

玄海料理でもてなす。離れ風の棟、立ち並ぶ宗像リゾート。

株式会社 海宴(御宿はなわらび)

〒811-3502 福岡県宗像市江口518-1
TEL 0940-62-0107 HP <https://hanawarabi.net/>

公式HP

業 種 宿泊業、飲食業
従業員数 25名
資 本 金 2,200万円

事業内容

新鮮な魚とパーソナルサービスを提供する老舗料理旅館

1921年開業の魚市場や旅館がルーツで、2001年に「御宿はなわらび」を開業。「たくさんのありがとうございます頂ける店になる」を経営理念として、玄海灘の新鮮な恵み、宗像牛、獲れたて野菜の美味しい会席料理でおもてなし。2,600坪の広大な敷地に立ち並ぶ、離れ風の個室と緑豊かな庭園を臨むお風呂で思い思いの時間を過ごせる宿。



改善成果のポイント

訪問支援回数 | 9回(支援期間:8カ月)

- リアルタイムな情報共有により移動時間の短縮や対応速度が向上
- 口頭や紙媒体の減少による労働負荷軽減や大幅なペーパーレス化



Q どんな困りごと(課題)がありましたか？

多くの業務が口頭や紙媒体によるものであり、効率が悪く、漏れやミスが多発していました。①フロント業務では、手書きの予約帳、お客様情報の手入力など作業効率が悪く、スタッフの長時間労働が常態化。②接客業務では、オーダーを聞き手書きで伝票に記入し口頭で伝達していたため、作業効率が悪く、記入・伝達ミスからくるクレームが発生。③清掃業務では、清掃を行いながらチェックアウト完了のお部屋をフロントで確認していたため、無駄な移動時間が多く、清掃がどの段階まで進んだかの確認も口頭のためミスが多発。④調理業務では、雑音の多い調理場でのオーダーは口頭だけでは聞き取れなかったり、オーダーが重なった場合には伝票を確認しに行く手間が発生。会席料理がどこまで提供済みかの確認も手書きのメモであるため、提供組数や開始時間のズレなどによる提供ミスも発生。⑤顧客データ管理や経理処理などの後方業務では、共有システムがなく手書きのため、都度印刷での確認が必要でした。

課題 ③ ④



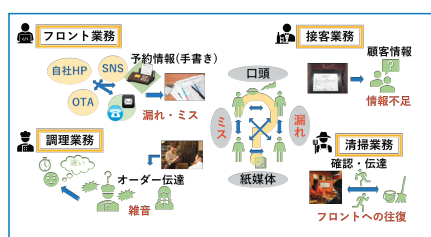
新鮮な海の幸を使った料理



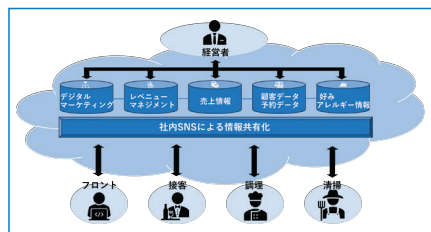
離れ風の棟

Q 改善の取組み内容を教えてください

顧客情報・経営情報を一元管理しリアルタイムに共有できるように、当社規模に最適なIT管理システムを導入しました。他、各部署からの連絡が一方通行から、双方向の情報伝達となるように、社内SNSとインカムを導入しました。これらにより、①フロント業務ではHP、OTAからのネット予約は自動取り込みする他、全ての予約の一括ペーパーレス管理を実現。②接客業務ではインカムでの伝達と社内SNSにより伝達のための移動を無くした上、何気ない会話からの情報も即座にスタッフ間で共有を実現。③清掃業務では、チェックアウト確認をリアルタイムで共有。お客様だけでなく、設備トラブルにも迅速な対応が可能に。④調理業務では、スピーカーによりインカム音声を取り取り易くした上、調理場・パントリーにモニターを設置し予約情報・オーダー情報などをリアルタイムで表示、急な料理変更にも対応可能に。⑤後方業務では、データ共有により印刷時間や紙媒体での確認作業を削減、集計作業などの負荷も大幅に軽減しました。



改善前の業務



導入したIT管理システムのイメージ

Q 取組んで良くなった点を教えてください

メインの
効果
(改善点)

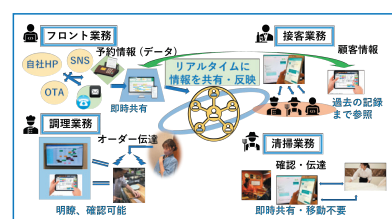
インカムでの伝達やリアルタイムでの情報共有により、移動時間の短縮や対応速度の向上につながりました。加えて、情報伝達ミスは激減しました。ITシステムとサイトコントローラーとの連携によって、従業員がお客様の予約情報を直接顧客情報として即時に閲覧・確認できるだけでなく、手入力や手作業の時間短縮と負担軽減ができました。対応迅速化等により、売上高&利益とも計画を達成しています。なお、これらのデータはPC・タブレットで常時閲覧確認が可能のため、大幅なペーパーレス化も進みました。

副次効果

データの一括管理はリアルタイムの情報共有だけでなく、蓄積したデータの処理・集計などを人力で行う必要がなくなるため労働負荷の軽減とともに、各種マーケティングへの活用や今後の戦略戦術などにも活用できます。労働負荷軽減は、離職率減にも有効です。

今後の目標

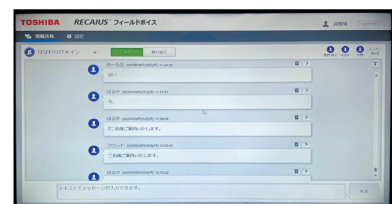
「たくさんのありがとうございます頂ける」接客が基本です。例えば、飲食処のモバイルオーダーシステムの有効性を認識しつつも、接客とのバランスを愚直に追求したいと考えています。また、予約から会計までの作業簡略化をより推進するなど生産性向上に取組みます。



改善後の業務



社内SNSによる情報共有



調理場のモニタによる情報共有

企業様の声

今回、念願の予約管理会計システムを導入出来ました。今まで自社サイトやOTAからの予約はFAXを手書きで予約台帳へ転記していましたがその手間がなくなり、空いた時間に新プラン作成などし、OTAも3社から6社へ増やせました。会計までの流れもスムーズになりインカムからの

デジタルサイネージなどスタッフにDX化意識が根付いて来ました。更にDX化を進めていきます。

株式会社 海宴
取締役(女将)
小林 佳子 様

生産性アドバイザーから一言

現状把握→課題(問題点)の抽出→解決策への取組みを丁寧に繰り返されています。経営理念から行動指針となる「御宿はなわらび」礎35までを凝縮した小冊子を従業員全員に配布し携帯させています。これらにより、全員のベクトルを合わせ「たくさんのありがとうございます頂けるお宿」実現に全力で取組まれています。今後、益々の心地よい、質の高いもてなしが期待できるお店です。

生産性アドバイザー
柴垣 直紀