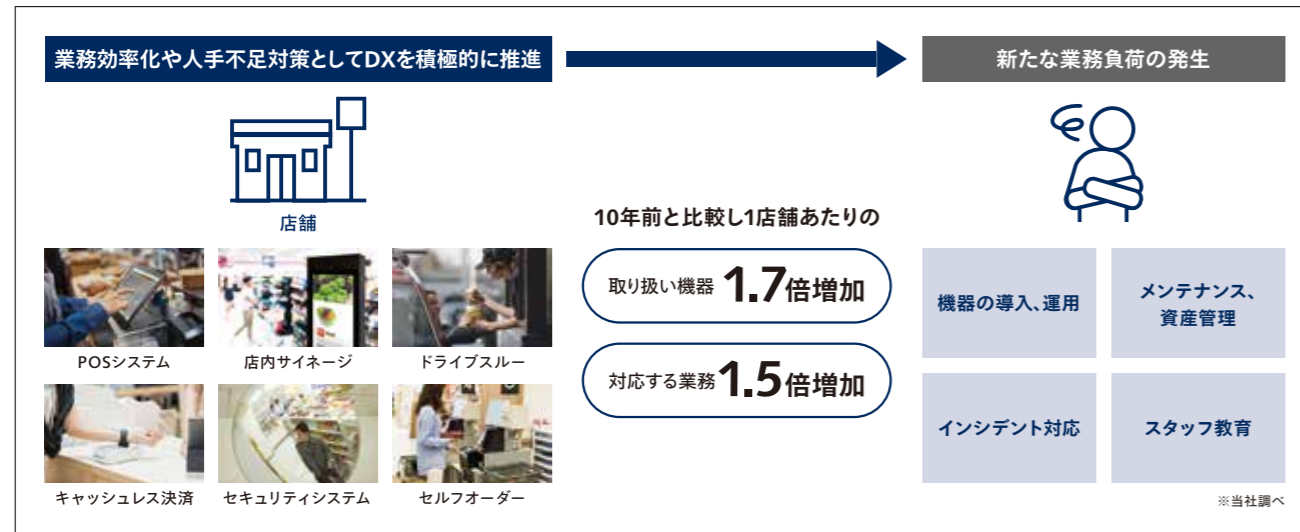


現場の業務負荷軽減と店舗オペレーションの効率化を両立させる戦略的なアプローチが求められます

業務効率化や人手不足対策として、店舗ではDXを積極的に推進しているが、それにより取り扱う機器・業務が増加し、本来注力すべき「顧客接点の最大化」にリソースを割きにくい状態が続いており、これが喫緊の課題となっています。



パナソニック コネクトの「ストア業務BPO」なら、お客さまのお困りごとを解決できます！

「ストア業務BPO」の2つのサービス

ストア業界の業務負荷を削減し、店舗が本来注力すべき顧客接点の最大化を支援します

①ストアアセスメントサービス

アセスメント

追加調査・分析
業務プロセス再設計

②ストアオペレーションサービス

導入展開パッケージ

運営支援パッケージ

パナソニック コネクトの強み

全国の店舗を速やかにフォロー、
均一で高品質なサポート体制

店舗取り扱い機器のマルチベンダー対応と
デジタルテクノロジーの活用



「ストア業務BPO」ウェブサイト：<https://connect.panasonic.com/jp-ja/products-services/storebpo/top>



パナソニック
システムお客さま相談センター



0120-878-410

受付：9時～17時30分（土・日・祝日は受付のみ）
携帯電話・PHSからもご利用いただけます。
（お問い合わせの内容によっては、担当窓口をご案内する場合がございます）
ホームページからのお問い合わせは https://connect.panasonic.com/jp-ja/support_cs-contact

パナソニック コネクト株式会社

〒104-0061 東京都中央区銀座8丁目21番1号 汐留浜離宮ビル

SSJ-J1G2501

●商品の名称・内容は予告なく変更する場合があります。●掲載している画像はイメージです。

Panasonic CONNECT

2026/04

ストア業務BPO

ストア業界の業務負荷を削減し、 注力すべき顧客接点の最大化を支援します



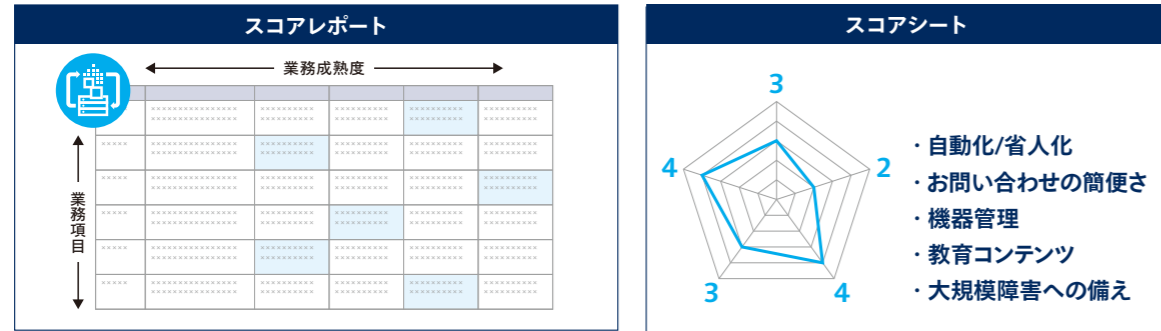
①ストアアセスメントサービス

多店舗運営を約50年支援した実績と知見に基づいて策定したアセスメントで、上流の業務分析や業務プロセス再設計の立案までを実施します。

アセスメント

長年の現場ノウハウやナレッジを元に作成した評価項目と業務レベルに対し、お客さまの業務成熟度を評価します。

各職能へのヒアリング、スコアレポート、スコアシートの取り組みを通じてアウトプットを作成します。



●アセスメント対象評価項目例 ※内容は、お客さまと協議の上で決定いたします。

機器の新規導入・リプレースご検討中のお客様（導入支援アセスメント）

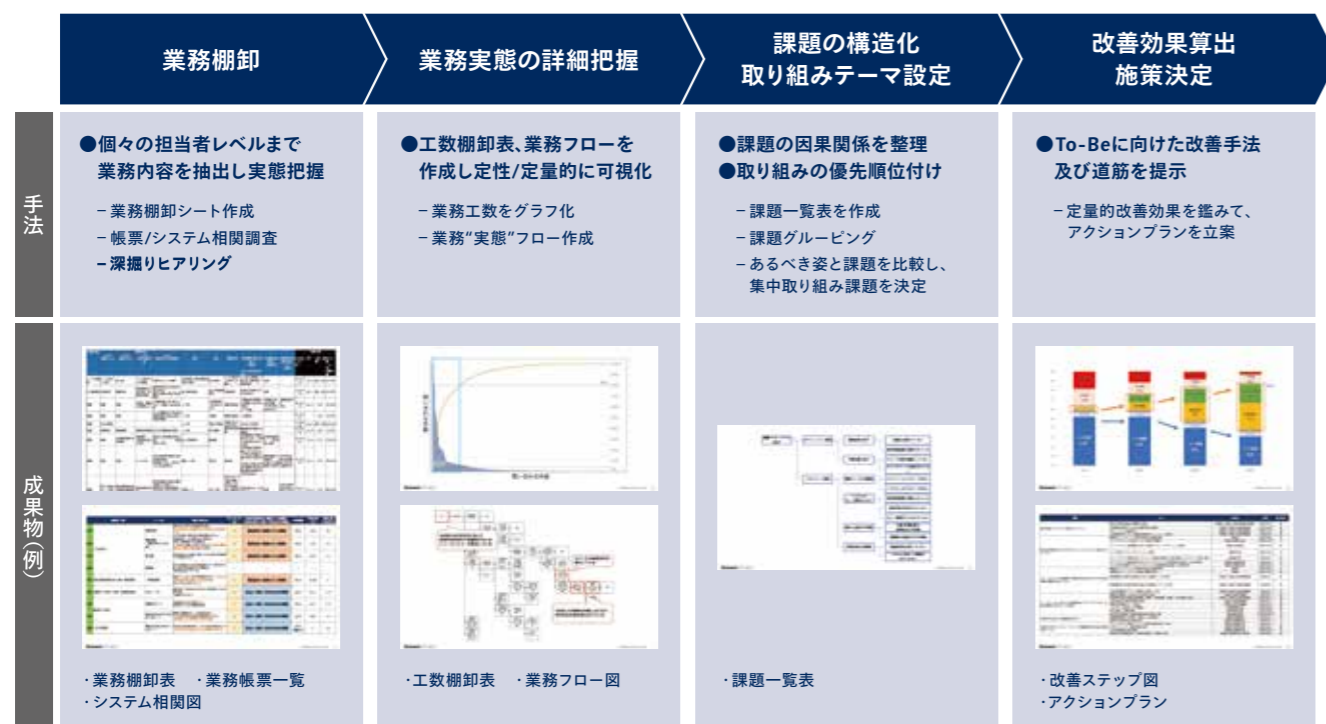
①店舗IT機器導入計画の達成度と費用対効果 新規出店やリニューアルにおけるIT機器導入の進捗、遅延原因や再発防止策、コスト管理の状況	②全店舗IT環境の標準化 全店舗でIT機器の仕様や設置基準が標準化され、サービス品質とブランドイメージが維持されているか	③社内リソースの最適配分 IT機器導入に関する本部スタッフの業務負荷、有識者の充足度、業務効率化の取り組みと本業集中度合い	④ITガバナンスの浸透度 IT機器導入のガイドラインやマニュアルの整備状況、遵守度、情報共有の状況	⑤データ管理基盤の整備 IT機器の仕様、設置方法、配線ルールの標準化とガイドラインの運用状況
---	---	--	--	---

安定的な店舗運営・改善をご検討中のお客様（運営支援アセスメント）

①店舗IT機器の安定稼働と費用対効果 IT機器の障害頻度と営業影響、保守・サポートのコスト効率、ライフサイクルマネジメント状況	②BCPの整備と実効性 大規模災害時の店舗営業継続計画の策定と実効性、代替手段の準備状況と訓練実施状況	③社内リソースの最適配分 IT機器運用に関する本部スタッフの業務負荷、有識者の充足度、業務効率化の取り組みと本業集中度合い	④ITガバナンスの浸透度 IT機器運用のガイドラインやマニュアルの整備状況、遵守度、情報共有の状況	⑤運用データに基づく継続的改善 運用データの収集分析、課題特定、改善策立案や店舗フィードバックの運用状況
--	--	--	--	---

追加調査・分析、業務プロセス再設計

アセスメントを経て、業務プロセス変革をお求めのお客さまに対して更に業務を詳細まで深掘りし、業務最適化のアクションプランを作成します。

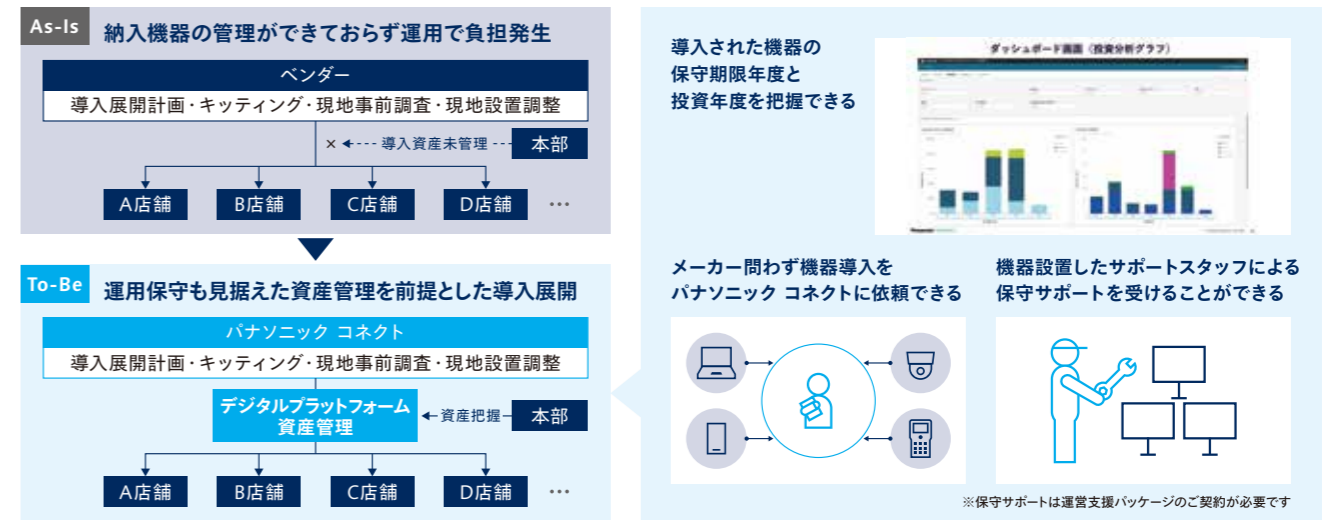


②ストアオペレーションサービス

複雑かつ多様化された店舗機器の一斉導入をはじめ、日々の運用・管理を請け負い、店舗の安定運営を支えるサービスで、導入展開パッケージと運営支援パッケージの2つのパッケージで提供します。

導入展開パッケージ

POSシステムなどの全国店舗への機器の一斉導入にあたり、現地事前調査・キitting・現地設置調整・資産登録などを実施します。



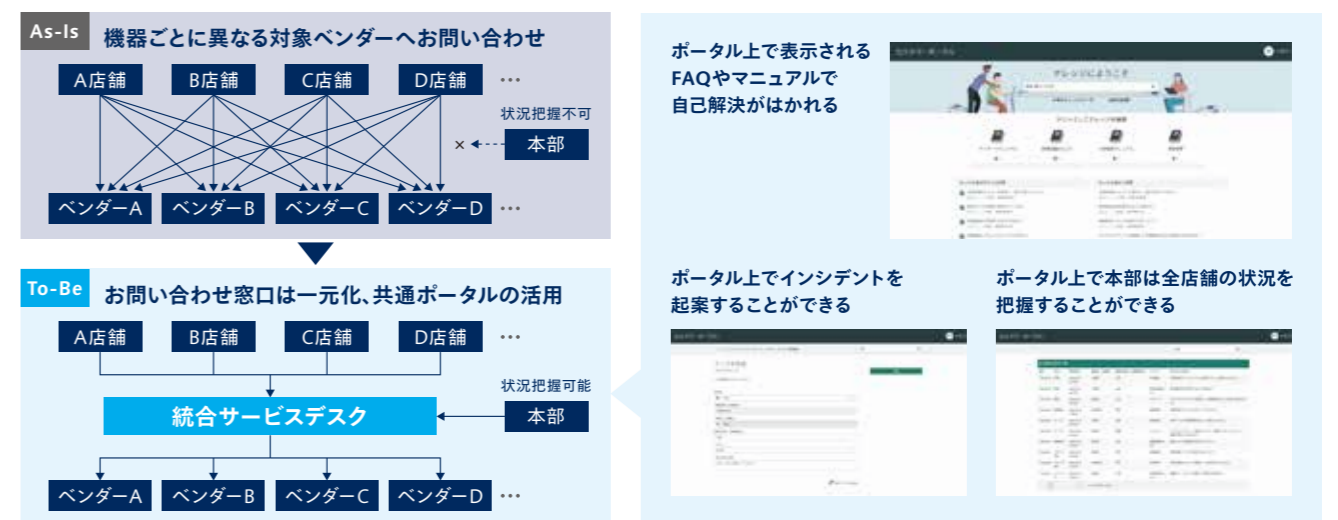
お客さまの状況に合わせて、必要なメニューの組み合わせをご提案させていただきます。

基本メニュー			
キitting カスタマイズからのクローニング、個別設定やシール貼付などを実施します。	現地設置調整 既存機器を撤去し、新規導入機器の設置、現地設定と動作確認を実施します。	資産管理 お客さまごとの資産管理環境を構築し、資産ラベルの貼付、資産登録・管理を実施します。	
「現地設置調整」をご契約いただいたお客さま向け オプションメニュー			
事前現地調査 現地で既存機器の取付状態、実環境を確認し、よりスムーズな設置調整作業を実施します。	事前検証 円滑な導入展開のためにキitting、データ移行、現地動作の事前検証を実施します。	店舗グランドオープン時立会い サポートスタッフが立会い、オープン時を安心して迎えられるよう現地でサポートします。	通線作業(ネットワーク) 現地で納入機器の利用に必要なネットワークの通線作業を実施します。(※1)

※1 個別工事契約締結が必要です

運営支援パッケージ

店舗内で運用されている機器のインシデント発生時などのお問い合わせを一元化する統合サービスデスクや、現地駆け付けなどのオンサイト対応を実施します。



お客さまの状況に合わせて、必要なメニューの組み合わせをご提案させていただきます。

基本メニュー		
サービスデスク 店舗機器に関するお問い合わせの受付から回答や関係部門へのエスカレーションを実施します。また月次でお問い合わせ状況報告もいたします。	ハードウェア保守(予備機運用) 予備機をお預かりし、必要に応じてキittingを実施、指定先へ出荷します。	オンサイト対応 サービスデスクから指示があった現場に訪問し、障害対応を実施します。
「サービスデスク」をご契約いただいたお客さま向け オプションメニュー		
定例報告(週次報告など) お問い合わせ状況の共有が週次で必要、報告内容にお客さま特有の要素が含まれる場合も柔軟に対応可能です。	リモートオペレーション リモートで対応可能な機器のバージョンアップや障害対応を実施します。	