



Google Workspace

小売業のフロント ラインワーカー エクスペリエンス を一変させる

Google Workspace を使用して、
カスタマー エクスペリエンス、従業員研修、
生産性を向上させましょう



目次

エグゼクティブ サマリー	3
カスタマー エクスペリエンスを向上させる	4
新人教育と研修を最適化する	6
タスク管理と在庫管理を効率化する	8
コミュニケーションを改善する	10
従業員が必要とするすべてのアプリを 1 か所に	12
使ってみる	13



エグゼクティブ サマリー

近年の急速な技術革新により、消費者の期待は高まり続けています。小売業における競争はこれまで以上に激化しており、革新的な企業がリードしています。従来型の店舗では、フロントライン ワーカーによってカスタマー エクスペリエンスの優劣が決まります。フロントライン ワーカーが成功するには、トレーニング ツールとコミュニケーション ツールの提供が不可欠です。

Google Workspace は、小売業におけるコミュニケーションの効率を高め、顧客と接する従業員の新人教育や研修の効果を高めるツールを提供し、アプリ、デバイス、バックオフィス、倉庫、フロントラインにわたるワークフローをデジタル化します。

統合された各種のツールにより、在庫管理などの手動プロセスを自動化し、売り場の従業員がその場で商品の情報にアクセスできるようにする、といったことも可能です。さらに、コミュニケーションとコラボレーションでチーム全体が1つの安全なプラットフォームを共有するため、全員が最新情報を共有できます。これにより従業員の一体感が深まり、大切にされていると感じられるようになります。

このガイドでは、Google Workspace を使用して小売業者のイノベーションを促し、質の高いカスタマー エクスペリエンスと従業員エクスペリエンスを実現する方法をご案内します。



カスタマー エクスペリエンスを向上させる

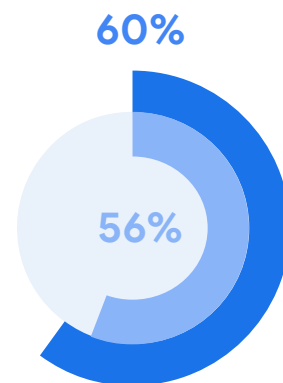
フロントライン ワーカーに適切なテクノロジーを提供する

e コマースの普及にもかかわらず、多くの小売販売は依然として実店舗で行われています¹。しかしテクノロジーの発展に伴う消費者の期待の高まりにより、小売業者もイノベーションに無縁ではいられなくなっています。対面でのショッピング体験では、フロントライン ワーカーがカスタマー エクスペリエンスを大きく左右します。購入の決定と収益に影響するだけでなく、ブランドを体現する手本にもなるからです。

残念ながら、従業員の離職率の高さは継続的な課題となっています。小売業者で人材の採用と維持が難しくなっていることは、そのカスタマー エクスペリエンスにも深刻な課題をもたらしています。2022 年には、小売業の従業員の 40% が仕事を辞めたいと考えており²、小売業者の 48% が従業員の離職率の増加による影響を感じています³。

離職率の増加は、小売業者にとって費用が高くつきます。この問題の背景には、従業員のエクスペリエンスにおける長年の課題があります。従業員は、仕事の簡素化⁴、従業員同士または会社とのより円滑なコミュニケーション、より効率的なプロセス、キャリアアップ機会の拡充、職場とのつながりを深めるツールや情報へのアクセスを望んでいます。

フロントライン ワーカーの 60% が雇用主から提供されたテクノロジーに満足しておらず、56% が仕事のために個人所有のデバイスを使用した経験があると答えています⁵。従業員のエクスペリエンスとカスタマー エクスペリエンスを向上させるために、多くの小売業者がクラウドベースのテクノロジーとツールを採用しています。



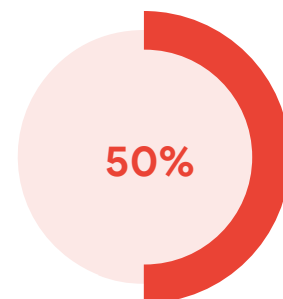
60% のフロントライン ワーカーは、雇用主から提供されたテクノロジーに満足していません⁵。

56% は、仕事のために個人所有のデバイスを使用した経験があります⁵。

Google Workspace は、従業員の新人教育や研修、タスク管理と在庫管理、コミュニケーションを改善します。同時に、使用デバイスが会社支給か個人所有かを問わず、データと従業員を保護します。

Google Workspace はあらゆる規模の企業で使用されており、**Gmail** や **Google カレンダー**などの使い慣れたアプリのほか、**Google ドライブ**のクラウドストレージ、**Google Chat** と **Google Meet** の安全なコミュニケーションとビデオ会議プラットフォームが含まれています。また、Google Workspace は、**AppSheet** や **Data Cloud** などの Google Cloud Platform サービスと統合されており、SAP、Siebel、PeopleSoft、NetSuite、Salesforce などのサードパーティ システムの API が用意されています。

Google Workspace は 800 万を超える組織が毎日利用しており、世界中の 30 億人を超えるユーザーに安全なコミュニケーションとコラボレーションを提供しています。Alfamart、LUSH、Wayfair、Blank Label などの小売業者は、Google Workspace の柔軟かつ安全なクラウドベースの基盤を使用しています。



の小売業のフロント
ラインワーカーが
組織による業務
簡素化ツールの
提供を希望して
います



お役立ち情報

Google Workspace は既存のデバイス、アプリ、サービスと併用できます。Google のオープン プラットフォームには、固有のニーズに合わせたカスタム ソリューションの統合と構築に必要な API が用意されています。

新人教育と研修を最適化する

より効果の高い顧客対応の基盤を構築する

小売業のフロントライン ワーカーの多くは、優れたカスタマー サービスの提供などに欠かせない、自信を持って接客するために必要な準備とサポートを受けていません。53% がスキルを習得するための定期的な研修を受けていないと報告しており、49% が十分な新人教育を受けていないと感じています⁴。

新人教育と研修に投資することで、従業員がより良い顧客サービスを提供し、質問に回答し、より生産性に働けるようになります。手厚い新人教育プロセスだけでなく、研修や専門能力開発プログラムを継続的に提供することで、従業員に対する会社のコミットメントを示し、自分たちが大切にされていると感じられるようにします。

Google Workspace を活用すれば、新人教育と研修を効率化して加速できるため、従業員はすぐに顧客との関係を築き、能力を最大限に発揮できます。多くのチームメンバーは個人的に Google Workspace アプリをすでに使用している可能性が高く、簡単に操作できるため、新しい職場環境でも習得時間を短縮できます。



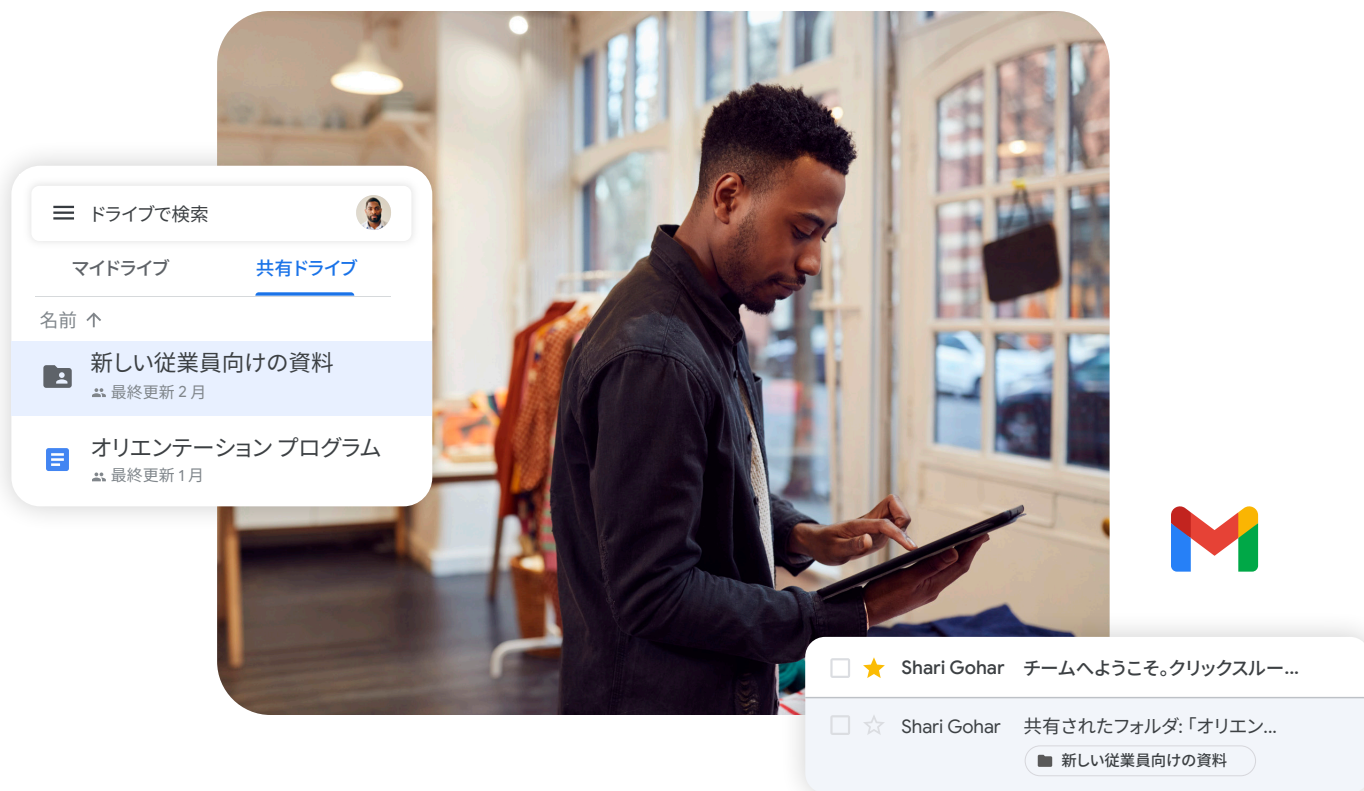
53%

の小売業のフロントラインワーカーが定期的なスキル習得の研修を受けていないと報告されています

「以前は、一部屋にグループで集まって 8 時間の座学研修を行っていました。今では、1 時間以内の研修を頻繁に開催しています。短い研修の
方がはるかに生産的で、参加者は習得したことをすぐに実践できます。」

- Travis Perkins PLC、研修担当責任者 **Andy Rayner**

Travis Perkins PLC は、英国と欧州における建材の大手販売業者です。 **Travis Perkins** 



Google Workspace のメリット:



新人教育の改善

新しく採用された従業員は、個人情報を **Google フォーム** ですばやく送信し、**DocuSign** の統合を利用して雇用契約に署名できます。さらに、**Gmail**、**カレンダー**、**ドライブ**、**Meet** などのアプリに安全にアクセスして、新人教育の資料やスケジュール情報を、どのデバイスでも安全に確認できます。



研修とスキル向上のためのリソースでキャリアアップをサポート

従業員は、**Google サイト**、**Google Classroom**、**YouTube** を使用して、業務上のベストプラクティスに関する最新情報を入手し、研修活動を完了し、新たなスキルを身に付けることができます。



会社のデータと従業員を保護

従業員の追加と削除を簡単に行い、アプリやデータへのアクセスを管理できます。**AI を活用した脅威検出**や**ゼロトラスト セキュリティ**などの組み込みの安全機能により、ユーザーとデータの保護を強化できます。

タスク管理と在庫管理を効率化する

チームメンバーが顧客対応に専念できるようにする

小売チームのメンバーは、そのほとんどの時間を顧客対応に費やすべきです。しかし、多くの従業員が非効率的なプロセスに妨げられて、売り場を離れたり、他の業務を遂行できなくなったりしています。実際に、小売業のフロントラインワーカーの 3 分の 1 近くが、非効率的なタスク管理が仕事の妨げになっていると言っています⁶。これには、商品や在庫に関する顧客の質問にチームメンバーが回答できない場合に生じる障害、遅延、カスタマー サービス関連の問題は含まれていません。

Google Workspace は、現場を担当するチームの手作業のデジタル化、ワークフローの最適化、生産性の向上を支援するコラボレーション ツールを提供します。これにより、チームはより多くの時間、労力、注意を顧客に向けられるようになります。



30%

の小売業のフロントラインワーカーが、非効率的なタスク管理が仕事の妨げになっていると言っています⁶。

「倉庫内では、従業員は常に動き回っているため、棚卸しや注文処理などを支援するモバイルアプリを用意することが重要です。AppSheet を使用して、わずか数か月で 5~10 個ほどのアプリを作成することができました。」

- Supr Daily、シニア エンジニアリング マネージャー Siddardha Garimella

Supr Daily は、インドに拠点を置く食料品の翌日配達サービスです。





Google Workspace のメリット:



情報にすばやくアクセス

従業員が **QR コード**と**バーコード**を使用して商品の情報にアクセスできるようにします。モバイル デバイスでコードをスキャンするだけで、その場で顧客に説明して質問に回答するために必要なすべての情報がアプリに表示されます。



在庫の確認と管理

ノーコード アプリ構築プラットフォームである **AppSheet** を使用すれば、**スプレッドシート**や ERP システムに接続可能な在庫管理アプリを作成し、そこに SKU 品目と在庫情報を格納することができます。



在庫減少のアラートを自動化

条件に応じたカスタムルールを設定しておけば、在庫減少の通知をメールで受け取れます。チームメンバーが再注文のために在庫を手動でチェックする必要をなくします。



研修の効率化

クリップボードやバインダーにまとめられた紙ベースのチェックリストなどの手動プロセスを置き換えるため、**AppSheet** を使用してコーディングなしでカスタムアプリを簡単に作成できます。

コミュニケーションを改善する

より多くの情報に通じた、メンバー同士のつながりが強い
チームを作成する

従業員の効率的なコミュニケーションは、有意義なカスタマー エクスペリエンスを促進します。チームメンバーが最新の正確な情報に簡単にアクセスできれば、よりきめ細かく顧客をサポートできます。また、権限を持っている、最新情報を把握しているとチームメンバーが感じることで、同僚や組織とのつながりが強まる傾向があります。これは、全員にとってのメリットです。

職場での良好なコミュニケーションの重要性にもかかわらず、小売業のフロントラインワーカーの多くはコミュニケーションの質に満足していません。小売業のフロントラインワーカーの 87% は、同僚、リーダー、仕事とのつながりを感じていません⁷。

Google Workspace を使用すると、フロントラインワーカーは同僚、マネージャー、組織と安全につながり、コミュニケーション / コラボレーションできるため、より多くの情報に基づいた丁寧なカスタマー サービスを提供できるようになります。また、バックオフィスからフロントラインまで、コミュニケーションとコラボレーションで全従業員が 1 つのプラットフォームを共有するため、組織の目標のもとで一致団結できます。



87%

の小売業のフロントラインワーカーは、同僚、リーダー、仕事とのつながりを感じていません⁷。

「オフィスから遠く離れた店舗にいる場合でも、すべてのチームメンバーが Custom Ink の一員であると感じられるようにすることが重要です。誰もが他のチームメンバーと助け合い、迅速な回答を得られると感じられれば、積極性と生産性を維持できます。Google Workspace は、そのような風通しのよい雰囲気を維持するうえで今後も重要な役割を果たし続けるでしょう。」

- Custom Ink、オフィス テクノロジー マネージャー Andrew Debnar

Custom Ink は、米国内に 40 店舗を展開しているカスタム アパレルの小売業者です。





Google Workspace のメリット:



従業員のコミュニケーションを保護

Gmail、**Chat**、**Meet** のデジタル ID を付与することで、フロントライン ワーカーを含むすべての従業員があらゆるデバイスで重要な連絡事項、お知らせ、メールを必ず受信できるようになります。**Meet** のビデオ会議では、場所、言語設定、視覚能力に関係なく、すべてのチームメンバーが参加できるインクルーシブな機能を提供。人と人とのつながりを育みます。



共有ファイルでコラボレーションを簡単に

ドライブ を使用してドキュメントや資料をクラウド上に安全に保存できます。**データ損失防止 (DLP)** ポリシーで、ユーザーが組織の外部と共有できるコンテンツを制御できます。チームメンバーは **Google ドキュメント** で共有のタスク チェックリストとシフトメモを使用して、任意のデバイスから非同期のレビュー、編集、更新を行い、お互いの最新情報を常に共有できます。また、**スマート キャンパス**、**スマート チップ**、**概要の自動生成**などの AI 機能により、誰もが最も重要な情報を確認しやすくなります。



コミュニティを発展させてコミュニケーションを効率化

マネージャーは、各店舗専用の少人数グループでの会話向けの **スペース** を **Chat** 内に作成することで、コミュニケーション、ファイル共有、毎日のお知らせなど、チームメンバーが必要とする情報を一か所に集約できます。

従業員が必要とするすべてのアプリを 1 か所に

さまざまなデバイス、アプリ、クラウド サービス間で、Google AI によってさらに洗練された最適なエクスペリエンスを提供し、チームメンバーが安全に接続、作成、コラボレーションできるようにします。

Google Workspace に含まれるアプリ:



Gmail

ネットワーク暗号化が使用されたクラウドベースのメール



Google Chat

1 対 1 およびグループのダイレクト メッセージのためのプラットフォーム



Google Meet

エンタープライズ グレードの安全なビデオ会議



Google ドライブ

共有ファイルの安全な保管と使用



Google カレンダー

あらゆる予約を一元管理できるスケジュール



Google ドキュメント、スプレッドシート、スライド
共同編集できるドキュメント、スプレッドシート、プレゼンテーション



Google フォーム

カスタム フォーム、調査、アンケート



Google サイト

チーム、プロジェクト、イベント用の高品質なウェブサイト



AppSheet

独自のモバイルアプリやウェブアプリをビルドできるノーコードプラットフォーム



Google Classroom

教育と学習を一元管理できるツール

「今日の小売業は難題に直面しているため、迅速に対応する必要があります。私たちは常にテクノロジーによる変化を受け入れ、業務の改善に活かしてきました。Google Workspace を導入することで、従業員は迅速かつスマートに働けるようになり、競争力が研ぎ澄まされました。」

- GANT、グローバル デジタル ワークプレイス マネージャー Rickard Söderberg

GANT は、世界中に 500 を超える店舗を展開しているスウェーデンの衣料品小売業者です。 GANT

使ってみる

小売業のカスタマー エクスペリエンスは常に進化しています。

Google は、ビジネス成果を優先しながら、チームメンバーにとってより効率的で魅力的な業務エクスペリエンスを実現できるようにします。フロントライン ワーカーの生産性を向上させ、同僚や会社とのつながりを維持する最新のテクノロジーを提供することは、顧客にとってもメリットになります。

Google Workspace がチームや組織にもたらすメリットについて詳しくは、[営業担当者へお問い合わせいただくか、無料試用版にお申し込みください。](#)



Google Workspace を利用している世界中の大手小売業者



¹「Quarterly Retail E-Commerce Sales 4th Quarter 2022」米国商務省 (2023 年 2 月 17 日)

²「The Deskless Report 2022-2023」Nudge

³「Getting Started: Optimizing the Employee Onboarding Journey」IDC (2022 年)

⁴「2022 Frontline Employee Experience Survey」Yoobic

⁵「The State of Technology for the Deskless Workforce」Emergence (2020 年)

⁶「How a Digital Workplace Solves Retailers' Biggest Challenges」Yoobic (2022 年 2 月 22 日)

⁷「Omni-Connected Retail Workforces - A New Dynamic」Accenture (2022 年 9 月)