

野口観光株式会社

業務連絡体制を見直し、館内外の連携をよりスムーズに。離れた社員どうしのコミュニケーションの活性化や働くモチベーション向上にも寄与しています。



サポートセンター 執行役員 システム担当 山岡 浩展さん (右)
登別石水亭 望楼NOGUCHI登別 フロントサービス 白川 拓さん (左)
きたの風茶寮 サービス 森谷 紀代さん



目的・効果

電話・メールの削減 | 従業員間の連絡
支店・店舗との連絡 | 取引先との連絡
LINEとの連絡 | ノウハウ共有
予定の見える化 | FAX削減・ペーパーレス
スマートフォン活用 | 導入のしやすさ

主な活用機能



トーク 掲示板

北海道の登別市や神奈川の箱根町などでホテル・旅館を経営している野口観光株式会社は、シャドーIT対策および円滑なコミュニケーションの実現を目指し、LINE WORKSを導入。口頭や電話、場合によっては紙ベースでの情報共有を行っていた同社の情報伝達スピードが大きく改善されました。掲示板には活発にコメントが寄せられており、従業員の働くモチベーション向上にも寄与しています。

御社の事業内容および、皆さまの業務内容をご紹介します。

山岡さん：

当社は主に北海道登別市や神奈川の箱根町などで、21のホテル・旅館を経営・運営を行っております。社是として「常に変化し新鮮なものを求めスピード感を持って取り組む」という意味を込めた「フレッシュ&ファスト」を掲げ、「心の通うサービス」の実現を日々目指しています。私自身の業務内容としては、グループ全体のシステム統括および管理をしております。



LINE WORKS導入前にはどのような課題を抱えていましたか。

山岡さん：

「情報共有のスピード感および正確性」と「シャドーIT」の2つの課題です。

前者については、宿泊業という業界特性上、現場で動いている多くの従業員は、すぐにパソコン等で連絡事項を確認できる状況にありません。そのため、口頭や電話、場合によっては紙ベースで情報共有を行っていたのですが、情報伝達スピードが遅いだけでなく、どうしても伝達漏れが発生していました。

後者について以前は、一部の従業員が私用のスマホを使いLINEで業務連絡をしている状況でした。情報管理という観点からも好ましい状況とは言えず、改善は必須でした。

森谷さん：

私は箱根仙石原温泉にある宿「きたの風茶寮」で、フロント業務から予約業務、売店販売など、現場でマルチな業務を担当しており、それぞれの持ち場にいる多くの従業員と連携しています。私用のスマホで、し

かもプライベートのやり取りも行うLINEで業務連絡を行うことについては、どうしても抵抗感があった従業員もいたと思います。



LINE WORKS導入に至る経緯を教えてください。

山岡さん：

私用スマホによるLINE運用の課題点を当グループの会長・社長に伝えたところ、「正式に業務連絡ツールを導入してみてもどうか」という提案を受け、2022年2月より、LINE WORKSの導入を検討し始めました。他社事例が豊富にあったことや、LINEと同じUIである点が決め手となりLINE WORKSの導入を決定し、全社員に社用スマホを貸与して2022年7月から運用を開始しました。なお、検討および導入に当たっては、全社より選出したプロジェクトメンバーが中心となり、運用ルールの策定から展開、教育までを行いました。

運用ルールはどのように決められましたか。

山岡さん：

当社は新潟県三条市の事例記事にあったLINE WORKS運用ガイドラインを参考に、ガイドラインを作成しました。ガイドラインでは、例えば『お疲れ様です』『お世話になっております』などの慣用語は使わな

い」や「トークは案件ごとに小分けにし、長文は避ける」など、具体的なやり取りに関する事項から、「個人情報および重要情報は送信しない」「不正利用等の問題が発覚した場合は管理者が調査する」などセキュリティに関する事項まで、細かくルールを定めています。こうした運用ガイドラインの周知を目的に、プロジェクトメンバーが従業員に社内説明会を複数回、実施しました。

LINE WORKSはどの機能をどのように活用されていますか。

白川さん：

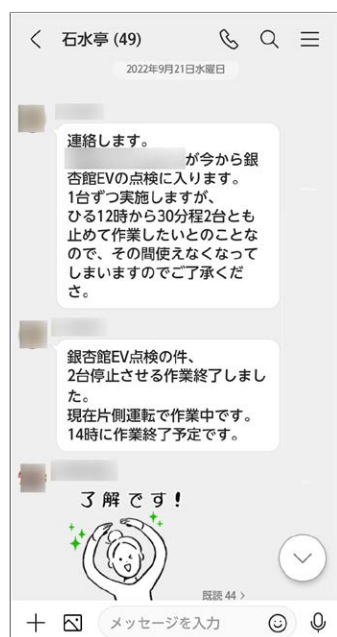
私は「望楼NOGUCHI登別」と「登別 石水亭」で、お客様のお出迎えからチェックイン・チェックアウト業務、お見送り、車の誘導など、フロント業務をメインとしていますが、使用している機能は、主にトークと掲示板です。トークではシフト共有や業務連絡のほか、場合によっては不手際発生の共有も行っていきます。

業務連絡は、「明日は団体様がいらっしゃる予定ですので、大きなスーツケースで入口が塞がれてしまう恐れがあります。適切な誘導をお願いいたします」といった内容です。また、不手際があった際に速やかに全体共有することで、他のスタッフがご迷惑をかけてしまったお客様と会ったタイミングでお詫びをお伝えできるようになりました。

掲示板には各ホテル・旅館が実施する取り組みやイベントが活発に投稿されています。例えば10月には「当ホテルではハロウィンイベントを始めました!」といった投稿もありました。ほかの施設の取り組みはとても新鮮で参考になりますし、私自身も毎日楽しく見ております。

山岡さん：

LINE WORKSは基本的には社内のみでの運用です。ただ一部の派遣・パートの方とは外部トーク連携を行い、やり取りをしております。宿泊業はパートや派遣の方など社員以外の方々のお力が欠かせませ



館内情報や注意事項はスタッフ全員に一斉共有。一人ずつ連絡していた手間が省けた



着信や通知をバイブレーションで知らせます



全社用の掲示板には業務改善に関する投稿も。社員はすべて目を通し、改善を進める



ん。その意味で、LINE WORKSは当グループに関わる全員と情報共有ができるプラットフォームとしての役割も担っています。

LINE WORKSの活用により、どのようなメリットを感じていますか。

森谷さん：

社員どうしの連絡手段にLINE WORKSが加わったことで、**情報伝達スピードは大きく向上**しました。例えば、チェックイン時間前の14～15時には、私たちサービススタッフと支配人がすべての部屋をチェックします。が、チェックイン時間前にお越しになるお客様がいた場合、以前は電話で支配人へ確認していたのですが、支配人が電話に出られず、また私たちが折り返しに出られなかったりと、行き違いになることもありました。

その点、LINE WORKSでは、「〇〇号屋はもうチェックOKですか?」「もうOKです!」「あと5分待つて」などとメッセージでやりとりできるので連絡がすぐに取れます。既読=OKと判断できますし、スタンプで応答するだけで伝えられることも多いので、やり取りが非常にスムーズかつ楽になったと感じます。

そのほか、当グループホテル・旅館のパンフレットを各施設から収集する際も、以前は各施設に電話をかけて依頼をしていました。それも、同じ内容でパンフレットをいただく施設の数の電話を繰り返していました。LINE WORKS導入以降は、メッセージを一斉送信すれば済むようになり、業務負担が大きく減りました。

また、当グループのほかのホテル・旅館とのつながりも強く感じられるようになりました。私が勤務する「きたの風茶寮」は、多くの当グループ運営施設が集まる北海道とは遠く離れた位置にありますが、北海道での取り組みやノウハウを掲示板で共有されるので、野口観光の一員であることをより意識することができます。

山岡さん：

導入の一つの目的である、**シャドーITをなくせたことは、従業員満足度および情報漏えいリスクの観点からも大きな意味があった**と思います。また、管理面としては、問題が発生した場合には原因を追跡できるなど、従業員のやり取りを管理できるようになった点もメリットに感じています。

白川さん：

LINE WORKSは、連絡を取りたい人にすぐメッセージを送れるため、社員どうしのコミュニケーションの広がりを強く感じます。連絡を取りたい人が勤務するホテル・旅館にわざわざ電話をかけて、連絡先を教えてください必要はありません。

また、とくに**社長や役員からの、掲示板投稿にいただくコメントはモチベーションの向上にもつながります**。例えば、掲示板へ「フォロワー様限定でカクテルを提供する、『Instagram見たよキャンペーン』を始めました!」と投稿したところ、社長や役員から「良い取り組みですね」というコメントをもらったときには、とても嬉しく思いました。社長と話す機会は年に何回もありませんが、コメントをいただいたことで、しっかり私たちの取り組みを見ていることがわかり、励みになります。こうしたLINE WORKSならではの「人とつながりやすさ」や「コミュニケーション機会の創出」が、社内コミュニケーションの活性化に

もつながっていると感じています。



掲示板で各施設からイベント情報を社内へ共有。離れていてもお互いの様子が見え、コミュニケーション機会が創出される

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。

森谷さん：

季節のお料理や飲み物の新レシピをノート機能で情報共有していきたいです。キッチンにもレシピは置いてはありますが、御食事処の担当になる前にスマホでレシピを確認できると、当日も慌てずに新メニューを作ることができます。

山岡さん：

Bot機能の活用に関心があります。例えば、社内Q&Aのチャットボットの活用が増えれば、本社への電話やメール問い合わせも減り、生産性向上の効果も期待できます。

白川さん：

カレンダー機能を用いて、シフト共有をしていきたいです。現在は、紙ベースでシフト共有をしているため、スマホ上でシフトを確認できるようになれば、すごく便利になると思います。

加えて、環境への配慮はもちろん、経費削減にもつながることから、会議の資料をLINE WORKS上で展開させ、ペーパーレス化を推進させていきたいとも考えます。



※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2022年9月当時のものです。

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