

国をまたぐミーティングに、記者会見に Google+ ハングアウトを徹底活用。 コミュニケーションと効率性が格段に向上!

PIERRE HERMÉ
PARIS

PH PARIS 株式会社/ 株式会社東京スイーツ

〒107-0061
東京都港区北青山 3-10-18
北青山本ビル 2F
<http://www.pierreherme.co.jp/>

会社概要

「パティスリー界のピカソ」とも賞賛されているパティシエのピエール・エルメ氏が創作する、マカロンやプチガトー、ボンボンショコラなどのスイーツの製造販売を手がける。代表作のマカロンは、従来は数種類のフレーバーしか用いられていなかったところ、エルメ氏は100種類以上のレシピを考案し無限の可能性を提示している。ブティックは、国内は東京に9店舗のほか、大阪、神戸、横浜に各1店舗。海外はパリに14店舗、ロンドンに2店舗、ドバイ、香港に各1店舗を展開（2013年8月現在）。

拠点の国際展開におけるコミュニケーション環境に難

パティシエのピエール・エルメ氏は、1996年にフランスの高級食品店のファッションから独立し、ピエール・エルメ・パリを創業。翌1997年に、日本のホテル・ニューオータニでデビューとなる秋冬コレクションを発表した。これが好評を得て、1998年にピエール・エルメ・パリ第1号店を同ホテル内にオープンする。「既成概念にとらわれないスイーツづくり同様、最初の出店地はパリでなければならないという考えはありませんでした。日本にはいいタイミングでいい出会いがあったということです」とピエール・エルメ・パリの日本現地法人である東京スイーツ代表取締役社長のリシャール・ルデュ氏は言う。

ピエール・エルメ・パリ設立時は5人程度のメンバーでスタート。すぐに海外への拠点展開となり、15年も経つとスタッフ数は500人近くまで増えて社内コミュニケーションはスムーズにいかなくなっていったという。「フランス本社と日本やイギリスのオフィスには、各国の事情でメールシステムやカレンダー、ファイルサーバーなどすべて違うものが導入されており、情報共有が非常にやりにくかったのです。しかも時差があるので、どうしてもこちらがフランスに合わせるという負担もかかっていました」

日本国内においても、アナログに近いオペレーションによる非効率な状況があった。各店舗から工場へのオーダーはバラバラにファックスで届き、それを取りまとめる手間が生じていた。スタッフのシフト管理や会議室予約といったことはすべて紙で行われていた。

また、さまざまな文書は本社と各拠点間でメール添付で配信し合っていたが、それだと常に最新バージョンを管理する手間があり、バージョン違いによるミスも発生していた。

IT が不得意の菓子職人でも難なく使える Google Apps

「当社は基本的にお菓子をつくるのが仕事であり、その職人はパソコンなど不得意な者が大半なのです。この私も菓子職人上がりで、決して得意ではありません(笑)。しかし、国をまたいでのコミュニケーションや業務効率化にはITツールが有効なのはわかっていました。そこで、誰でも難なく使えるツールはないものかと探していたのです」

そこでリシャール氏は、Google Apps for Business と出会う。各国でバラバラだったアプリケーションがすべて統一でき、全員との共有も簡単にできると知った。

「他の同様の製品もいくつかチェックしましたが、Google Apps が最も簡単に操作できるものでした。表記言語もフランス語、日本語と簡単に切り替えられます。そこで、これを導入しようとフランス本社に掛け合うことにしたのです」

2011年6月頃のことであった。そこから各国で既存システムの確認などをして導入準備を行い、2012年6月に一斉に導入した。それまでメールシステムとしては Outlook Express を利用していたが、並行利用できる経過期間は設けなかったという。

「強制的に変えないと、いつまでも変えようとしなくて多いと見込んでのことです。当時は反発や混乱もありましたが、時間の問題だと思っていました。そのとおり、じきに落ち着きましたね」とリシャール氏は笑う。



株式会社東京スイーツ
代表取締役社長
リシャール・ルデュ氏

Google Apps について

「Google Apps for Business は、クラウドの価値を実感できる、画期的なホスティング型オフィススイート。1人30GBまでの大容量メールボックス、会議への招集も簡単なカレンダー、1つのドキュメントをオンラインで共有しながらのレビュー、誰でも簡単に立ち上げられるサイトのレビュー、誰でも簡単に立ち上げられるサイト、急ぎの用件や確認に便利なチャット、円滑なリモートワークを実現するビデオ通話、動画の投稿や共有、そして強力無比の検索など。Google Apps for Business には、社内情報を共有・管理し、最大限に活用するさまざまな機能がセットされています。しかも、費用は1ユーザーあたり年間6,000円。IT部門の管理者は、サーバー需要の増加、メンテナンス作業、セキュリティ対策などに悩む必要もありません。

詳細は、<http://www.google.co.jp/a/ma>

*すべての企業名及び製品名は、該当する企業の商標または登録商標です。

Google ドライブ や Google ドキュメントで大幅に効率化

Google Apps for Business の諸機能の中でも、特に活用しているのは Google ドキュメントだという。先述の、各店舗から工場へのオーダーはそれぞれの店舗が同一フォーマットに入力することで取りまとめの手間がなくなった。文書のバージョン違いなどによるミスもなくなった。

また、広報セクションでは、それまでスイーツの新作が出た時は、メール添付ではデータ容量が重くて送れない写真を CD-ROM に落としてパリから送ってもらっていた。

「データが手元に届くまで相当な時間を要していましたが、当社が Google ドライブに入れておくだけで、いつでもどこからでも必要な時に入手できるようになりました」

さらに、当社では Google ドライブや Google ドキュメントを各国の販売ライセンサーへのマニュアルに活用している。

「商品説明や店のオペレーションなどのマニュアルを適宜アップデートしています。これをライセンサーになってくれた会社と共有すれば、直ちに最新のマニュアルを配布することができます」

成長著しい当社では、販売スタッフの店舗間異動が結構頻繁に生じている。また、教育担当者は各店舗を回って業務を行う。そういった場合、クラウドサービスである Google Apps for Business ならば、パソコン端末を持ち歩かなくても出先の端末で設定作業なしで操作できる。

「IT が苦手なスタッフが多い当社でも、面倒な作業をすることなくすぐ使えるのはストレスがなくていいと好評です」



ピエール・エルメ・パリ 青山

“フェイス・トゥ・フェイス”の効果抜群の Google+ ハングアウト

Google Apps for Business とともに当社が活用しているのが、Google+ ハングアウトである。まずは、各国のマーケティングなどセクションごとの定例ミーティングに利用している。

「規模が大きくなり経営層が直接マネジメントできなくなってきたので、セクションごとにミーティングをしてそのレポートをチェックするスタイルに改めました。もちろん、ピエール・エルメも時間があれば参加しますし、それ以外にも、予定がなくてもちょっとした打ち合わせがどこにいてもできるようになりましたね」

当社で扱う商品は繊細なもの。パッケージデザイン一つとっても、細部にこだわりがある。そうした制作物をつくる場合、日本とフランスの間でサンプルをやりとりしているのは膨大な時間がかかる。Google+ ハングアウトで実物を見ながら打ち合わせすることで、時間の無駄は一掃される。

また、来店客から商品について説明を求められ、本先に問い合わせる必要がある場合も、ハングアウトを使えば来店客をさほど待たせることなく対応できる。

「商品の状態を言葉で説明しても相手にうまく伝わらない場合でも、映像を見れば『その色の変更は心配ない』などと一発で理解できます。メールでは、相手が理解できているかどうかはわかりにくいもの。表情が見えれば、本当に理解できているかどうかわかるものです。フェイス・トゥ・フェイスの重要性はいつの時代でも変わらないと思います」とリシャル氏は力説する。

さらに斬新なのは、Google+ ハングアウトを記者会見に活用していることだ。



Google+ ハングアウトにて、パリと東京を結び、新作のプレゼンテーションを実現

「新作が出た時、そのコンセプトや思いを記者に説明する最適任者は、つくった本人のピエール・エルメです。ハングアウトならば、パリにいる彼の話を東京の記者に直接聞いてもらうことができます。この試みはインパクトがありましたね」とリシャル氏は満足げだ。



お問い合わせ

Google Apps for Business の詳細については、<http://www.google.co.jp/a> をご覧ください。

© Copyright 2013 Google

Google は、Google Inc. の商標です。その他すべての社名および製品名は、それぞれ該当する企業の商標である可能性があります。

© Copyright 2013 Google is a trademark of Google Inc. All other company and names many be trademarks of the respective companies with which they are associated. GECS 03/15/12