

リゾートトラスト株式会社

グループ全体のコミュニケーションがLINE WORKSを通じて活性化し、新しい価値の創造を促進。サンキューカードの電子化で、スタッフ満足度と顧客サービスの向上も実現しています。



ブランドコミュニケーション部 グループコミュニケーション推進課 課長 山岡 由香さん
 東京ベイコート倶楽部 ホテル&スパリゾート クオリティ チーフ 中山 智穂さん
 東京ベイコート倶楽部 ホテル&スパリゾート メンバーリレーションズオフィス コンシェルジュ マネージャー 高宮 瑠美さん
 株式会社アドバンス・メディカル・ケア エイジングケア事業部 事業推進室 課長代行 吉村 亮治さん

ご一緒に、いい人生



目的・効果

従業員間の連絡 | 業務自動化・Bot
 ノウハウ共有 | 業務の見える化
 FAX削減・ペーパーレス

主な活用機能



全国規模で数多くのリゾートホテルやゴルフ場を運営しているリゾートトラスト株式会社は、グループ全体のコミュニケーションツールとしてLINE WORKSを導入。タイムリーな情報共有を実現するとともに、自社開発のBotを組み込むことで、スタッフどうしが感謝を贈る「サンキューカード」の電子化を実現。独自の取り組みでスタッフ満足度と顧客サービスの向上に努め、顕著な効果をもたらしています。

御社の事業内容をご紹介ください。

山岡さん：

リゾートトラスト株式会社は、1973年の創業以来、会員制事業を核にホテルレストラン事業・ゴルフ事業・メディカル事業・シニアライフ事業など多岐にわたって事業展開しています。新天地開拓を企業精神に掲げ、「信頼と挑戦」「ハイセンス・ハイクオリティ」「エクセレントホスピタリティ」を追求しており、「リゾートトラストの商品やサービスをとおして、人生が豊かになって本当によかった」と振り返っていただけるように、お客様が求めている以上の付加価値を提供している企業グループです。現在、スタッフ数は約13,000名の規模になります。

これまでどんな業務上の課題を抱えていたのですか。

山岡さん：

日本全国に事業施設が点在し、数多くのスタッフがいる中で、他部署がどのような業務や取り組みをしているのかわからない、という声をスタッフから聞くようになり、部門を超えたコミュニケーションの円滑化が必要不可欠だと感じました。グループ全体で情報を共有し合い、ほかの事業の取り組みをスタッフ一人ひとりが知ることで、組織の活性化が期待できることに加え、スタッフ満足度の向上にもつながると考えました。一方で、経営陣からもスタッフの声をもっと聞きたいという要

望があり、それぞれの現場の第一線で活躍しているスタッフの意見や提案を引き出せるツールを求めていました。



グループ全体のコミュニケーションツールとして、LINE WORKSを選定した理由と導入経緯をお聞かせください。

山岡さん：

複数のコミュニケーションツールを実際に試して比較検討しました。そ

の中でもLINE WORKSは、スタッフが普段から使い慣れているSNSに似ていて、さらにスマートフォンで気軽に活用できる点が大きな魅力でした。トーク機能で、どこにいてもコミュニケーションが可能になりますし、掲示板機能で全社的な情報伝達を簡単に実現できます。例えば経営陣が掲示板にメッセージを投稿すると、それに対して直接コメントできるため、スタッフの声を拾いやすくなります。特にコロナ禍で人とのつながり方が変化して、スタッフどうしのコミュニケーションを密にする必要があり、経営陣からもLINE WORKSを早急に導入したいという声が寄せられました。

LINE WORKSをどのようなステップでグループ内に導入していったのですか。

山岡さん：

グループ内で統一したコミュニケーションツールの導入は初めてだったので、2020年7月の第1フェーズでは、主にスマートフォンを日常業務で使用している営業メンバーから順次活用してもらいました。**セキュリティが担保されているツールなので、安心して利用できる**ことを感じてもらうことも大きなポイントでした。その後、第2フェーズでグループ内の全スタッフに付与しました。その際、簡易的なマニュアルを作成して配布するとともに、LINE WORKSの掲示板にアップし、いつでも確認できるようにしました。



LINE WORKSの活用している機能と効果について教えてください。

山岡さん：

グループトークをメインに部門内、部門間の情報共有に活用しています。事務局では掲示板機能を多用しており、社長や各本部長のメッセージを定期的に配信しています。掲示板では、ほかにもグループ内で表彰されたスタッフの取り組みや、当社の施設を利用されたお客様の声をタイムリーに配信し、グループ全体で情報共有しています。お客様から苦言があったときにも**迅速に対処できるようになり、サービス品質の向上につながっています**。

特に便利だと実感しているのは、アンケート機能です。**全スタッフや組織単位でアンケートを採って意見を集約できるので、今後の事業展開を考える上で非常に役立っています**。

吉村さん：

私はリゾートトラストのグループ会社の株式会社アドバンスト・メディカル・ケアで、エイジングケア事業部 事業推進室に所属しており、会計や契約・行政手続き、商品開発にかかる諸々の業務を事務的な側面からサポートしています。



掲示板を活用して内容ごとに必要なスタッフへ情報を共有



回答の内容は自動で集計されるので、大人数へのアンケートも簡単に実施できる

事業推進部では主に新製品のアナウンスや、社内販売の拡販の場としてLINE WORKSを活用しています。LINE WORKSの導入によって、**他部門の状況をカジュアルに知れる場が増えた**と感じています。トークや掲示板の配信があると通知がくるので、自然とツールを見る頻度が高くなりました。それにより、会社としてのメッセージや他部門への理解が深まっていますし、新しい発想やアイデアが生まれてくると考えています。

高宮さん：

私は運営する完全会員制ホテル東京ベイコート倶楽部のコンシェルジュ マネージャーとして、ホテル内の案内やロビー階で物品販売などを担当しています。LINE WORKSを情報共有ツールとして積極的に活用しています。館内で起こった情報をすぐに共有することで、お客様の対応に生かすことができますので、ホスピタリティある接客やサービス向上につながると考えております。



山岡さん：

LINE WORKSを導入して1年ほど経過しました。スタッフからは「自分の業務の取り組みにもっとLINE WORKSを活用したいので、より良い使い方などヒントを教えてください」「グループの活動や魅力を社内に周知して、お客様まで届けたい」など、事業をより良くするための意見や要望がたくさん届くようになりました。これまで知ることができなかったスタッフの声が共有されるようになり、コミュニケーションの活性化がスタッフのモチベーションアップにつながっていることを実感しています。

LINE WORKSは、情報共有という側面ではどのような効果をもたらしていますか。

高宮さん：

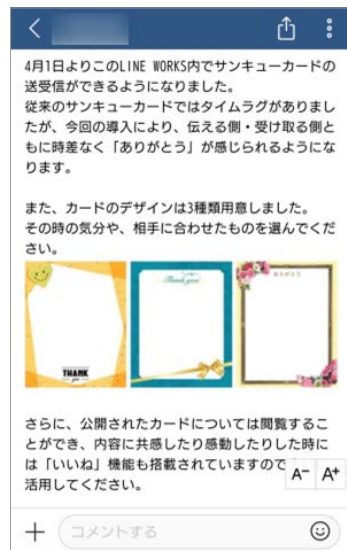
LINE WORKSでさまざまなトークルームを開設しており、中には東京ベイコート倶楽部のホテルの全館で情報を共有しているものもあります。例えば、お客様から滞在中に苦言をいただいたときは、ホテル内のほかのスタッフにその内容をグループトークで即座に伝えて注意喚起を促し、一人ひとりのお客様に対してよりきめ細かなサービスを提供できるように努めています。その積み重ねが、ホテル全体のサービス品質を高めることにつながっています。

「サンキューカード」という御社独自の取り組みにもLINE WORKSを活用されていますね。具体的な取り組みを教えてください。

山岡さん：

以前より当グループでは、スタッフどうして感謝の意を伝えるために、

「サンキューカード」を贈り合う文化があります。もともとサンキューカードは紙のカードだったので、カードの郵送や誰がどのような内容のカードを贈ったのかを集計する作業に多くの時間と労力を要していました。LINE WORKSの導入を機に、その課題解決に着手することにしました。LINE WORKSに自社開発したBotを組み込むことで、「サンキューカード」の電子化を実現しました。



今まで紙でやりとりを行っていたサンキューカードを、LINE WORKSのBot機能を使って電子化。カードデザインも複数用意されている

吉村さん：

「サンキューカード」が電子化されたメリットは、主に2つあると思います。1つは、**文章を書く時間が短縮され、場所を選ばずに簡単に作成できる**ことです。もう1つは、「サンキューカード」が相手に届くまでのリードタイムが非常に短いことです。**感謝の気持ちを即座に伝えられるのは、すごく価値がある**と思います。



Botを活用することで、場所を選ばず手軽に作成できる。今まで手書きでのサンキューカード作成に躊躇していた人にも好評

中山さん：

紙のカードのときは、月末に集計した後にまとめて郵送していたので、相手に届くまでに1カ月くらいかかることもありました。現在はその日のうち届くので、より感謝の気持ちを気軽に伝えることができるように

なりました。その上、以前は1日かかってしまっていた集計作業がPC上で簡単に行えるようになったので、本来の業務に集中できるようにもなり、ペーパーレス化にも貢献しています。



今後、LINE WORKSをどのように活用していきたいと考えていますか。

山岡さん：

リゾートトラストグループには、さまざまな業種のプロフェッショナルが揃っており、働き方も多種多様ですが、「ご一緒に、いい人生」というグループ全体に共通したアイデンティティがあります。今後もLINE WORKSを活用しながら、お客様と一生お付き合いできるパートナーとしてのスタッフ意識の醸成や新しい価値を創造し、お客様の期待に応えられる一歩先を見据えた企業を目指していきます。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2021年7月当時のものです。

高宮さん：

「サンキューカード」は、自分の成長を実感し、自己肯定感を高める貴重な取り組みです。スタッフのモチベーションが上がれば、お客様のサービス向上につながります。例えば、自分が苦労して成し遂げたことに対して、上司から「サンキューカード」で「高宮さんに任せてよかった」と言われたときは、とても嬉しかったです。LINE WORKSが社内に浸透してきましたし、LINE WORKSからのサンキューカードはとても贈りやすく、贈り合う数も多くなっていると思います。



作成されたサンキューカードはタイムラグが生じることなくすぐに相手に届く。
届いたサンキューカードはいつでも確認することができる

提供元

WORKS MOBILE

ワークスマイルジャパン株式会社
東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11階
line.worksmobile.com

販売パートナー