

2026 年 8 月 4 日

各位

株式会社ドリーム・アーツ



マルハン、約 100 店舗のパチンコホールに Shop らんを導入
～スマートフォンで必要な情報を即時共有、“接遇”の質を高める現場へ～

大企業向けクラウドサービスの株式会社ドリーム・アーツ（東京本社：東京都渋谷区、広島本社：広島県広島市、代表取締役社長：山本 孝昭、以下 ドリーム・アーツ）は、このたび株式会社マルハン 東日本カンパニー（本社：東京都千代田区、代表取締役 東日本カンパニー社長：韓 裕、以下 マルハン 東日本カンパニー）が、多店舗オペレーション改革を支援するクラウドサービス「Shop らん®（ショッピングラン）」を導入し、2026 年 4 月より約 100 店舗のパチンコホールにおいて本格運用を開始したことをお知らせします。

今回の導入により、紙を中心とした従来の情報共有から脱却し、アルバイト・キャストを含む全従業員が貸与スマートフォンから接客品質に直結する情報を即座に確認できる環境を整備しました。

■ Shop らん導入の背景：紙中心の情報共有から脱却し、“接遇”の品質向上へ

マルハンは「人生にヨロコビを」を経営理念に掲げ、パチンコをはじめとするレジャー事業などを展開しています。2021 年にはカンパニー制を導入。各カンパニーでは、店舗が主体的に工夫を重ねながら、「接客」を「接遇」と呼ぶほど、最適なおもてなしを提供することを重視して取り組む自律性の高い企業文化を築いています。

そのなかでもマルハン 東日本カンパニーでは全社 DX の一環としてペーパーレス化を推進しています。しかし、本部から店舗、店舗内でのさまざまな指示や接遇に関する情報は紙で共有されているアナログな運用がありました。本部から店舗への情報共有基盤では店舗にいる一人ひとりに必要な情報が十分に行き渡らず、結果として紙で印刷して共有されており、指示が実行されたかどうか把握することが困難でした。店舗ごとに発生する指示や、リピート顧客情報、膨大な種類の景品や常に変動する備品状況もリアルタイムで確認することができず、インカムでの確認も度重なり、接遇の品質に影響が出ていました。

一部の店舗では情報共有ツールの内製やシステムの個別導入も検討されましたが、属人的な運用や、シャドーIT を招くリスクが懸念され、実現には至りませんでした。

こうした課題を解決し、全従業員が必要な情報を迅速かつ正確に共有できる情報基盤を整えるため、**Shop らん®**の導入を決定しました。

■ Shop らんで実現したこと：現場で必要な情報をリアルタイムに共有

マルハン 東日本カンパニーでは **Shop らん®**を活用し、パチンコホール約 100 店舗において、本部から店舗への指示や店舗内コミュニケーションをデジタル化しました。これにより大幅なペーパーレス化を実現するとともに、店舗スタッフの優れた接客事例や対応ノウハウを全従業員がリアルタイムで共有・参照できるようになりました。インカムによる問い合わせも減少し、目の前の接客に集中できる環境が整いつつあります。さらに、店舗ごとの課題に応じたアプリを現場主体で作成・活用し、次のような事例が生まれています。

1. 賞品情報を即時確認し、顧客対応を迅速化

種類が多く取り扱いが複雑な賞品情報について、交換に必要な玉数を「ツール集」アプリに集約。店舗スタッフは顧客から質問を受けた際にその場で必要な情報を確認し、迅速に案内できるようになりました。

【イメージ：賞品ツール集での利用例】

Shopらんの「売場ノート」で賞品交換早見表をその場で確認

- ✓ カウンターへ戻らず
ホールに出たまま確認できる
- ✓ お客様をお待たせせず
スピーディーにご案内
- ✓ 正確な情報で
安心・信頼の接客を実現



お茶は何玉ですか？

お茶は**40玉**です！

売場ノート

賞品交換早見表	
賞品	必要玉数
お茶	40 玉
コーヒー	35 玉
オレンジジュース	45 玉
⋮	⋮

2. 現場発のアイデア共有で接客品質向上を促進

店舗スタッフからの改善提案や意見を受け付ける「チーム SHOP らん」アプリを作成。店舗独自の取り組みや接客改善のアイデアが実現するなど、顧客満足度向上に向

けた現場主体の改善活動を後押ししています。

■ Shop らんの選定の理由：店舗運営に必要な情報共有をスマートフォンで一元化

製品選定においては、以下の点が特に高く評価されました。

1. スマートフォンで情報共有が完結

全従業員が本部から店舗への指示や店舗別の来店情報や賞品、備品状況、マニュアルなどが一目で把握できる点

2. 店舗運営に特化した豊富な機能

指示や実行状況、法律チェック項目、お客さまの声などを一元管理し、検索・リマインド機能により必要な最新情報へ迅速にアクセスできる点

3. 現場主体でアプリを作成可能

現場の声を迅速に反映し、各店舗独自の業務や対応を共有するアプリを自ら作成・活用できる点

4. 持続可能でセキュアな全社共通基盤

属人化を防ぎ、安全かつ継続的に運用できる全社共通の情報基盤として機能する点

■株式会社マルハン 東日本カンパニー 総務法務部 齋藤 智哉 氏からのコメント

Shop らん®は、全社で統一された安全な情報基盤を整備し、ペーパーレス化を実現するために導入しました。導入後、想定以上に現場での活用が進み、社員・アルバイト・キャストが必要な情報を即座に共有できるようになり、現場で判断・行動できる環境が整いつつあります。その結果、お客さまと向き合う時間が増え、私たちが大切にする『接遇』の土台づくりにつながっています。今後も本部と現場が一体となり、接遇品質のさらなる向上に取り組んでまいります。

ドリーム・アーツは、今後も“協創”を理念に掲げ、「現場力強化」「企業競争力向上」に役立つトータルソリューションを提供してまいります。

■当社連結業績への影響

本件による連結業績に与える影響は軽微であります。今後、業績予想を変更すべき事象が生じた場合は速やかに発表させていただきます。



Shop らん® (ショッピングラン) について <https://shoprun.jp/>

Shop らん®は、チェーンストア業界市場シェア No.1 (※1) の本部-店舗間コミュニケーションに特化したクラウドサービスです。本サービスはイトーヨーカ堂やエディオン、モスフードサービス、アインホールディングスなど幅広い業種・規模で採用され、導入店舗数約 63,000 店（海外含む）と数多くのお客さまにご利用いただいています。**Shop らん®**は、サービス基盤としてマイクロソフトが提供するクラウドプラットフォーム「Microsoft Azure」を採用し、利用規模の変化やコンテンツの増加にも柔軟に対応できる環境を実現しています。

※1 富士キメラ総研「業種別 IT 投資動向／DX 市場の将来展望 2026 年度版 IT 投資編」2024 年度ベンダーシェアより

株式会社ドリーム・アーツについて <https://www.dreamarts.co.jp/>

1996 年 12 月に設立されたドリーム・アーツは「協創する喜びにあふれる人と組織と社会の発展に貢献する」をコーポレート・ミッションに、「情報共有」と「対話」を重視した独創的かつ高品質なソリューションとサービスを提供します。「協創力を究めよ」のスローガンのもと、ICT だけでも人間だけでもできないビジネス上の難題の解決を ICT と「協創」でお手伝いしています。多店舗オペレーション改革を支援する **Shop らん®**、大企業向け業務デジタル化クラウド「**SmartDB®** (スマートデービー)」、大企業の働き方を変えるビジネスコックピット「**InsuiteX®** (インスイートエックス)」などのクラウドサービスを開発・提供しています。

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社ドリーム・アーツ

〒150-6029 東京都渋谷区恵比寿 4-20-3 恵比寿ガーデンプレイスタワー29F

広報担当 金井、岡

TEL : 03-5475-2501 / 090-9149-3958 E-mail : pr@dreamarts.co.jp

記載されている会社名および商品・サービス名は各社の登録商標または商標です。