

# 01

外部コンサルタントによる業務量調査によって、解決すべき課題に優先順位をつけて実施し、業務効率化を実現。

## 九州教具株式会社 <http://q-bic.net>

代表者 ■ 代表取締役 船橋修一  
事業内容 ■ 宿泊業  
所在地 ■ 長崎県大村市1丁目214-2  
TEL.0957-53-2177  
社員数 ■ 172名 (男性57名、女性115名)  
平均年齢 ■ 45歳



「長崎県宿泊業生産性向上支援補助金」

### 《会社の特色》

1946年創業。ICT機器やオフィス備品等を提案するソリューション事業・ホテル事業・ボトルドウォーター製造宅配事業の3事業を展開しています。

異なる事業間での情報共有・活用を強みとし、地域の課題解決と活性化を目指すCSV経営 (Creating Shared Value: 価値共創) を推進しています。

### 課題と対応

ホテル事業の収益性向上と社員の処遇改善を課題とし、全業務の棚卸 (誰が、どの業務に、どの程度の時間を割いているか) を行い、業務効率化策の整理や現場の実態に即した適正人員の把握を行いました。

#### 導入前 (きっかけ)



これまで当社ホテル事業部は、規模・収益性とも順調に成長してきましたが、今後もスピード感を持ってホテル事業を拡大するためには、県外進出も視野に入れたオペレーター事業への展開が重要な戦略であると位置づけました。

また、事業拡大や収益性向上を実現するためには、優秀な人材を確保し、ワーク・ライフ・バランスを重視した働き方ができるような環境を整える必要があり、公休日の増加など従業員の処遇改善の必要性があると認識。そのためには、部門毎の業務量を把握し、さらなる業務効率化を図り、業務負担の軽減に取り組む必要があり、加えて、部門毎の管理指標(KPI)を設定・見直す必要がありました。

#### 導入後 (効果)

外部コンサルタントによる業務量調査の結果、同じグループの中でも、ホテルごとに業務項目が異なったり、手順が標準化されていない箇所があることが明確になり、今後の効率化に向けて改善すべき点を整理しました。また、高効率型のホテルと比較すると当社は業務量が多いため人員の配置が厚く、配置する人材のスペックも高いことが明らかになりました。

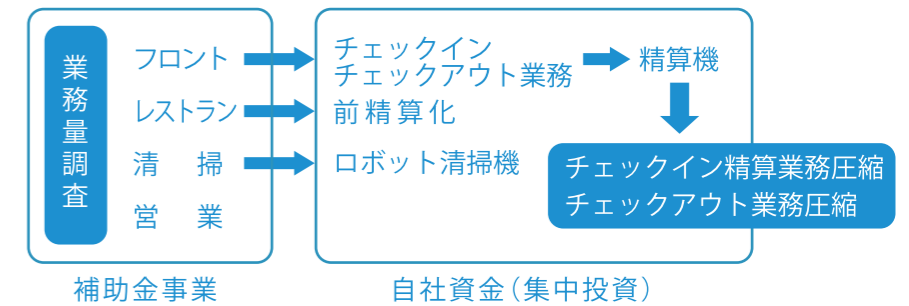
これらをふまえ、まず精算業務の業務見直し・改善に取り組み、従業員の処遇改善へ繋がる実証実験を行うために、ホテルウイングポート長崎に自動精算機を導入しました。



### 導入内容や仕組み

外部コンサルタントを導入し、社員全員が日々どのような業務を行っているのかを、事細かく、分単位で調査しました。その業務量調査結果に基づき、各部門でどのような業務がどのように実施されているかを見る化し、社内 (同グループホテル間) 及び社外 (高効率型のホテル) と比較し、各ホテルの業務量・人員配置・人材スペックの状況を明らかにしました。

また、施策の1つとして精算機を導入。チェックインの精算業務とチェックアウトなどの単純作業を機械化し、観光施設案内やその他のお問い合わせの時間を拡大しながら、業務量削減の両立化を計っています。



効率化のために導入された自動精算機



### 補助金活用のポイント

これまでも社内業務の見直しは検討されており、長年の課題でありました。しかし、通常業務との並行ではまとまった時間が取れず、難航していたのですが、補助金活用により、外部コンサルタントの協力を得ることができ、半年で調査・報告がまとまりました。

#### 社長の声

##### 業務量調査により優先課題が明確になった



代表取締役 船橋修一さん

昨今のICT化の進化により、徹底して自動化・省力化を行う業務と、それ以外の業務を切り分けることでCS向上につなげていくことが必要で、そのための抜本的な業務見直しが急務となりました。

今回の業務量調査により、優先課題とその内容が明確になりましたので、お客様の満足度を向上させつつ、今後はより一層的確なICT化、ロボット化、AI化に投資をし、スタッフの処遇改善につなげるとともに、接客能力向上を目指してまいります。

#### 社員の声

##### 精密な調査結果が改善の一步を踏み出すかに



支配人 田川 豪さん

業務の効率化は当事者だけで推進するのはなかなか難しいと感じていましたが、綿密な調査をして分析していただいたことで改善の一步を踏み出すことができました。調査の結果、自動精算機の導入が実現し、精算をお客様自身で行って頂くことでお

お客様の滞在時間は軽減されると共に、私共の業務も負担が減りました。売上に係わる締め作業も以前と比べ簡略化されましたので、これまでの業務負担は軽減され効率化が図れたと思います。