

クラウド型ICT利活用共通基盤構築による ホテル・旅館「おもてなし」気働き支援事業

平成28年3月3日

株式会社雅総合研究所

1. 背景・目的
2. 事業の全体概要
3. クラウド導入による業務フローの改善
4. 従業員からの声
5. 今後の方針

【石川県七尾市について】

七尾市は能登半島の中央部に位置した人口55,000人の地方都市です。この地域は、天然の良港として栄えてきた七尾港を海の玄関口とし、古代より能登の政治・経済・文化の中心地として発展を続けてきました。また、この地域は豊かな自然や、海・山の新鮮な食材、伝統的な祭り、歴史的建造物等の観光資源にも恵まれ、2011年には能登半島が世界農業遺産に認定しました。

交通アクセスでは能登空港、2015年に能越自動車道七尾氷見道路全線開通や北陸新幹線金沢開業でこの地域がより身近になりました。

宿泊拠点として、全国にも誇れる和倉温泉があり、年間81万人の利用者があり、今年度は北陸新幹線効果で100万人に達する勢いです。又、近年はスポーツ合宿、コンベンション・スポーツ大会の誘致等交流人口の増加活動の強化を図ります。



七尾市和倉温泉の全景

【ホテル・旅館における主な課題】

- ◆ 七尾市和倉温泉には旅館数21軒(和倉温泉旅館協同組合加盟)あり、事業地を移せないホテル・旅館業は、経営努力、情報発信力、併せてブランド化など地元地域が良くなしないと成長に限界。
- ◆ 宿泊客は従来型の団体顧客から個人顧客へのシフトする中、七尾市和倉温泉への年間利用者数は約81万人でその内外国人は約2万人(割合:2.4%)。
- ◆ 館内の改装や設備の更新に必要な売上と営業利益の確保、繁忙期と閑散期などにおける効率的な働き方・休み方の見直しなどの経費削減、またお客様が繰り返し来館する仕組みづくり、併せて地域全体のブランド力向上など、経営課題が山積。

クラウドを活用することによって業務を効率化し、
ホテル・旅館の経営課題の解決に一助

事業の全体概要

課題

- ◆ 北陸新幹線の開通による観光客の急増等を背景として、主に北陸地方におけるホテル・旅館の需要が拡大しており、
- ◆ こうした需要に対応するため、ホテル・旅館内における業務の効率化が急務。



事業内容

- ◆ ホテル・旅館業の基幹業務(予約管理、フロント等)システムと連携した、宿泊客情報の共有やルームサービス業務等のバックヤードシステムをクラウドを活用して構築。
- ◆ スマートフォンやタブレットを用いて、宿泊客に関する情報や料理の注文、客室の備品の在庫管理等を見える化し、ホテル・旅館の従業員が効率的に情報共有できる仕組みを構築。
- ◆ 従業員に対する操作説明やテスト利用を経て、2月から本格運用を開始。

成果・効果 (見込み)

- ◆ 本システムの稼働により、客室などからの注文処理の迅速化・効率化や在庫の的確な把握による在庫圧縮が可能となる見込み。
- ◆ これにより、従業員のバックヤード業務従事時間を削減し、接客従事時間を十分に確保することを目指す。



客室担当者(右)に対する
操作説明の様子



客室担当者等

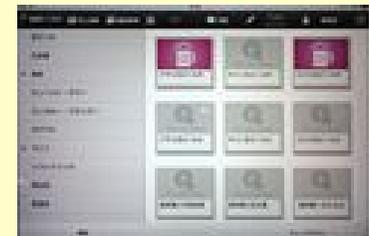
クラウド

入力
閲覧



スマートフォン・タブレット等

料理注文
情報等



料理・飲料等の注文入力画面イメージ

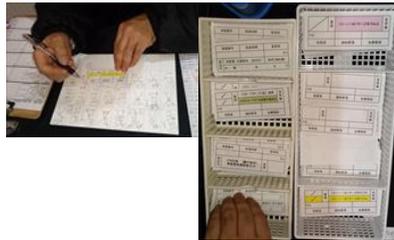
クラウドを活用した業務フローの改善①

料理・お飲物出前センターの注文受付フローにおけるクラウドの導入

従来



①客室担当者が調理場へ電話



②電話担当が注文内容を聞き取り、メモ



③電話担当が調理担当へ伝達し、調理



④客室担当が注文料理を宿泊客へ配膳

クラウド導入

電話担当がなくなり、他の業務を担当させることが可能となった

クラウド導入後



①客室担当が注文受付
注文データをタブレットに入力



②調理・飲み物担当が注文内容を確認後、調理・準備

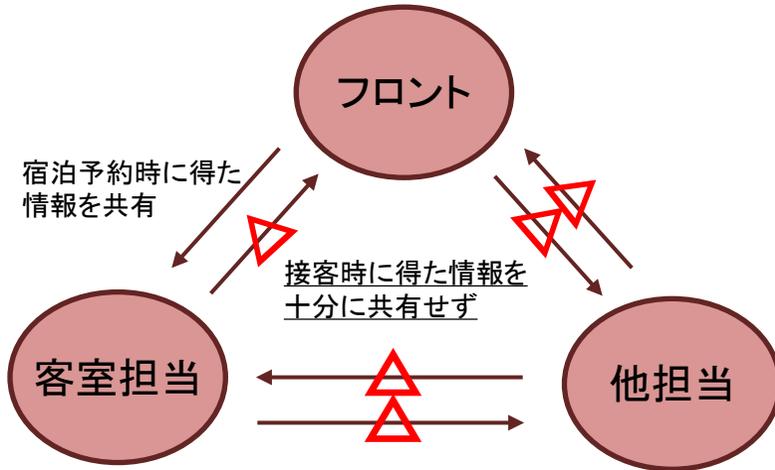


③客室担当が注文料理を宿泊客へ配膳

クラウドを活用した業務フローの改善②

宿泊客の情報共有におけるクラウドの導入

従来



◆ フロントにおける接客



◆ 客室担当による接客

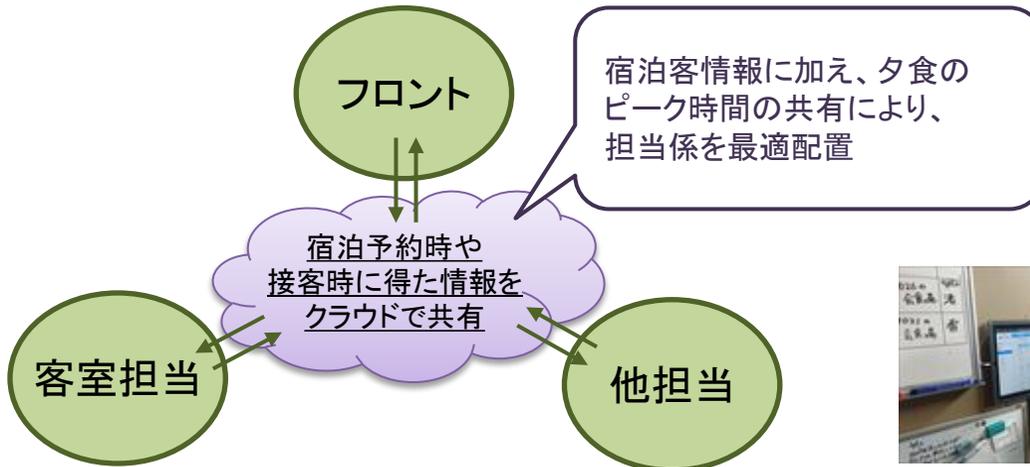


◆ 他担当における業務

クラウド導入

- ◆ 宿泊客の情報が共有され、おもてなし・気働き品質が向上
- ◆ 担当係の労働時間10%削減

クラウド導入後



◆ フロントでの情報入力・閲覧



◆ ピーク時間情報画面



◆ 客室担当のタブレット入力・閲覧

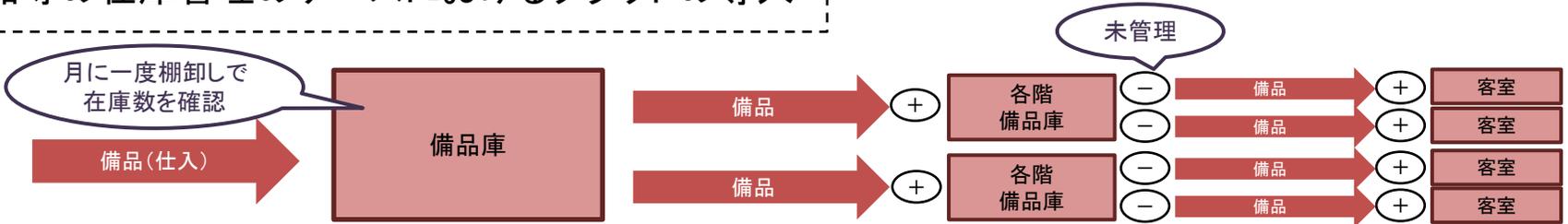


◆ 他担当のタブレット入力・閲覧

クラウドを活用した業務フローの改善③

客室備品等の在庫管理のケースにおけるクラウドの導入

従来



①備品の仕入れ



②備品庫からの取り出し

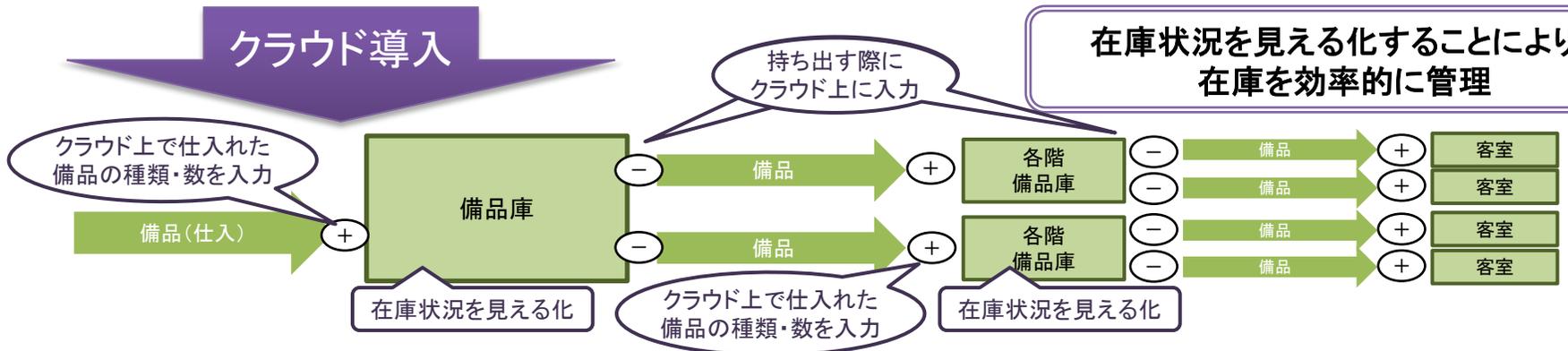


③各階備品庫からの取り出し



④客室へ備品を配備

クラウド導入



クラウド導入後



①備品の仕入れ



②クラウド上で仕入れた備品の種類・数を入力

用品出庫入力	
2016年2月29日(月)	
お茶菓子 (1日目)	2.4
お茶菓子 (2日目)	4.0
お色紙	
お色紙ラシ	2.0
せっけん	
カミソリ	
スクルトンブラシ	
シフトワークトップ	
タオルペーパー	
トイレットペーパー	1.2
コロン	6
ペーパーウェット	
本間整ディッシュ	1
コロン	
朝露	
グン	
ロダンク	

③備品を持ち出す際にクラウド上に入力



④客室へ備品を配備

従業員からの声

【客室担当者】

- ◆ 調理場・出前センターの電話受付が電話に出るまで待たなくて済むようになった。
- ◆ 常に最新のお客様情報が把握できるようになった。
- ◆ お客様からの問い合わせ対応がスムーズに行えるようになった。
- ◆ タブレットを用いて注文することでミスが少なくなった。
- ◆ 客室係によって習熟度に差がある。(年齢 18歳～70歳過ぎまで) → 継続的な講習会の実施。

【料理・お飲物出前センター担当者】

- ◆ 料理注文の際、料理担当部門(魚場部門、煮方部門など)に直接指示されることになり、注文伝票の起票やその伝票を持って回る時間が短縮された。又、オーダーミスがなくなった。
- ◆ 配達終了後の事務作業(請求伝票の起票及びコンピュータ入力)がなくなった。
- ◆ 電話受付者が必要なくなった。

【フロント担当者】

- ◆ 注文された料理・飲料等の情報がデータとして蓄積され、請求書発行にかかる時間が減った。
- ◆ 担当客室係と連絡ミスがなくなった。

【用度(仕入)担当者】

- ◆ パントリー毎の備品庫数の適正化ができた。

今後の方針

- ✓ 事業を実施していく中でお客様満足度の向上や業務効率の成果が得られた。
- ✓ 一方、従業員の動き(位置情報の把握)といった点を改善することで業務の更なる効率化が見込めることが判明。
- ✓ 業務の効率化だけでなく、操作性の向上や掲示板等の社内情報共有といった観点でシステムを発展させることによって、より利便性を向上させることも今後検討していき、「おもてなし」気働きの品質向上を目指す。
- ✓ 事業の成果について、七尾市内を始めとして、他の地域にも横展開。