

クラウド上に蓄積したエステティックの電子カルテを Windows* 8 タブレットでセキュアに閲覧し 接客レベルの向上と店舗管理の効率化を実現

タッチ操作に対応した「サロンシステム」を独自開発



エステティック TBC

TBCグループ株式会社

本社：東京都新宿区西新宿 1-25-1

新宿センタービル 43F

設立：1976年3月

事業内容：エステティック業、
化粧品・エステ関連商品の
研究開発及び販売

<http://www.tbc.co.jp/>

課題

- 紙ベースの実施記録（カルテ）の閲覧性の悪さ
- 月数万枚の伝票入力による業務負荷、タイムラグの発生

ソリューション

- Windows* 8 搭載 10.1 型タブレット「HP ElitePad 900」
（日本ヒューレット・パッカード株式会社）
- サロンシステム（TBCグループ株式会社）

導入効果

- タブレットを活用したコンサルティングの実現、契約書作成による接客レベルの向上
- データセンター（クラウド）の活用によるサービス連携
- 伝票入力のコスト削減、データのリアルタイム更新

「エステティックTBC」の約200店舗に Windows* 8 タブレットを 約1,000台導入

「エステティックTBC」を運営するTBCグループ株式会社（以下、TBCグループ）は、2014年4月より全国約200の直営店舗にWindows* 8 タブレットを1,000台導入し、エステティックコースの説明や契約手続きなどに利用しています。これにより、カルテ情報がタブレット上で閲覧可能になり、より充実したサービスが提供できるようになりました。さらに、タブレットから契約情報などを入力する運用体制に改めた結果、バックオフィスの管理業務も効率化されています。

1976年設立のTBCグループは、エステティック業界のパイオニアとして知られ、現在は全国の直営サロンで、フェイシャル、ボディ、エピ（脱毛）、ブライダルのエステティックメニューを提供しています。さまざまな方面に事業拡大し、男性向けエステティックサロンの「MEN'S TBC」や、脱毛専門サロンの「エ

ピレ」などを通して、新しい美の形を提案し続けてきました。さらに、1977年に設立した「TBCビューティ&ライフ研究所」では、エステティック技術やオリジナル化粧品、健康食品、美容機器などを研究・開発しながら、健康と美しさをつなぐ架け橋の役割を果たしています。

TBCグループの主力ビジネスである「エステティックTBC」は、東京新宿に1号店をオープンして以来、日本全国にネットワークを拡大しています。ビジネスソリューション部 部門長の長南進亮氏は、「お客様は美に関心の高い、20代後半から30代前半の女性を中心ですが、多彩なコースを設定することで、10代の学生様から80代のご婦人まで、幅広い年齢層の女性にご利用いただいています。コースもお客様のニーズに合わせて細分化し、例えば乾燥肌のお客様の場合は、このコースとこのコースといったように、オーダーメイド感覚で選べるのが特長です」と説明します。



インテル® Atom™ プロセッサのパフォーマンスが 独自開発の「サロンシステム」の 高いレスポンス性能に貢献

手書きのカルテや伝票入力で 管理負荷が大幅に増加

「Windows* タブレットの導入で紙のカルテがなくなり、サロンでの接客がスマートになりました。エステティック・コースを受けられた過去の記録をWindows* タブレットで確認しながら、よりきめ細かなサービスを提案することで、お客様に喜んでいただけることが嬉しく思います」

TBCグループ株式会社
ビジネスソリューション部 部門長
長南 進亮 氏

「エステティック TBC」ではこれまで、エステティック前後のカウンセリング内容やアンケート、コースの詳細な実施内容、お客様の肌質などをまとめたカルテは、手書きの書類で管理していました。そのため、長年通い続けているお客様になるほど、カルテが複数枚、複数冊にもなり、管理が複雑になっていたと言います。

「お客様との長いお付き合いを通して、お肌などの改善状況を見ながらコンサルティングを行っている TBC にとって、蓄積したカルテは貴重な財産です。しかし、ご負担いただく期間が長くなるほど、過去の実施記録が探しにくくなり、現場のエスティシャンから悩みが寄せられていました」（長南氏）。

また、お客様の契約情報、コースの実施記録、化粧品や健康食品の販売記録など、契約や売上に関する情報は、各店舗で記録した紙の伝票を月に数回、本社集約し、専門スタッフがまとめてデータ入力していました。ビジネスソリューション部 アシスタントマネジャーの黒須俊之氏は、「入力する伝票の枚数は月に数万枚規模に達し、データ化までかなりの時間を要します。さらに、紙の書類は全国の店舗から送られてくるため、配送コストがかかるほか、配送トラブルなどのリスクもありました」と振り返ります。

基幹システムとの互換性、連携性を 評価して Windows* タブレットを採用

これらの課題を解決するために TBC グループは、店舗にタブレットを導入し、紙のカルテや書類を電子化することにしました。そして、あらゆる OS、機種を比較検討した中から、インテル® Atom™ プロセッサを搭載し、OS に Windows* 8 Pro を採用した 10.1 型タブレット「HP ElitePad 900」を選択します。ノートブック PC でなく、タブレットを採用した理由について長南氏は、「サロンの中を自由に持ち運べる携帯性と、サロンの雰囲気にもマッチするスマートなデザインを評価しました」と語っています。また、HP ElitePad の採用理由については、「堅牢性」を挙げて

次のように話しています。

「店内を持ち歩いて使うと落下の心配もありますが、米軍の調達基準をクリアしている HP ElitePad なら耐衝撃性も十分です。さらに企業向けのモデルなので、頻繁にモデルチェンジをすることなく、交換部品なども継続的に供給される安心感がありました」。

情報システム側の視点で見た場合、業務システムと親和性が高い Windows* タブレットであったことも決め手になっています。黒須氏は「iOS*、Android* も検討はしましたが、iOS* は開発自由度の低さがネックとなり、Android* は OS の脆弱性、パフォーマンス、操作性、アプリの安定性に対する不安がぬぐい去れません。開発側としては、止まることが許されないお客様向けの接客システムを提供するうえで、Windows* 8 Pro の信頼性やセキュリティーの高さも評価のポイントになりました」と述べています。

契約書類をタブレット上で作成し デジタイザー機能で手書きサイン

「エステティック TBC」の各店舗には、Windows* タブレットが数台から数十台単位で配布されています。店舗では、お客様がエステティックコースを受ける前と、受けた後の肌の状態などを、エスティシャンがタブレットの画面を見せながら説明したり、タブレットに表示したアンケートにタッチ操作で入力していただいたりしながら、接客業務を行っています。提案から契約まで、一連の流れがタブレット上で完結するため、お客様が直接紙に記入する機会は殆どありません。

具体的には次のような流れで接客を行います。まず、お客様が店舗に初めて来店された場合、キーボード付きジャケットにタブレットを装着した状態でお客様に渡して、キーボードから氏名、住所などの個人情報登録していただきます。その後、タブレットスタイルに戻して、エスティシャンがお客様のお悩みや希望を聞きながら、タブレット上でコースを作成して提案します。続いて、お客様がエステティックコースを体験してみて、メニューが決まったら、その場でタブレットを操作してお見積りを作成。タブレットの画面とプリントア

ウトした書面を見せて、お客様がご納得いただけた場合は、タブレットのデジタイザー機能を利用して、契約画面に手書きでサインをいただきます。

「タブレットを使うことで、お客様の予算や好みにあったプランをその場で作成して提案ができます。その後のコース経過もすべてタブレット上で記録していくため、過去の履歴もすぐに呼び出して確認ができて便利です」(長南氏)。

タブレットの操作に最適化した Windows* アプリを独自開発

一方、店舗のバックオフィスでは、エステティシャンがお客様に実施した詳細なエステティックコースの内容や、次回に引き継ぐ申し送り事項などをタブレットから入力し、契約情報やお客様のコース管理、お支払い状況管理、化粧品や美容機器の販売管理などもすべてタブレットで行っています。

「タブレットによって、その場で即座に入力できるので、エステティシャン同士の申し送り事項の共有もしやすくなりました。エステティシャンはタブレットで予約状況を確認し、自分が担当するお客様のコース内容を事前に確認することで、より充実したサービスが提供可能になります」(長南氏)。

店舗で利用している「サロンシステム」は、タブレットのタッチ操作を前提に TBC が独自に設計、開発した Windows* ベースのシステムです。クライアント・アプリとして個々のタブレットにインストールして使います。サロン

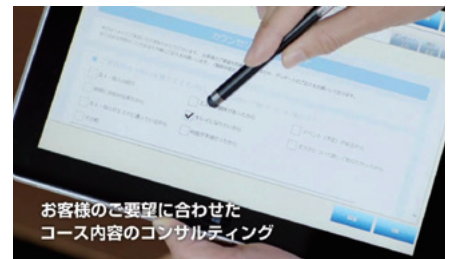
で接客する場合は接客専用の画面、バックオフィスで契約情報などを入力する場合は管理用画面と、ID とパスワードで操作画面を切り替えて利用できるようになっているため、誰が利用してもすべての操作がタブレット上で完結されます。

タブレットから入力した各種データはタブレット本体には保存せず、Wi-Fi* を経て専用のデータセンター(クラウド)に送られ、ほぼリアルタイムに顧客管理専用のデータベースに蓄積されています。店舗とデータセンター間は安全性の高い閉域ネットワークで接続しているため、ネットワーク上で漏えいするなどのリスクもありません。

「サロンシステムは、既存の業務システムと共通の Windows* ベースで開発ができたので、非常にスムーズに進みました。レスポンス性能を重視するために、ブラウザアクセスでなく、クライアント・アプリを使ったシステムとしているところがポイントです。さらに Intel® Atom™ プロセッサのパフォーマンスも、高いレスポンス性能の実現に貢献しています」(黒須氏)。

クラウドベースの「サロンシステム」で複数店舗間でのサービス連携を実現

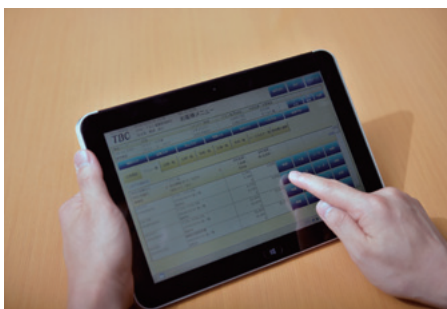
タブレットの導入により、紙で行っていた業務や情報保管は激減しました。お客様の前で契約書を作成する際も、あらかじめ用意されているプランメニューをタブレット上で選択しながら短時間で入力ができるので、迷うことなく契約書が作成できます。



エステティックの現場では、タブレットを介して、お客様と対話しながら、きめ細かなサービスを展開

長南氏は、「紙で書類を作成していたころは一度見積もり書を作成した後、お客様の予算に合わない場合は、このコースを削りましょう、プランを変更しましょうと、書類を作り直して電卓で計算していました。タブレットに移行してからは、その場で内容を変更して即座に再計算ができるので、煩わしい手間が発生しません」と語ります。

「サロンシステム」のデータベースには、ネットワーク経由でどの店舗からでもアクセスが可能で、情報の共有が進んでいます。紙のカルテで履歴を管理していたころは、お客様が店舗を移動される際、書類による煩雑な手間がかかっていましたが、クラウド化により複数店舗間でのサービス連携が実現しました。



HP ElitePad 900 は、タブレット利用のほか、キーボードジャケットを装着してキーボード入力やタッチペンにも対応

「普段通っている店舗の予約が一杯の場合でも、近所で空いている別の店舗を紹介することでお客様に希望のコースを受けていただくことができます。その結果、お客様の満足度が高まると同時に、TBCでも販売機会の損失を防ぐことができました」(長南氏)。

それまで事務処理センターで行っていた顧客情報、エステティックコースの実施記録、売上情報、化粧品などの販売記録などの入力、店舗での直接入力に変わり、データも即日更新されるようになりました。その結果、本社でのデータ入力作業がなくなり、オペレーターコストの削減が実現しています。さらに、店舗で行う作業の標準化によって契約書の作成ミスなども排除され、業務の正確性が高まったことも効果のひとつです。

「手書き伝票の時は、オペレーターが読み取れない文字や書類の記入ミスがあると、店舗やお客様に再度確認する負担が発生していました。今回、デジタル化によって、登録内容に不備があるとシステムによる入力チェックができるため、問題はすべて店舗内で解消され、余計な確認作業がなくなりました」(黒須氏)。

電子カルテの情報を複数の視点で分析し エステティックサービスのさらなる向上へ

TBCグループでは今後、タブレットの活用状況やニーズを考慮しながら、導入台数をエス

お客様登録画面

ティション1人に1台のレベルまで増やすことを検討しています。さらに、電子カルテに集約したエステティックコースの実施内容を詳細に分析することで、お客様のニーズに合わせた、より細かなサービスを提供していく方針です。

「今回のシステム化で、紙のカルテの中に眠っていた細かな定性情報が、全社統一のデータベースに蓄積され、データを複数の視点で活用できるようになりました。今後は、エステティックコースの実施内容や肌質を、地域、年齢などと紐付けてクロス分析を行ったり、コース履歴がお客様自身で確認できる会員サイトを提供したりしながら、サービスレベルを高めていきたいと思っています」(長南氏)。

システム面では、現在別のシステムで運用している肌写真用のタブレットを、「サロンシステム」と統合していくことを検討しています。現在は、HP ElitePadのほかに別のタブレットが店舗にあり、このタブレットでサービス利用前後の肌写真を撮影し、カウンセリングに活用しています。将来的にはHP ElitePad

1台で、カルテから肌写真が管理できるように一元化を目指していくとしています。

さらに、未来の構想として、タブレット上でリッチコンテンツを再生しながら、お客様により良い提案を行っていく青写真も描いています。「例えば、動きのある3D映像でお肌の状態を見ていただいたり、サービス利用前後の肌やボディの状態をシミュレーションでお見せしたりといったことができると思います。大量のトラフィック

をカバーするインフラやセキュリティの整備は必要ですが、タブレットの機動力を生かしたサービスを提供していくことがこれからの目標です」(黒須氏)。

最後にインテルに対する期待として長南氏は、「店舗がフル稼働状態でも余裕を持って終日デバイスを利用することのできるさらなる省電力性能、ワイヤレス充電の実用化などを待っています」と述べています。

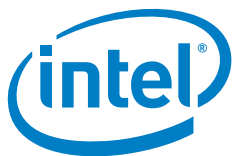
お客様に喜ばれるサービスの提供を目指すTBCグループにおいて、接客の最前線で利用するタブレットの役割は、ますます大きくなっていくことは間違いありません。

タブレットに関する詳しい情報は、下記のサイトをご覧ください。
<http://www.intel.co.jp/content/www/jp/ja/tablets/tablets.html>



(写真左)
TBCグループ株式会社
ビジネスソリューション部 部門長
長南 進亮氏

(写真右)
TBCグループ株式会社
ビジネスソリューション部
アシスタントマネジャー
黒須 俊之氏



この文書は情報提供のみを目的としています。この文書は現状のまま提供され、いかなる保証もいたしません。ここにいう保証には、商品適格性、他者の権利の非侵害性、特定目的への適合性、また、あらゆる提案書、仕様書、見本から生じる保証を含みますが、これらに限定されるものではありません。インテルはこの仕様の情報の使用に関する財産権の侵害を含む、いかなる責任も負いません。また、明示されているか否かにかかわらず、また禁反言によるとよらずにかかわらず、いかなる知的財産権のライセンスも許諾するものではありません。

Intel、インテル、Intelロゴ、Intel Inside、Intel Insideロゴ、Intel Atom、Intel Atom Insideは、アメリカ合衆国および/またはその他の国におけるIntel Corporationの商標です。

Microsoft、Windows、Windowsロゴは、米国Microsoft Corporationおよび/またはその関連会社の商標です。

*その他の社名、製品名などは、一般に各社の表示、商標または登録商標です。

インテル株式会社
〒100-0005 東京都千代田区丸の内3-1-1
<http://www.intel.co.jp/>

©2014 Intel Corporation. 無断での引用、転載を禁じます。
2014年7月

330796-001JA
JPN/1407/2K/SE/MKTG/TS