

CASE STUDY

宿泊業（ホテル・旅館）

一の湯様

手順書の即時性と改訂の効率化を求めTeachme Bizへ
お客様サービスへの活用など手順書の枠を超え運用中

日本ホテル様

拡大するインバウンド需要に向けたサービス品質や付加価値を向上
Teachme Bizは業務でも研修でも活躍する万能ツール

竹屋旅館様

マニュアルの活用で社員教育の効率化、
離職率の低下を実現

エフ・ジェイ ホテルズ様

Teachme Bizの活用で、
蓄積されたノウハウの横展開が可能に。

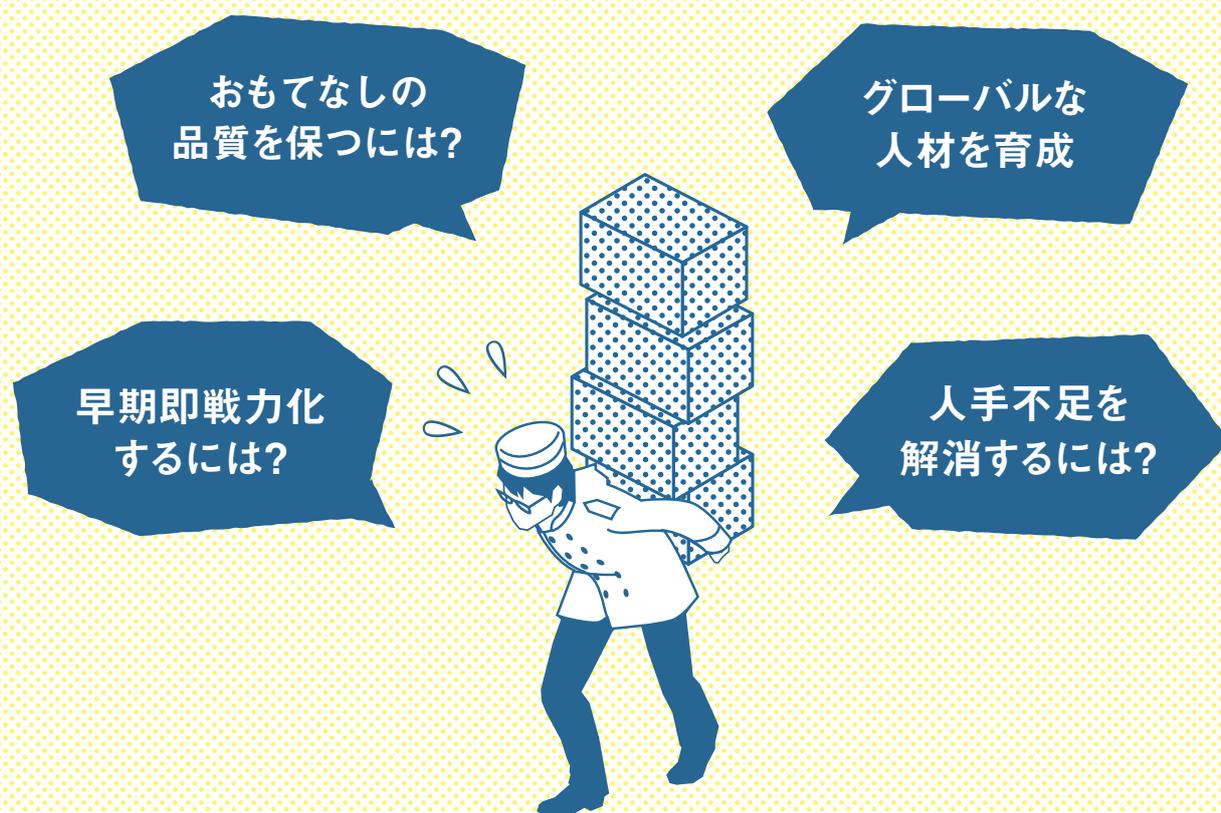
株式会社サンザ様

新人教育を7日間から2日間に短縮。
新店舗のマニュアルも効率的に作成

ホテル・旅館業界の皆さまへ

「人材育成」でお悩みではないですか？

国内旅行への関心の高まり、外国人旅行客の増加など、ホテル業界の需要は高まっています。しかし、労働人口の減少が進む中、多様化する宿泊客に、きめ細やかなサービスを提供できるスタッフの育成が大きな課題となっています。



- ✓ リピーターを確保するための**おもてなし**の品質を保つには？
- ✓ **グローバル人材育成**を推進するには？
- ✓ 競合よりも先行して**早期即戦力化**を実現するには？

どのような打ち手が考えられるのでしょうか。

ティーチミービズ

そのこたえは、「Teachme Biz」にあります。

CONTENTS

✔CASE 1

株式会社 一の湯様

手順書の即時性と改訂の効率化を求めTeachme Bizへ
お客様サービスへの活用など手順書の枠を超え運用中

✔CASE 2

日本ホテル株式会社 JR東日本ホテルメッツ様

拡大するインバウンド需要に向けたサービス品質や付加価値を向上
Teachme Bizは業務でも研修でも活躍する万能ツール

✔CASE 3

株式会社竹屋旅館様

マニュアルの活用で社員教育の効率化、離職率の低下を実現

✔CASE 4

株式会社エフ・ジェイ ホテルズ様

Teachme Bizの活用で、蓄積されたノウハウの横展開が可能に。

✔CASE 5

株式会社サンザ様

新人教育を7日間から2日間に短縮。新店舗のマニュアルも効率的に作成

マニュアル具体例

フロント業務

チェックイン業務
チェックアウト業務
予約カードの記入方法
クレジットカード(通常)
クレジットカード(取消)
領収書の発行方法
ポイントカードの付与方法
ポイントカードのキャンセル
過不足時の報告方法
小口現金の報告・管理
レジ締め
清掃指示
ルームサービス
ルームチェック
貸出品の案内
館内設備の案内
宅急便の荷物送付方法
UG客の対応
クレーマー対応
館内点検
消防チェックリスト

予約対応・ 電話対応

電話予約・キャンセル
メールでの予約・キャンセル
OTAの予約・キャンセル
エージェントの予約・キャンセル
法人予約・キャンセル
営業電話の対応
ホテルまでの道案内
宿泊者に電話がきたときの対応

朝食

朝食準備
朝食のセッティング・配膳
パンの解凍、調理
コーヒーマシンの使い方

接客・研修

基本接客
クレーム対応
外国人対応基本接客(英語版)
外国人対応基本接客(中国版)
外国人対応基本接客(韓国版)
【研修用】おじぎの仕方
【研修用】チェックイン
【研修用】チェックアウト
【研修用】電話予約
【研修用】お客様対応 NG集
【研修用】外国人対応基本接客(英語版)
【研修用】外国人対応基本接客(中国版)
【研修用】外国人対応基本接客(韓国版)
接客コンテスト優勝者(動画)

システム管理

宿泊料金設定
宿泊プラン登録
増室・減室の設定

販売促進

FB・ブログ投稿マニュアル
メルマガ配信マニュアル
法人営業の方法

緊急時の対応

ブザー・故障一覧
客室故障時の対応
ボイラー故障時の対応
エレベータ故障時の対応
災害時の連絡・誘導方法

清掃

ルームメイキング
ベットメイキング
トイレ・バスの清掃
フロント前・廊下の清掃
玄関前、駐車場の清掃
害虫対策

報告・ マネジメント業務

日次報告
月次報告
年次報告
販売計画書
接客チェックリスト
店舗診断チェックリスト
店舗報告書

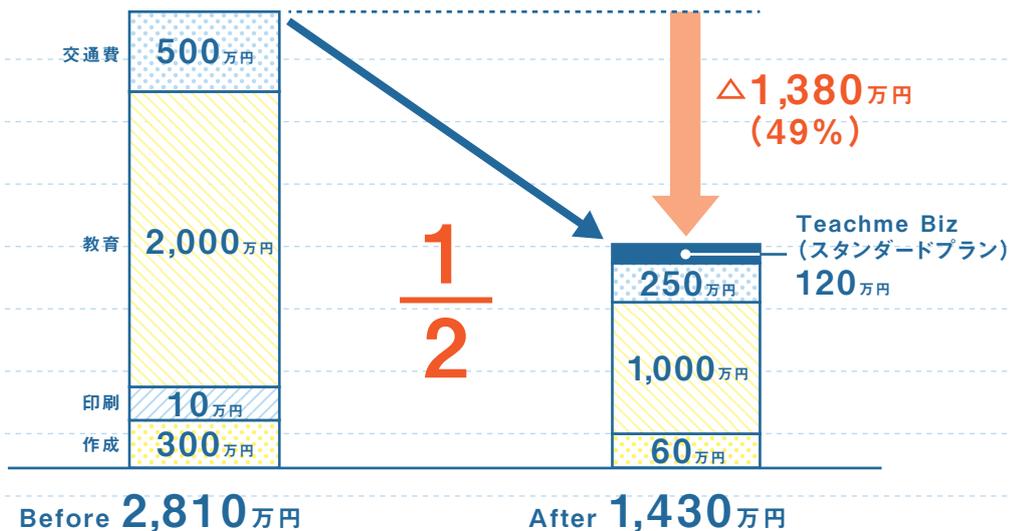
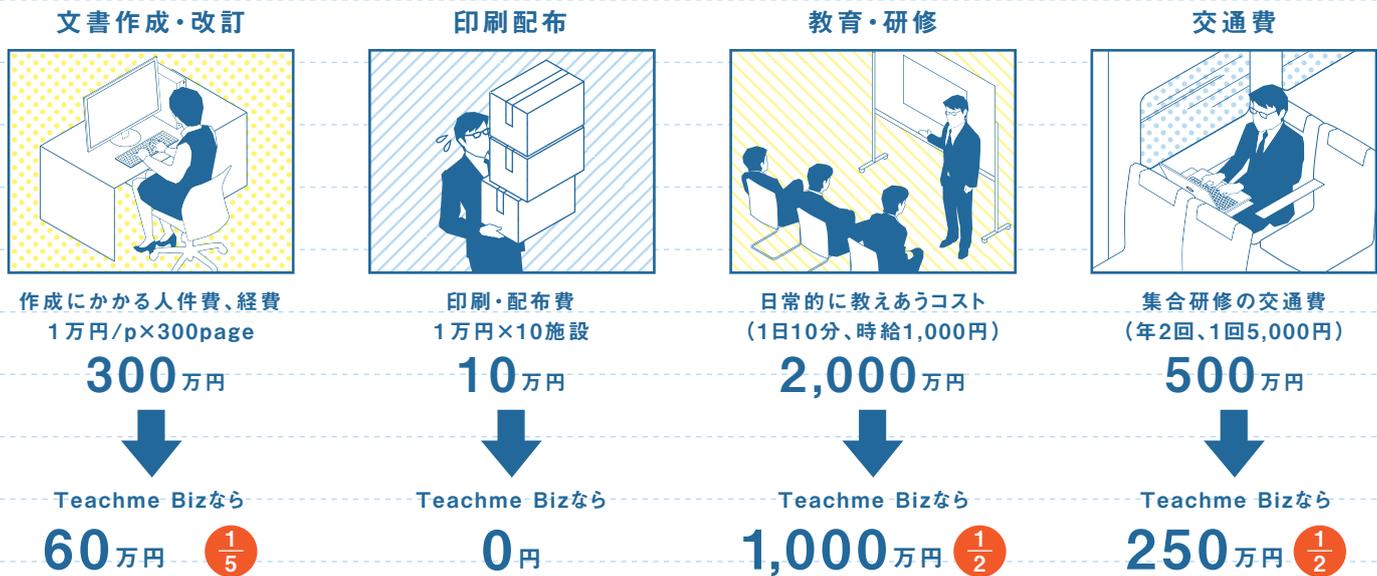
人事総務

面接マニュアル(新入社員)
入社時のオリエンテーション(新入社員)
面接マニュアル(中途入社)
入社時のオリエンテーション(中途入社)
入社前の準備内容
入社時の対応(システム編)
入社時の対応(初期研修編)
給与口座の登録方法
名刺の発注方法
交通費精算
経費精算
福利厚生申請方法
SNS利用における注意点
パソコンの設定方法
プリンタのインストール方法
スキャナの設定方法
宅急便の手配
来客用のお弁当手配
郵便物の受け取り・手配
休日出勤の申請
休暇申請
契約書の作成
安否確認
年末調整の書き方
労災時の対応
シフト表の作成方法
シフト申告・提出ルール
タイムカードの利用方法
棚卸
備品発注・申請方法
従業員割引方法・ルール

投資対効果シミュレーション

人材育成のために「業務手順を伝えるコスト」は大きい

例 A社：10施設×50人、300pageのマニュアルを各拠点に配布



事例

マニュアルのペーパーレス化で、年間2,000万円のコストカットに

導入の効果はいかがでしたか？

マニュアルのクラウド化に向けては5社くらいのを試してみたのですが、Teachme Bizならそれまでのマニュアルが抱えていた問題も一気に解決しました。従来マニュアルの文字量は多く、A4用紙1枚につき約1,000字ほどでした。それが、Teachme Bizによる画像を主体としたマニュアルになることで、約400字まで少なくなったわけですから、見る側の負担も大幅に軽減しました。もちろん、作る側の負担減にもなり、静止画も動画も使用できるので、視認性も向上しました。

導入・運用コストについても驚くほどリーズナブルでした。Teachme Bizの導入により、コスト削減として大きなメリットもありました。年間労務費・資材費を試算したときに、紙のマニュアルで2,100万円。Teachme Bizの導入コストは1年で約100万円なので、差し引きでは2,000万円のコスト削減になり、導入コストもすぐに回収できるということで、導入しない理由が見当たりませんでした。

 **富士薬品 株式会社富士薬品様**



株式会社 一の湯様

手順書の即時性と改訂の効率化を求め Teachme Bizへ お客様サービスへの活用など手順書の枠を超え運用中

創業寛永7年(1630年)。2020年に390周年の節目を迎えた箱根の温泉宿、一の湯様。明治時代初頭に建てられた「塔ノ澤一の湯本館」は登録有形文化財に指定されており、老舗の風情を存分に味わうことができます。

長い歴史の一方、「宿泊の常識を変え、宿泊によって日常の豊かさを提案する」の経営理念の通り、その経営は革新にあふれています。宿泊業としては珍しいチェーン経営に30年以上前から乗り出し、現在10施設を展開。サービス面でも、お客様に対するホスピタリティを重視しつつ生産性の向上に積極的に取り組み、低価格で高品質な宿泊プランの提供を実現しています。



株式会社一の湯 営業部 大野 正樹 様、業務システム部 今泉 正行 様

全社員がミスなく同じ質で業務を行うために

まずはご導入の経緯からお聞かせください。

大野 「箱根で1泊2食付き露天風呂付きの客室」というと、みなさんのイメージではおそらく一人2〜3万円はかかるのではないかという感覚をお持ちではないかと思います。我々はそういった常識を変え、よりリーズナブルな価格で身近に旅行を楽しんでいただけるよう、経営面において日々様々な挑戦をしています。しかし、ただ価格を安くするだけなら誰にでもできることです。価格

以上の価値をお客様に提供するにはどうすべきか。その点を深く突き詰め、1時間あたり1人どれだけの粗利益を出せるかという「人時生産性」の指標を追及して経営に取り組んできました。その一環で、毎日の作業においてすべての社員がミスなく同じクオリティで業務を行うための手順書づくりを目指し、Teachme Bizを導入しました。

導入以前はどのような手順書を作られていたのでしょうか。

今泉 プロジェクトチームを立ち上げて2年がかりで制作した冊子の手順書がありました。全社員に配る基本の「オリエンテーションマニュアル」や部門ごとの手順書など、かなりしっかりとしたものを作

り、完成した手順書は1年に一度ずつ改訂するスケジュールを立てていました。

紙の手順書にはない即時性とリソースの削減が魅力

導入の決め手となったのはどんなところでしょうか？

今泉 手順書は日々変化するお客様のニーズに応じて常にアップデートされ続けるべきものだと思いますが、紙の手順書ではニーズにスピード感がマッチしないという問題がありました。また、印刷以外の制作作業をすべて社内で行っていたため、1年ごとにアップデートをするとなると非常に多くのリソースが必要となることも問題でした。

その点、Teachme Biz なら即時性の高いアップデートが可能で、改訂の手間も紙に比べて格段に省けるため、生産性向上の観点から当社に大きく貢献してくれるツールだと感じ、導入へと至りました。

また、導入の検討と同時期に当社のウェブサイトで使用していたFAQのシステムが更新の時期を迎えており、FAQについても

Teachme Biz に移行できるのではないかと考えたことも、導入に向けて背中を押した要因の一つでした。



予約者や宿泊者向けの手順書を Teachme Biz で作成し「よくある質問(FAQ)」として公開している

目的 紙の手順書からの移行

課題 紙の手順書制作におけるスピード感とリソースの確保

効果 業務手順書の更新のスピード化、お客様サービスの向上

お客様サービスの向上にも積極的に活用

実際の活用シーンについて教えてください。

今泉 業務手順書として活用させていただいているのはもちろんですが、お客様向けのサービスにも活用させていただいています。たとえば、旅館へ行くとお部屋にサービス案内のパンダーが置かれているのを見たことがあるかと思いますが、これまでは内容が古くなってしまったりパンダーが壊れてしまったりするなどしてお客様にご迷惑をおかけしてしまっていました。また、内容を差し替えたりパンダーを新しくしたりするためのリソースの問題もあり

ました。

そこで今は、下敷きのタイプの印刷物を1枚お部屋に置き、そこに印刷されたQRコードから外部公開機能で Teachme Biz へアクセスしていただいて、館内等の案内をご覧いただくようにしています。そうすることでページの差し替えも必要なくなり、お客様に常に最新の情報を伝えることができるようになりました。

Go To トラベルキャンペーンの運用について活用例はありますか？

今泉 はい。Go To トラベル用の手順書も作成していますが、キャンペーンについては、割引の適用方法などに関して日々お客様から多くのお問い合わせをいただいておりますので、お問い合わせに対する回答を社内で共有するために活用しています。

大野 お客様にとってはもちろんなのですが、このような大々的なキャンペーンは私たちも初めての経験でしたので制度の詳細まで理解するには時間を要しました。

しかし、お客様には正しい情報をスピーディーにお伝えしなくてはなりません。宿で実際に接客する現場のクルーが自信をもって対応できるように、また人によってバラツキがでないよう、マニュアルを作成する本部部門が Go To トラベル事務局からの情報を精査し、

タイムリーに現場に情報を届けるのに Teachme Biz は非常に役立ちました。

Go To トラベルキャンペーンの対応については、短期間でオペレーションの準備を整えるために大変ではなかったといえウソになりますが、今まで大きな混乱もなく対応できているのは、紙ではできないスピード感で手順書を更新できていることと、それを現場のクルーがしっかりと閲覧してくれているからだと思います。新型コロナウイルスに関する対応の手順にも言えることですが、情勢が日々変わるような課題における手順書は、必然的に閲覧数が高くなる傾向にありますね。

部署をまたいだ情報共有に有効な「コメント機能」

社員様向けには業務手順書以外にどんな使い方をされていますか？

大野 設備の劣化状況の視察レポートとして使っています。たとえば「〇〇号室の壁紙のここが劣化している」といったようなことを写真を撮って記録し、該当する担当者がコメント機能を使ってその対処を報告するような使い方です。

コメント機能は、質問をした従業員とそれに回答する側の間だけでやりとりが終わってしまうのではなく、他の社員もそのやりとりを閲

覧でき、部門を超えて意見や意識を共有できるので、非常にありがたい機能だと思っています。

たとえば、営業部門で新しい宿泊プランを作った時に店舗に向けて「こういうオペレーションが発生します」と発信したり、それについて他の部門から補足があればコメントをもらったりして一緒に手順を作り上げるといった流れが生まれつつあります。

CORPORATE PROFILE



株式会社 一の湯

U R L <https://www.ichinoyu.co.jp/>

所在地 神奈川県足柄下郡箱根町塔ノ沢90

事業内容 温泉旅館のチェーン化経営 保養・研修施設の食堂運営の業務受託

日本ホテル株式会社 JR東日本ホテルメッツ様

拡大するインバウンド需要に向けたサービス品質や付加価値を向上 Teachme Bizは業務でも研修でも活躍する万能ツール



日本ホテル株式会社 取締役 JR東日本ホテルメッツ本部長 国井 直樹 様

日本ホテル株式会社は、JR東日本グループとして首都圏を中心に現在33ホテル(5,513室)をもつホテル会社です。国の重要文化財である東京駅丸の内駅舎内の東京ステーションホテルのほか、複数のホテルブランドを展開しています。フルサービス型のメトロポリタンホテルズは「やすらぎと華やぎが会える場所。」、宿泊特化型のJR東日本ホテルメッツは「上質が息づく。」をブランドコンセプトとしています。

利便性に優れた立地で、国内や訪日インバウンドのお客さまへ心からのおもてなしを忘れず、常により高いレベルのサービスを目指しています。今後、2020年度までに6軒のホテルの開業を予定しています。

大規模スポーツイベントに向けて事業拡大のアクセラレーション

Teachme Bizを導入した背景を教えてください。

JR東日本グループでは2020年頃までに10,000室超のホテルチェーンを目指すという大きな目標を掲げています。2019年10月7日にJR東日本ホテルメッツ秋葉原、11月7日にJR東日本ホテルメッツ東京ベイ新木場を開業。2020年1月現在、当社で展開している全ブランドのホテルは33施設、5,513室に上ります。さらに2020年度中に6施設(内JR東日本ホテルメッツ3施設)の開業を予定しており、かつてないスピード感で開発を進めている状況です。

インバウンド政策や今年で言えばラグビーのワールドカップの影響もあって、海外からのお客さまが年々増加するなか、競合ホテルは増える一方。企業として売上や利益の確保はもちろん、付加価値を

向上させることで、顧客満足度やブランド力を高める努力が求められます。

JR東日本ホテルメッツは、2018年、ブランドコンセプトとロゴをリニューアルしましたが、行動の基礎となるようブランドコンセプトからさらに踏み込んだ内容の「ブランドプロポジション」を意思統一する必要がありました。

そして、安定した運営と持続的な成長を実現するために、優秀な人材確保や新人スタッフの即戦力化に向けた仕組みづくり、働きやすい職場環境づくりが最大の課題でした。

OJTにもOFF-JTにも活用できる万能なツール

Teachme Biz導入の決め手は?

Teachme Bizを導入したのは、JR東日本グループ会社で導入効果が出ているという情報があったからです。新入社員のOJT時に、動画を見せながら教育するシーンを想定したときに、Teachme Bizが活用できるのではないかと考えました。また、Teachme BizならOJT(On-The-Job Training)だけでなく、OFF-JT(off-the-job training)にも活用できます。ちょうど海外からのお客さま対応に使用する通訳サービスアプリを導入するため、各ホテルに2台タブレット端末の用意が必要だったので、その延長線上で導入した端末の有効活用にもなる絶好のタイミングだったと思います。



Teachme Bizを使ったOJTの様子

目的 企業としての安定した運営と持続的な成長

課題 新人の即戦力化、人材育成の仕組みと職場環境づくり

効果 マニュアル作成・更新の手間と時間を省略

実際にどのようなマニュアルがありますか？

企業理念やサービス指針、ビジネスマナー、フロント業務全般の仕組み等、マニュアル数は260になりました。新しいマニュアルを月2回リリースするというルールを設けて、各ホテルにヒアリングを実施し、支配人、副支配人およびスタッフからのリクエストを元に、優先順位をつけてマニュアル作成をしています。

接客のシチュエーションに合わせたチェックイン・チェックアウトフローの動画のほか、制服に合ったネクタイの結び方まで動画で配信。各システムの操作方法や売上金の締め方、一部のホテルで導入されているセルフチェックインシステムの操作、対応マニュアルも配信しています。

マニュアル、人材育成の環境が劇的に変化

導入の効果はいかがでしたか？

これまでは、膨大な量に及ぶ紙ベースのマニュアルを使用していました。ただ、更新に手間がかかってしまう上、動画・静止画ベースのマニュアルとは違い、視覚的に覚えるということもできません。

また、トレーナーが不在でも自分のタイミングで閲覧可能。QRコードからダイレクトアクセスできるので検索性が良く、レポート機能で各ホテルがいつどのマニュアルを閲覧したか、閲覧件数を把握することもできます。結果を踏まえて、マニュアルをブラッシュアップできるので大変便利です。

しかし、導入後は分かりやすいマニュアルを簡単に作成できるようになりました。更新も早くタイムリーに配信でき、JR東日本ホテルメッツ全体のサービスの均質化、チェーンオペレーションの構築につながっています。

トレーナー研修、業務の属人化解消にも役立てたい

今後の活用計画を教えてください。

OJTではその業務をマスターしたスタッフが教えるので、トレーナー同様、トレーナーを教育するツールとしても活用してみたい。また、災害時の対応など、リスク系のマネジメントツールとしても、活用の幅を広げたい。そのほかにも、属人的になっている業務をマニュアル作成することで統一化したいと考えています。

支配人業務で言えば、売上や入金管理、外構周りも含めた建物の安全確認、不審者のチェック、社員の健康管理など。事務的な作業というと、シフト作成や勤怠管理、小口の精算など。お客さま対応における言葉遣いはもちろん、姿勢や目線といった接客マナーについても、動画を活用して伝わりやすいマニュアルを整備していく予定です。また、フルサービスホテルのブランドでもあるメトロポリタンホテルズでも活用が広がっています。



シチュエーション毎の接客動画マニュアルは、日本語版と英語版を用意

CORPORATE PROFILE

JR-EAST
HOTEL
METS

日本ホテル株式会社

URL <https://www.nihonhotel.com/>

所在地 東京都豊島区西池袋1-6-1

事業内容 ホテル業、料理飲食業、不動産の賃貸及び管理業、駐車場業



マニュアルの活用で社員教育の効率化、離職率の低下を実現

言葉では伝えづらい細やかなサービスを動画マニュアルで「見える化」

貴社の事業内容をお聞かせください。

竹屋旅館は、1948年に静岡県清水市で開業しました。「ここにしかないホテル」をコンセプトに、地域の魅力を発信する取り組みを実施している他、社員一人ひとりのおもてなし教育にも力を入れています。

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

アルバイトやパートの方が増えてきたことがきっかけです。新人教育は基本的にOJTですが、人員増加により教育担当者の手が回らなくなってきました。担当者によって教育の質にばらつきが始め、現場からの問題提起も増えました。これらの問題を解決できるようなマニュアルツールを探したところ、同業者が推薦していた Teachme Bizを見つけました。

導入の決め手は何でしたか？

簡単な操作でスピーディに写真や動画のマニュアルを作れる点です。モバイル端末で撮影した写真をすぐにアップロードして、マニュアルに反映できる気軽さに魅力を感じました。導入前は、紙のマニュアルを使っており、写真をファイルに貼り付けて編集する作業が発生していました。

導入の効果はいかがでしたか？

大きく2つあります。1点目は、アルバイトやパートの方の戦力化が早くなりました。ホテル業のサービスの多くは、目に見えないものなので、言語化して教えるのが難しいのです。Teachme Bizは、動画で「見える化」できるため、未経験者でもすぐに理解できます。



株式会社竹屋旅館 代表取締役 竹内佑騎様

2点目は、マニュアル作成が楽しくなりました。従来のマニュアル作りは、ひたすらパソコンと相対して作るものでした。Teachme Bizなら、コミュニケーションを取りながらチームで作成していくので、楽しみながら作ることができます。

動画を活用すれば、目には見えないサービスのポイントも伝えられる

具体的にどのようなマニュアルを作っていますか？

現場での業務全般で、動画も多く活用しています。例えば、フロント業務とレストラン業務。フロント業務では、電話応対時の言葉の正しい使い方や、話すスピードや口調などを、動画マニュアルでわかりやすく伝えています。

レストラン業務では、ホールスタッフがメニューを説明する際の食材

の解説、身振りや手ぶりなどに動画マニュアルを活用しています。調理業務でも、パートの方がシェフのアシスタントを担当する際に、ソースの作り方などを写真や動画で学んでいます。通常業務以外では、エアコン故障などの緊急対応マニュアルに Teachme Biz を活用しています。

目的 ホテル業特有の目に見えないサービスを「見える化」したい。

課題 社員教育に人的資源を割けない・雇用のミスマッチにより離職率が高い。

効果 動画マニュアルで業務を「見える化」社員教育が円滑に。離職率の低下も。

Teachme Bizを社内に浸透するための工夫を教えてください。

導入当初、現場の社員はなかなか利用してくれなかったのですが、私が呼びかけて、各部署に推進役を設けました。1週間の期限を設定して、推進役に作業をマニュアルに落とし込むように指示を出し、社員の前でマニュアルを発表する機会を作りました。多少強引だったと思いますが、何かを変える際は、現場のメンバーに試してもらい、周囲に何が良いのか現場視点で説明してもらうことが重要です。



動画を活用すれば、話すスピードなどの伝えづらいこともマニュアルに落とし込める。

「あなたにしか出来ないおもてなし」の追求をしていきたい

導入の効果はいかがでしたか？

人材育成を効率化できました。ホテル業界は人件費が大きなコストです。Teachme Bizを社員教育に活用したことで、教育に費やしていた時間を別の仕事に充てられました。人件費に対する社員のパフォーマンスが上がったと感じます。

また、Teachme Bizでマニュアル化を進めるなかで、私たちの仕事はマニュアル化できるものとできないもの、2つに分けられることに気がきました。マニュアル化できない「おもてなし」のような仕事に注力するのは、他社と差別化するための付加価値になります。

マニュアル化できる仕事はマニュアル化して効率化をはかり、あいた時間で自社ならではのおもてなしを追求し、自分たちにしかできない仕事に取り組みたいですね。

業務整理においても気付きがありました。現場の仕事をマニュアル化したことで、仕事の「見える化」につながり、生産性の低い仕事に分かるようになったのです。そのような仕事はなくすようにすることで、業務効率を上げることができました。

今後の活用計画を教えてください。

今後は採用面も活用していきたいです。ホテル業界は、労働集約型のビジネスモデルで、人手が必要とされている業界です。その一方で、離職率が高いという課題があります。弊社も例外ではなく、アルバイトやパートの方を積極的に採用しています。採用面接時には、竹屋旅館というブランドを守るために大切にしてもらいたいこと、求める接客レベルを伝えています。

従来はここがうまく伝わらず、入社後にギャップを感じて辞めてしま

方が多かったのですが、Teachme Bizを導入したことで、面接の段階から弊社が求める接客レベルを正しく理解してもらうことができ、離職率が低下しました。

今後は採用面接にTeachme Bizをセットで提供することで、弊社のサービスの「見える化」を強化していき、ミスマッチが生まれず採用につなげていきたいと考えています。

CORPORATE PROFILE



株式会社竹屋旅館

U R L <http://www.hotelquest.co.jp/>

所在地 静岡県静岡市清水区真砂町3-27(ホテルクエスト清水)

事業内容 宿泊施設の運営

Teachme Bizの活用で、蓄積されたノウハウの横展開が可能に。

貴館のコンセプトをお聞かせください。

くつろぎと癒しをテーマにした、宿泊重視型の「スマートホテル」。これがフォルツァのコンセプトです。博多駅筑紫口より徒歩1分という好立地にあるフォルツァ博多では、お客様にゆっくりお寛ぎいた

だけよう、客室のデザイン性・機能性にもこだわっております。全170室にiPadを設置し、ホテルスタッフが選んだおすすめ飲食店情報など、オリジナルのアプリをご利用いただくことも可能です。

導入までは1ヶ月。「欲しい」と思った時にすぐ、手軽にスタート!

Teachme Biz導入の背景を教えてください。

弊社では、博多のほか長崎・大分にも、ホテルを構えています。それぞれ手間をかけて作成したマニュアルがあるのですが、ホテルごとに三者三様。今後の展開を考えると、業務の共通化が検討すべき課題となっていました。そのマニュアルにしても文字が主体な上に、ホテル用語は難解なものも多く、マンツーマンで繰り返し指導する必要があります。トレーナーに依るところのほか、勤務するシフト時間帯のバランスにもより、トレーニングに差異が発生。トレーナーにとって不安材料となっていました。

このように業務の可視化にさまざまな課題を抱えるなか、オリジナルアプリの開発でお世話になった企業様からご紹介を受けたのが Teachme Bizでした。手軽にスタートすることができるため、プレゼンテーションを受けてから1ヶ月という早さで導入に達しました。



ホテルフォルツァ博多駅博多口 支配人 田上武利様

実際にどのようにマニュアルを作っていますか?

堅苦しいイメージのあるマニュアルですが、Teachme Bizなら見るのも・作るのも簡単。トレーナーである新入社員の立場に最も近い、入社2年目の社員が作成を担当しています。「デジタルネイティブ」と呼ばれる世代でもあり、抵抗なく慣れ親しんでくれているようです。画像をベースにしたマニュアルで非常にキャッチー。好奇心から見進めていけるツールなので、マニュアルとは思っていないようなところがあるのではないのでしょうか(笑)。

コーヒーマシンの使い方や宅急便の受付方法など、マニュアルの数は200点ほど。予約数や売上といったホテルにとって重要な数値入力についてもマニュアル化することで、パート・アルバイトでも管理が可能。しかし、もちろん入力することがゴールではありません。単なる作業に終始しないように、ゴールとなるマインドまで共有したいと考えています。

教育期間も半分に短縮! Teachme Bizのカバーできない業務に、時間を割く

導入の効果はいかがでしたか?

Teachme Bizを導入してからというもの、マニュアル運用もストレスフリー。トレーナーひとりで作業を進められ、トレーナーは要点をおさえれば、マニュアル習得の進捗を把握することもできます。教育

期間は半年から3ヶ月に短縮されました。マニュアル確認・作業・トレーナーのチェックという、人材育成の流れもできました。

目的 業務の共通化

課題 教育期間の長期化

効果 業務習得が効率的になった



実際のマニュアル。画像が主体なので理解度が高い。

また、最少人数でオペレーションを行いながらサービスレベルを維持できることが、ホテルフォルツァの強みでもあります。そのため、パート・アルバイトに時間帯責任者として権限委譲していますが、決して容易いことではありません。そのレベルに到達するまでには、相応のトレーニングと期間が不可欠です。Teachme Bizで簡略化・

単純化できる業務は効率的に行うことで、価格調整の仕方など、経験や感覚に依存する業務習得に時間を使えるようになりました。そうすることで、サービス水準の向上にもつながり、高稼働・高単価をキープできると考えています。

新しいホテルでも、フォルツァ博多のおもてなしを

今後の活用計画を教えてください。

2016年12月、フォルツァ博多は皆様に支えられて、めでたく開業から4年目を迎えることができました。試行錯誤し、蓄積してきたノウハウは、この1年間でTeachme Bizに集約され、マニュアルという財産へ形を変えました。このマニュアルをそれぞれの設備にあわせて微調整すれば、展開する各ホテルにとっても強い武器となることで

しょう。次に展開するホテルフォルツァでは、生まれた瞬間からフォルツァ博多と変わらないサービス提供が実現できるわけです。ハード・ソフト両面からフォルツァ・ブランドにふさわしいという評価をいただけるおもてなしをお約束いたします。

CORPORATE PROFILE

HOTEL FORZA
HAKATA

株式会社エフ・ジェイ ホテルズ
(ホテルフォルツァ博多)

URL <http://www.fj-hotels.jp/index.html>

所在地 福岡市博多区住吉1-2-82 グランド ハイアット 福岡4F

事業内容 ホテル業、小売業、飲食店業など

新人教育を7日間から2日間に短縮。新店舗のマニュアルも効率的に作成

複雑な手順も簡単に共有できる使い勝手が決め手

貴社の事業内容をお聞かせください。

安心お宿は株式会社サンザが運営しているカプセルホテルです。お客様が「安心」してゆっくりと寛げる都会のオアシスを目指し、2017年6月現在、新橋、汐留、荻窪、新宿、秋葉原でサービスを展開しています。

Teachme Bizを導入した背景を教えてください。

以前は、エクセルやワードを使ってマニュアルを作っていました。長い文章と写真だけのシンプルなマニュアルで、枚数も多かったため管理が大変でした。実際の共有方法も印刷して手渡しをするという形でした。マニュアル作成と共有を円滑にする良い方法はないかと探していたところ、Teachme Bizに出会いました。

導入の決め手は何でしたか？

わかりやすいマニュアルを簡単に作れることが導入の決め手でした。以前使っていたエクセルやワードによるマニュアルは、ベッドメイクや清掃の細かい手順をマニュアルに載せるのが難しかったのです。Teachme Bizは、ベッドメイク時のシーツの剥がし方などを、一つひとつの工程に沿って写真や文章で記録できます。



株式会社サンザ 安心お宿 プレミア 新橋汐留店 チーフ 津山 和輝 様

さらに、マニュアルのフォーマットが統一されているため、写真の量が多くなったり、少なくなったりして、マニュアルの見栄えが悪くなるのを防ぐことができます。作り手側も作りやすく、読み手側も見やすいことがTeachme Bizの魅力だと思います。

複製機能で、新店舗立ち上げ時のマニュアル作成もスムーズに

Teachme Bizをどのように活用していますか？

店舗を新しく立ち上げた際のマニュアル整備にTeachme Bizを活用しています。今までは、新しい店舗のマニュアルは一から作る必要がありましたが、Teachme Biz上で共有されている既存店舗のマニュアルを参考にすることで、新しいマニュアルがすぐにご用意

になりました。他にも、キャストやアルバイトからもらったフィードバックを即時に反映できるので、マニュアルの更新も楽になりました。



実際のマニュアル。店舗間で共通する業務はコピーをすることで効率的に作成している

目的 新人スタッフの教育を円滑に進めるためのマニュアルを作りたい

課題 エクセルやワードでは、写真を使ったわかりやすいマニュアルを作るのが難しい

効果 Teachme Bizのマニュアルで新人スタッフの教育を7日間から2日間に短縮

導入の効果はいかがですか？

Teachme Bizを導入する前は、新人スタッフの教育はだいたい1週間以上かかっていました。その期間中は、教育者が新人スタッフに付きっきりで教える必要がありましたが、導入後は、その教育が2日間で終わるようになりました。Teachme Bizは、非常に楽に物事を覚えられて、人件費の削減にも効果的でした。

清掃業務など、マニュアル的な仕事はTeachme Bizで教えて、接客業務などひとから教えた方が伝わりやすい仕事は、ひとを介して教育するようにしています。清掃手順などに関する教育時間がなくなった分、接客を丁寧に教えられるようになりました。

Teachme Bizでお気に入りの機能はありますか？

「グッジョブ！」機能です。私が作ったマニュアルに対して、上司やアルバイトスタッフがいいね(グッジョブ!)をしてくれると、自分が誰

かの役に立てたと感じることができます。マニュアルを作るモチベーションになりますね。

Teachme Bizは、即戦力化の強い味方

今後の活用計画を教えてください。

Teachme Bizを導入して、新人スタッフの教育が短期間で終わるようになりました。今後は、新人スタッフがTeachme Bizだけで仕事を覚えらえるように、今まで以上にマニュアル作りに力を入れていきたいです。他にも、普通の業務のあらゆる疑問をマニュアルに集約して、検索したらマニュアルがすぐ見つかるようにしていきたいです。そのためには、誰もがマニュアルを気軽に作れるような環境作りが必要だと考えています。



動画を見ながら学ぶことで、付きっきりで教える時間は短縮することができる

同じ業界ならではの特徴や、Teachme Bizの導入を検討している方へメッセージをお願いします。

Teachme Bizは、キャストやアルバイトからの声だけでなく、お客様からの声も社内に共有できます。お客様からご指摘を受けたことをマニュアルに記録しておけば、教育者は忘れずに新人スタッフへ教えることができます。私たちのような、ホスピタリティが特に求められる業界では、お客様からの声を共有することはとても重要です。

また、Teachme Bizは仕事のテクニックを引き継げる場でもあり

ます。例えば、シーツを敷くのにも3パターンあります。1パターン目が向かないひとでも、他のパターンが向いている場合があります。そういった、仕事を早く進めるためのコツやオペレーション以外のテクニックを伝播させるのにもおすすめです。新人スタッフに、より早く丁寧に業務を覚えさせたい、と考えている方にTeachme Bizは強い味方になってくれると思います。

CORPORATE PROFILE



株式会社サンザ

U R L <https://www.sanza.jp/index.html>

所在地 東京都新宿区歌舞伎町2丁目4-10KDX東新宿ビル 7F

事業内容 ホテル・ブライダル・テーマレストラン・自主企画イベント& ツアーの開催など各種レジャー産業の企画運営

biz.teachme.jp

株式会社スタディスト

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9F

050-1744-3760(10:00-17:00) support@teachme.jp

2020.12