

2018年6月6日
株式会社L is B

株式会社ロイヤルホテル ビジネスチャット「direct」を導入

株式会社L is B（エルイズビー 本社：東京都千代田区、代表取締役社長：横井太輔、以下L is B）は、ビジネスチャット「direct」を株式会社ロイヤルホテル（本社：大阪市北区中之島、代表取締役社長：蔭山秀一）に提供します。これにより、ホテル業務全域における情報共有の効率化をはかり、現場の働き方改革を推進します。

 **RIHGA ROYAL HOTELS**



■導入事例 株式会社ロイヤルホテル

株式会社ロイヤルホテルは大阪の迎賓館と称されるリーガロイヤルホテル（大阪）を経営している会社です。1,000室を超える客室、大阪でも有数の規模を誇る大宴会場やレストランなど、あらゆるニーズにお応えする充実の施設とおもてなしの心が、1935年の開業以来80余年にわたる歴史を育んできました。

この大規模なホテルの業務が、directの導入によりどのように変化したかを伺いました。

導入事例詳細はこちら

<https://direct4b.com/ja/voice/voice-royalhotel.html>

■direct導入のきっかけ

当ホテルは規模が大きく、サービスを担当する部署や人員も多いため、業務遂行に当たっては関連部署およびスタッフとの連絡、連携が必須となります。

例えば、お客様からの複数のリクエストをフロントカウンターで受け付け、各々の部署に依頼した後、リクエストが完遂されているか等の確認を行う必要があります。

これまで、リクエストの指示や確認は全て電話で行っていましたが、タイミングが悪いとフロントからサービススタッフにかけてもつながらず、折り返すと今度はフロントがつかまらないという状況が発生し、リクエスト完遂の確認が取れるまで30分以上かかってしまうケースも散見されていました。

これらの課題を改善するため、電話でリクエストの指示や確認をするのではなく、文字情報で双方のタスク管理ができるWEBサービスがないかと探している時にdirectを知りました。タスク管理だけでなく操作も簡単で使いやすいところが業務にマッチしており、その他の部署での活用もできそうなサービス

でしたので導入を決定しました。

■スタッフが自発的に動き、タイムロスを一掃

これまで、客室からのリクエストは、内容によって電話を受ける部署が分かれており、電話を受けた部署のキャプテンが各スタッフに指示を出していましたが、direct を導入する際にリクエストを受ける電話窓口とリクエストを遂行する部署を統合しました。

リクエストを受け付けたスタッフが、direct でトークにタスクスタンプを送信すると、スタッフはキャプテンからの指示を待たずにリアルタイムにリクエストを確認できます。この機能により、各スタッフが自発的に動けるようになり、タイムロスがなくなりました。

リクエストはタスクを管理する別の WEB アプリケーション (kintone) で記録しているのですが、1 日 100 件程度だと思っていたリクエストが、実際には電話が繋がらず取りこぼしがあったことに気づくことができました。現在では 1 日平均 200 件余りのリクエストに対応しています。

トークメンバー全員に情報が共有されるので追加リクエストにもスムーズに対応でき、お互いの業務も見えるようになりました。

他にも、備品の在庫確認の際、すぐに返事ができるように Yes/No スタンプを活用したり、既読がつくタイミングを確認することでスタッフの忙しさを判断したりしています。

■チャット（文字化）にしたことで要望の分析ができる

direct のやりとりを分析し、業務を見える化することで、人員配置やシフトの見直しにつなげることができました。

改善活動開始後に客室からのリクエスト履歴を確認したところ、「携帯の充電器・アイロンを貸してほしい」が想定以上に多いことが分かりました。充電器は数を増やして USB で充電できるよう改善し、1 カ所にまとめていたアイロンは、各フロアの倉庫に 1 セットずつ配備することで、近くにいるスタッフが届けに行くことができるようになりました。

このようにリクエストの傾向分析（リクエストの多い時間帯、内容の難易度）をすることで、人員配置の最適化を行なっています。

スタッフ間のコミュニケーションに direct（文字情報）を活用することで、伝え間違いや伝え漏れを防ぐことができますし、業務連絡のための通話時間が減少したことで、ホテル本来の接客に注力することができるようになりました。

■人員を増やすことなく IT 化で対応

部屋数の増加に対し、IT 化を進めて業務改革を行うことで、人員を増やすことなく対応できるようにしています。

これまで手書きの依頼書で行っていた客室の故障や修理の依頼を、direct の「写真報告書ボット」で運用できないか確認する試験の実施を予定しています。これなら、施設管理スタッフがいつでも修理が必要な箇所の写真を確認でき、判断までの時間が一気に短縮できます。これにより故障修理のために販売不可（不良在庫）となる部屋と時間を減らすことができます。

欲を言えば報告書が「kintone」に連携できて情報を蓄積できれば、これまで困難であった客室毎のカルテが作成できて故障の予知や予防ができるのではないかと思います。

■今後 direct に期待すること

6 週間ごとにアップデートがあるので、次の機能追加を楽しみにしています。

アクションスタンプを多く利用するため、端末でも Web 版のようにトークごとのアクションスタンプ一覧が確認できると、さらに便利になると思います。

また、アクションスタンプ（タスク）に実行ボタンが実装されると、スタッフがロビーで立ち止まりスマートフォンで文字を入力することが減ると思います。

■「direct」について

2014年10月からサービスを開始した「現場」と「社内」をつなぐ国産ビジネスチャットです。お客様の声と共に成長し、現在は1,000以上の企業に導入いただいております。近年、チャットボットのビジネス利用が検討されるようになる中、他社に先駆けて誰でもdirect専用のチャットボットを無料で開発できる環境「daab SDK」を提供してまいりました。Office 365やG Suite、kintoneなどの業務システムと連携するチャットボットが多数生み出され、様々な現場で業務効率化を実現しています。

<https://direct4b.com/ja/>

■L is Bについて

2010年に創業した、スマートフォンアプリやWebサービス、企業向けアプリやシステムを開発・提供する企業です。お客様の課題に真摯に向き合い、業務改革と問題解決の実現に注力し多彩なソリューションを生み出しています。

<https://l-is-b.com>

報道関係お問い合わせ先

株式会社L is B 担当 小松

TEL : 03-5812-4735 FAX : 03-5812-4736

E-mail : info@direct4b.com URL : <https://direct4b.com/ja/>

※記載されている社名、製品名およびサービス名は各社の登録商標または商標です。

※記載されている情報は発表日現在のものです。予告なしに変更する場合があります。