

プラザホテル豊田

地域 中部 所在地 愛知県豊田市豊栄町1丁目88番地
客室数 72室 URL https://www.plaza85.co.jp/



改善のテーマ ITを活用した情報共有による業務の効率化

改善の背景
フロントカウンターに情報が氾濫し、情報共有のルールがなく必要な情報の確認に時間がかかる。顧客情報・修理案件等の連絡事項が伝わるのが遅くなったり、情報が劣化したり必要なことが伝わらないケースが多発。

1 改善前

発生案件がその都度メモで貼り付けてあり、情報共有のルールが明確でなく情報が整理されていなかった。朝礼の引き継ぎ時間も長かった。連絡事項も人により伝わり方にムラがあったり、聞いていない、見ていないなどがあった。また修理案件においても、情報共有が出来ていないために、修理までに時間がかかっていた。



2 改善後 (取り組み内容)

「情報伝達補助ツールアプリ」の導入
通知機能を使い、知らせたい相手を指定して即座にメッセージを通知、連絡系統のスピードが大幅に改善。

「グループチャット機能」の利用
様々な情報をメンバー同士でリアルタイムに共有。データが記録に残り、データをマニュアルとしても活用。



3 改善のPOINT

情報伝達補助ツールアプリの導入

4 改善の効果

- ・全スタッフに向け一斉かつリアルタイムに情報を共有でき、作業効率やスタッフ間の連絡効率、コミュニケーションが向上された。
- ・修理箇所が写真添付により明確に伝わるため、修理スピードが上がった。
- ・朝礼時間短縮 1日5分 × 8名 = 40分 / 1日 (削減 243時間 / 年) + 情報を探すムダ時間の削減

改善のテーマ 海外のお客様に対するフロント・接客業務を一定水準のレベルへ

改善の背景
海外のお客様とのコミュニケーションが上手に取れず、お客様対応に20分以上時間が掛かったり、他のお客様をお待たせしたりしていた。

1 改善前

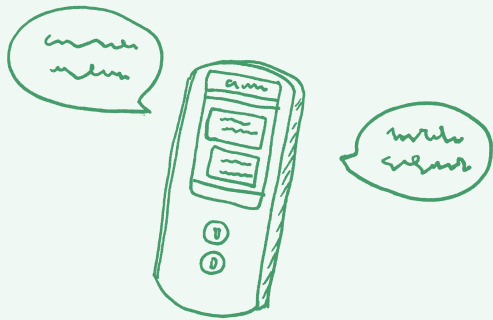
外国語が書かれた紙を使い、コミュニケーションを取る等していた。併せて翻訳ツールとしてスマートフォンのアプリも使用していたが、直訳されてしまいご要望を理解することが出来なかった。そのためお客様に十分にご満足いただけないことが度々あった。

外国語が書かれた紙



2 改善後 (取り組み内容)

「ポケットブル翻訳機」の導入
操作が簡単。多くの言語に対応している他、長い会話であっても瞬時に音声翻訳を行う性能を有し、さらによく使う言葉は過去の会話を再生できる機能を活用する等により外国人宿泊者との円滑なコミュニケーションが可能となった。



3 改善のPOINT

接客補助ツールの導入

4 改善の効果

全時間帯で海外のお客様とのコミュニケーションを円滑に図れ、言葉の壁による接客サービスの低下を解消。接客時間の短縮にも繋がった。
接客時間短縮目安 15分 / 1日 (削減 91時間 / 年) + お客様満足度 UP