

旅館内の情報共有課題解決に向けた取り組み

4年前、私が自動車会社のエンジニアを辞め赤字続きの旅館の社長に就任して感じた最も大きな課題は「情報共有」だった。陣屋旅館では昔から毎日昼礼を行い、連絡用のホワイトボードや引継ぎノートを駆使して情報共有を行っていた。しかし、昼礼の最中にも電話やフロント対応に追われる中、「言った・言わない・聞いていない」に起因する社内連携ミスは日常茶飯事だった。そして、最も重要な顧客情報は女将やベテランスタッフの頭の中、営業情報は営業担当者の手帳の中にあるためスタッフ全員で共有できている情報は極めて限られていた。1万坪の敷地に80名を越えるスタッフがシフト制で24時間365日働いている陣屋旅館において、人件費を削減しながらこの課題を解決するためには情報共有方法を抜本的に変える必要があると感じた。

課題解決のために掲げた目標は、「旅館を運営する上で必要な情報をすべて1カ所に集め、いつでも・だれでも・どこからでも・どんな機器からも簡単にアクセスできる環境を構築する」と決めた。そこで、Salesforceのクラウドプラットフォーム上に自社開発したアプリケーション「陣屋コネクト」には顧客情報・予約情報・KPIの共有だけでなく、Chatterという社内SNSを利用して新しいコミュニケーションの場を提供した。しかし、当時の陣屋旅館はパソコンを使える人は極僅かという超アナログの旅館だったため、スタッフはログインするのさえ困難で誰も使ってくれなかった。システム開発と同時に人材開発という大きな壁が立ち上がった。

パソコンやタブレットに触れたことの無いスタッフに社内SNSを普及させるためには、辛抱強くゆっくりと、時には強引に会社の文化を変えていく必要があった。「ATMでお金を下ろせるならログインできるさ」と励ましたり、現場は困ると言ってもホワイトボードと引継ぎノートを捨て昼礼も廃止にしてみたり、紙で提出してくるレポートや見積を「Chatterにアップして!」と突き返したり、ログインして出勤ボタンを押さないと給料を支払わなかったり、思い返せば地道な取組が社内SNSを普及させるポイントだったと思う。

社内SNSを始めてから3年が経過し、結果的に情報共有と仕事の効率は劇的に変わった。陣屋旅館で働いている80名を越えるすべてのスタッフは毎日当たり前のようにログインして社内SNSを確認、「いいね!」を押すことで、「言った・言わない・聞いてない」のトラブルは激減した。他部門の仕事や困り事を簡単にリアルタイムで共有できるようになったことで、スタッフが互いに業務フォローできる体制に自然となってきた。経営者が旅館を不在にしている現場で何が起きているかが見えるようになることで、日々発生する課題の根本的原因を検討し、外出先からでも迅速な判断と指示ができるようになった。会社の業績として目に見える効果ができてきたのは陣屋コネクトと社内SNSを導入してから2年が経過した頃だった。

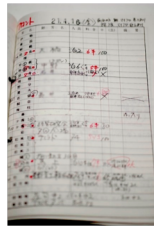
陣屋コネクト導入効果

Before



予約台帳(A2手書き)

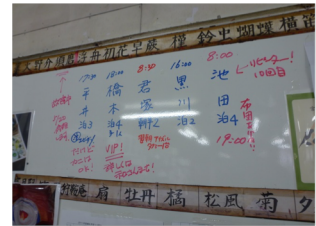
毎日予約台帳から
予定表を作成(転記)



予定表(A4手書き)

→前日コピーしてスタッフ全員に配布

遠い客室からフロ
ントに戻って記入



当日の変更内容やアレルギー情報な
どはホワイトボードに記載→翌日消去

After



三度の手書きによる手間を省き、重複や漏れなどのトラブルも防止
いつ・誰が・何を変更したかの履歴が残るため予約対応者の責任感が向上
今まで消されていた女将やスタッフの頭の中にしか無かった顧客情報が陣屋コネクト上に蓄積
スタッフ全員がお客様カルテから先読みした**細やかな「おもてなし」**を実現 → **受身から積極的な接客へ**

社内SNS導入効果



PC



タブレット端末



スマートフォン



Chatterの活用

フロント・客室・レストラン・調理場・営業先など、スタッフが各々の担当場所で最新情報を瞬時に共有
会議を減らし、Chatterにスタッフ全員が参加することで、「言った・言わない・聞いていない」のトラブルが解消
部門を越えた情報共有で組織の一体感が向上