

LINE WORKS 導入事例

株式会社Noum

ホテルスタッフどうしの連携が密になり、顧客対応力向上につながりました。



株式会社Noum

CEO 宮島 智子さん (左)

マネージャー 岩永 心さん (右)

業種：サービス | 利用目的：研修・教育 ナレッジ共有 その他

「都市に野を生む」をコンセプトとした都市型ホテル“Hotel Noum OSAKA”は、東京・京都でゲストハウスやホステルを運営している株式会社Backpackers' Japanから子会社として独立し2019年7月大阪・南天満にオープン。自社スタッフがフロント業務から清掃、メンテナンスまでを行うため、スピーディに立ちまわれるよう、コミュニケーションツールは必要不可欠。LINE WORKS導入後は、業務中のコミュニケーションだけでなく、日報やシフト、社内書類の管理など一元化できるようになりました。

ホテルでの主な業務について教えてください。

- 宮島さん:

スタッフは総勢25名。スタッフの主な仕事は、予約管理からチェックイン・チェックアウトなどゲストの滞在をサポートする「レセプション」、ゲストルームの清掃や植物の管理などをする「メンテナンス」、カフェラウンジでモーニングやランチ、ディナーの提供を行う「カフェ」の3つのセクションに分けられます。当ホテルではこれらすべての業務を、委託・代行企業のサービスを入れず、自社スタッフで



行っています。加えて、宿泊プランやイベント、カフェの
商品の企画・開発などもスタッフが立案・実行しています。

LINE WORKS導入には、どのようないきさつがありましたか。

- 宮嶋さん：

スタッフ全員で業務を回しているため、スピーディな情報共有は必須。ホテルのオープン前からコミュニケーションツールを探していました。当初はFacebookのグループページで連絡を取りあっていましたが、できればプライベートとは切り分けられ、仕事のみでつながれるツールがあるといいなと思っていました。また、アルバイトスタッフ数の変動もあるので、年間契約ではなく月々のユーザー数で課金されるツールが希望でした。さらに、スタッフの使い勝手のよさも重要な条件で、いくつか試した結果、たど



り着いたのがLINE WORKSでした。

- 岩永さん：

私も、Facebookだと会社にプライベートが丸見えになるので、仕事で使うのは少し抵抗がありました。その意味でも、LINE WORKSで新しくビジネスのアカウントでつながれるのはいいなと思いました。当社はLINEを使い慣れている若いスタッフが多いので、LINE WORKSの使い方がわからないということもなく、すぐに使いこなしてくれたのは助かりました。

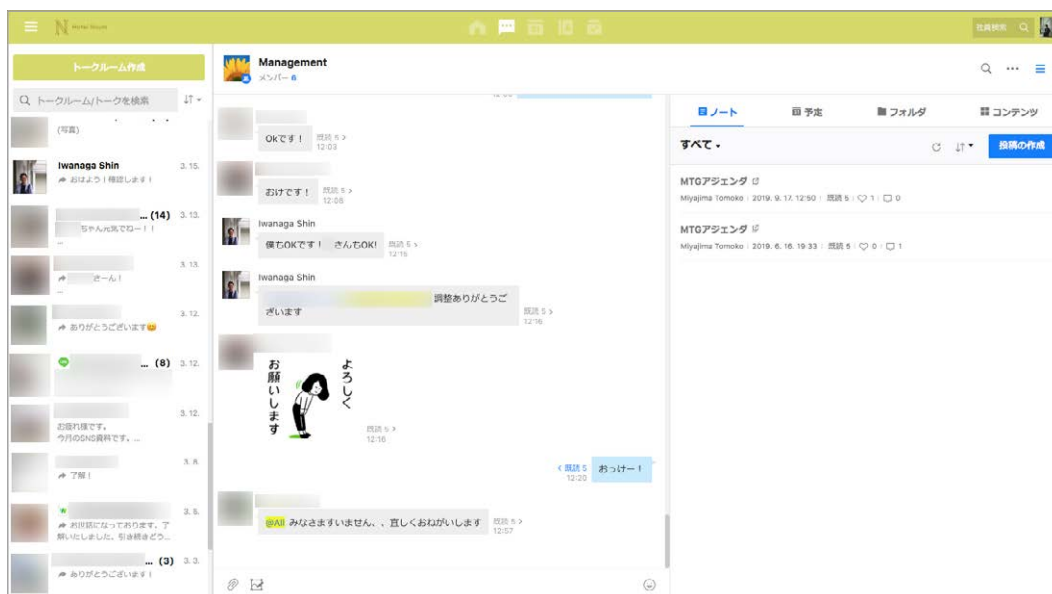
では、現在のLINE WORKSの具体的な使い方と効果を教えてください。

- 宮嶋さん：

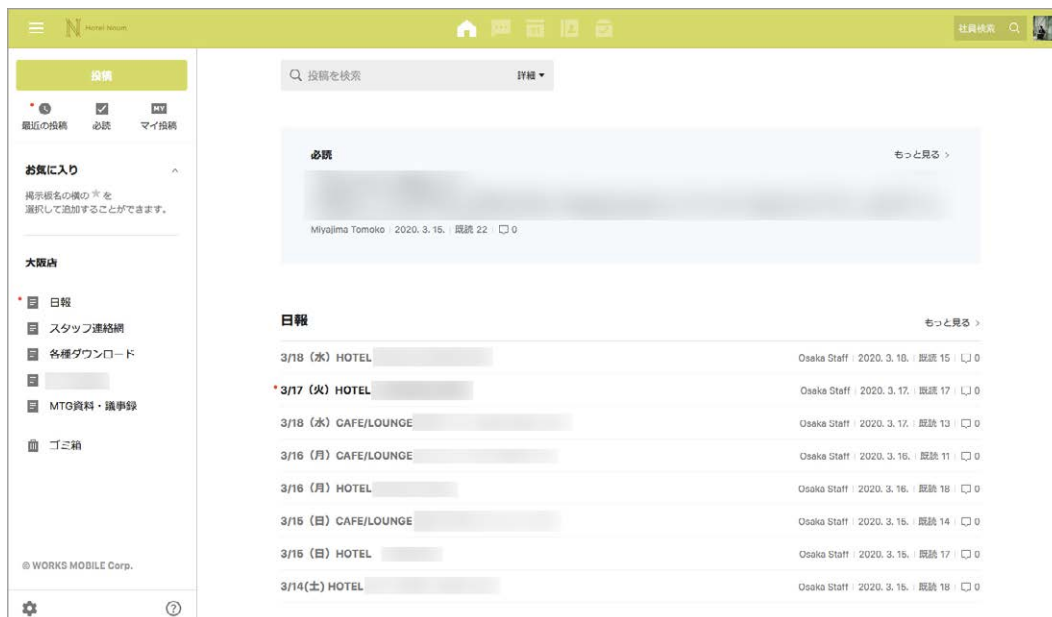
トークでは、全スタッフ向け、セクション向け、戦略チーム用など、さまざまなグループを作って利用しています。またホテルオープン時には、新任スタッフトレーニング用にベッドメイクや洗面周りの清掃方法を解説する動画をホームにアップしたりもしました。

- 岩永さん：

トークで頻繁に使っているのは、客室のメンテナンス状況の把握です。たとえば、ゲストのチェックアウト情報がトークに届いたら、メンテナンススタッフは清掃に入り、完了の連絡をします。これにより客室の状況がすぐにチェックで



さまざまな情報をLINE WORKSに一元化している



シフトに入ったスタッフが日々ホームに日報をアップ



きるので、「どの客室は次のゲストのチェックインが可能」ということがフロントにいながら瞬時にわかります。チェックイン時間前にお客様が到着されても、清掃完了の連絡が入っている部屋にはスムーズにお通しできますし、終わってなければ優先的に清掃作業をするようにトークで伝え、何分後にチェックイン可能かをお伝えできます。状況に合わせて臨機応変に対応が可能になり、オープン前の想定より作業時間が削減できていると思います。

- 宮島さん:

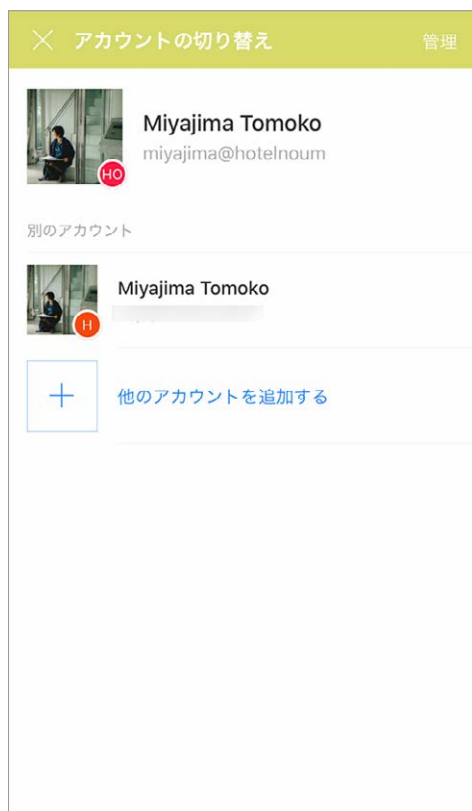
先日は「充電器の忘れ物がありました」という連絡がメンテナンスから入ったのですが、ちょうど荷物を預かっているお客様だったので、フロントで預かり、荷物と一緒にお渡しできました。そうした小さなゲストのお困りごとは日々起こりますが、社内の密なコミュニケーションを強み

に迅速に対応することが満足度を上げるうえで大事だと感じています。

そのほか、ホームには毎日、その日の売り上げやチェックイン数を日報としてアップしています。スタッフ連絡網にはシフト表や各種お知らせ、事務手続きに必要な書類など、随時必要なものを掲示しますし、チームごとのミーティングの議事録などもあります。さまざまな情報が一つの場所に集約され、個人のスマホに通知するツールがあるからこそ、アルバイトスタッフもパートスタッフも、情報には常に関心を持ち続けてもらえるのでは、と思います。

独自の使い方としては、ゲスト情報という項目があって、「ゲストからこんなお礼の手紙をいただきました!」と、写真をアップすることもあります。その場にはいないスタッフにも伝えられる場所があることで、仕事に対するやりがいや向上心にもつながってくると思います。

個人的に便利だなと感じているのが、グループトークのカレンダーにあるアラート機能です。仕事に集中していても、「次の会議は何時です」など直前にアラートが鳴って知らせてくれるので、大変助かっています。



マルチアカウントユーザーである宮嶋さんは、LINE WORKSになって管理が楽になり便利さを実感

ほかに、LINE WORKSを使っていて、便利だなと思ったことはありますか。

- 宮嶋さん：

私は、当ホテルとは別のホテル開発に参画していた時期があり、そちらでもLINE WORKSを使っていましたが、マルチアカウントを切り替えて利用でき、大変便利でした。

以前は、それぞれのホテルの日報をイントラネット内で確認し、情報共有は別のツールを使っていたのですが、LINE WORKSに一元化できたので、効率的だと思います。

LINE WORKSの活用を、今後どのように発展させたいとお考えですか。

- 宮嶋さん：

LINE WORKSを導入してまだ1年経っていませんが、グループトークやホーム、スケジュールなどはみんな活発に利用しています。今後は、みんなの意見を集めたいときや、シフト希望を収集する際にアンケート機能が使えそうですね。

Hotel Noum OSAKA

2019年7月、大阪市・南天満にオープンした全50室の都市型ホテル。「忙しい日常から少し離れて、ニュートラルな気持ちで過ごしてほしい」という思いから、客室にはテレビや冷蔵庫を置かず、シンプルにまとめる一方、アートと植物を客室ごとに用意し、窓からは大川（旧淀川）や緑豊かな公園が望めるなど、居心地のいい空間づくりを追求。1階のカフェラウンジは、宿泊客はもちろん、近隣の人でも利用できるよう、豊富なメニューを用意。

※掲載している内容、所属やお役職は取材を実施した2020年3月当時のものです。

提供元

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

WORKS MOBILE