021 salesforce.com, inc.

