

減る人が

第3部 生産性向上

①

宿泊客情報「T」で共有

を「生のエビ、カニはNで行って確認していた」とり労働時間も減った。神奈川県など客の要望が一覧振り返る。時間もかかり、川島の旅館「陣屋」が開発できる。宴会場などのカメラ体力も浪費していたが、情したシステムで、月数万円ラ映像も表示され、食事の報を共有して無駄がなくな程度費用がかかるが、効

進み具合を見ながら効率的に調理できるようになった。

画面は、フロント係のパソコンやスマートフォンでも確認できる。かつては手書きの台帳で客の情報を各自が書き写し、おのずと転記ミスも目立っていた。

世界遺産の島、宮島(廿日市市)のホテル菊乃家。フロント裏のバックヤードで、菊川泰嗣社長が懐かしむ。「ここがよく従業員が怒鳴り合っていましたよ。『言った』『聞いていない』と…。宿泊客の料理の希望など、伝達がうまくできていなかった。そんないざこざを解消したのが、約3年前に導入したクラウド型のITシステムだ。

モニターで確認

調理場にある46彩大型モニターはその一つ。マウス

で操作すると、用意する食事数とともに「減塩対応

客室の清掃係もタブレット端末を使う。チェックアウトした部屋が赤く表示され、間違えて入室することがなくなった。連泊の部屋も分かり、清掃は不要だが「タオルと浴衣は交換する」といった注意書きも見られる。

菊川社長は「スタッフは情報が集まるフロントま

ミス防ぎ仕事に余裕



客室の清掃前に、タブレット端末でチェックアウト状況を確認する従業員。ミスが減り、効率的な作業につながっている

果の大きさを実感していた。1日当たりの労働時間が2、3時間減った」と手応えを示す。夜遅くまで業務に追われる日々は過去の話になった。

人手不足が広がる中、ロボットによる自動化など機械化で生産性を上げる取り組みは製造業を中心に広がる。だが宿泊業は単純に機械を入れれば解決とはいかない。チェックイン、チェックアウト、食事と業務が集中する時間帯が分かれていたためだ。効率的な人員配置がカギになる。

勤務「見える化」

菊乃家はITの導入と併せ、昨夏から勤務の「見える化」を進め、働き方を改善してきた。従業員の仕事内容や終業を時間帯ごとに明示した1日のシフト表を作った。午前9時に入社し、チェックアウト、チェックイン、客室の清掃確認、布団敷き、送迎…。時間帯別に業務を洗い出し、他の部署やアルバイトを含めて担当の仕事を見直して負担を軽くした。

人手の確保が難しくなる中、中国地方の企業が生産性を高める工夫を凝らしている。ITやロボットなどに先端技術の活用に加え、オフィスを快適にする取り組みも進む。スリムで活力ある職場づくりに挑む現場を追う。

松本浩志総支配人は「忙

(山本和明)