

## コスト削減と意思決定の迅速化により業界トップへ 全国20店舗の情報共有で経営改善に成功した事例



### 株式会社極楽湯

業務改善・システム化推進室 室長 鈴木 治氏 / 主査 折本 誠氏

利用製品 : サイボズ Office (200ユーザー版)  
サイボズ Office ワークフロー  
サイボズ Office ケータイ  
ホームページ : <http://www.gokurakuyu.ne.jp/>  
業種 : サービス業

#### 身近な場所で感じる『非日常空間』

全国に48店舗を構える温浴事業会社『株式会社 極楽湯』。(以下、極楽湯)  
店舗数は同業種の中で日本一。また、業界唯一の上場企業ということで、名前を知っている人も多いだろう。  
同社では『癒しの理念』に基づき、『極楽気分に入る時間と空間の提供』を行っている。  
ハイレベルなデザイン、高いサービス、地域密着型の店舗展開、安価な価格設定が人気を呼び、現在は着実に店舗数・会員数を伸ばしている。

北は北海道、南は九州と全国各地に店舗を抱える極楽湯。

本社と各店舗、また各店舗同士を繋ぐ情報共有に「サイボズ Office」が活躍しているということで、今回は取締役執行役員 総合企画本部長 兼 総合企画部長 兼 新店準備室長 羽塚 聡氏と、総合企画本部 総合企画部 情報システム課長 大谷 直行氏に活用術を伺った。

#### 販促キャンペーンの情報共有を社内メールで行い、印刷代20%削減

全国各地に店舗を構えていると、本社 店舗のやり取りはともかく、店舗間のやり取りはなかなか難しい。そこで現在、各店舗の情報発信・共有には『社内メール』機能がひと役買っているという。



総合企画本部 総合企画部  
情報システム課長  
大谷 直行氏

「サイボズの社内メールは『Eメールの社内版』のような形で使っています。本社と店舗、または店舗同士での情報交換や連絡ですね。ただ、店舗間でやり取りしている社内メールは僕達も見られないので...こちらが知らない情報を共有している可能性もありますね(笑)。」(大谷氏)

「あとはキャンペーンの情報も社内メールでやり取りをしています。以前は店舗ごとに販促企画を考えて店舗単位でキャンペーンを実施していました。他店舗の店長は月一度の店長会議で発表されて初めて『ああ、そんな事やってたんだ。』と知りました。」

「今は、(店長が)気がいたら社内メールに情報を書くようにして、その情報が気になったら『これは何をやるの?』とやり取りをする。店長同士のコミュニケーションも気軽に行われるようになっていきます。」(羽塚氏)

以前はキャンペーンを行う前に情報共有などは特に行っていなかったようだ。

そのため、ある店舗で効果的なキャンペーンを実施していても、各店舗にその情報が伝わるのは月に一度の会議でのみ。リアルタイムに良い情報を共有できずにいた。

社内メールでリアルタイムに販促企画の情報を報告するようになってからは面白そうな企画や効果的な企画が上がったら他店もそれに倣うようになったという。

また、どの店舗とも気軽に報告・連絡・相談ができるという環境ができたため、近隣店舗同士で合同のキャンペーンの企画や、全店舗共通のキャンペーンを行うことも可能になった。

以前のように各店舗でキャンペーンを行っていた頃は各店舗の店長が個別に業者に合見積りを取り、チラシやPOPなど、何から何まで1店舗で準備を行っていた。

しかし、複数店舗共通でキャンペーンを行うことで1店舗の負担を軽減し、販促企画にかかっていた印刷費など諸費用も20%削減することができたという。

その他、キャンペーンだけでなく日常業務にも社内メールが活発に使われ、施策の実行スピード向上にも役立っているようだ。

「エリアの会議自体それほど頻繁には行えないので、1回の会議で一気に情報を凝縮します。そしてその会議で決まったことは、すぐに店舗に持ち帰って行動に移す。スピード感が大事なんですよ。

その中でも、サイボズを使って情報を共有して補っていけるので、会議が少なくても問題なく実行できています。」(大谷氏)

## コスト削減と意思決定の迅速化により業界トップへ 全国20店舗の情報共有で経営改善に成功した事例

### 出張中でも稟議や申請が滞り無く進められる

極楽湯では各種稟議や申請を「サイボウズ Office ワークフロー」で行っている。店舗から上がってくる稟議は、店舗修繕・休館日など設備に関するものが多いという。その他、「月 日、新店舗に 人ヘルプに来てもらいます。」というチェーン店ならではの使い方もある。

羽塚氏は新店舗関係の業務も担当している。そのため、視察などで全国各地に出張することも多く、月の約半分は出張だという。

羽塚氏がワークフローの決裁者になることも多く、紙ベースでワークフローを回していた頃は、羽塚氏の出張中に稟議が滞っていたそうだ。

しかし「サイボウズ Office ケータイ」を使うことで、移動中の電車内でも携帯電話さえあれば簡単に決裁ができるようになった。

「携帯で決裁ができるようになって非常に便利になった反面、いつでもどこでもワークフローがスパムメールのように飛んてくるようになりました。良かったのか悪かったのか...(笑)」(羽塚氏)

同社でワークフローがいかに活用されているか、よくわかる発言だ。



取締役執行役員  
総合企画本部長  
兼 総合企画部長  
兼 新店準備室長  
羽塚 聡氏

### 各店舗の社員のスケジュールを把握して、連絡の行き違いを減らす

同社では営業時間が平均 17、8 時間とかなり長い。

その営業時間中に全ての社員が出勤しているわけではないので、当然シフト制である。

また、ヘルプで近隣の他店舗に行っている場合もあるので、ある社員に連絡を取ろうと思っても、なかなか連絡が取れないケースがあったという。そこで社員のシフトやヘルプ情報を「サイボウズ Office」のスケジュールに記載することで、『いつ・誰が・どの店舗にいるのか』を社員間ですぐに把握できるようになった。

無駄な連絡とすれ違いを減らすことができるので、店舗間や本社とのやり取りがスムーズに行える。

また、スケジュールを見るだけで遠く離れている店舗の社員の状況が少しだけ垣間見えるという。

「スケジュールを見て、『何故この人この店舗に行ってるんだろう』というところから深読みしていくんですよ。例えば、既存店舗の無いような場所に新店舗担当者の出張の予定が入っていると『次はここに店舗ができるんだな』と読んだり。」(羽塚氏)

単にスケジュールを把握するだけでなく、会社の今後の展望まで読めるというのは面白い使い方である。

### 年代を問わず、すぐに馴染める操作性

極楽湯の社員平均年齢は、本社勤務の管理部門が 40 代、現場で店舗運営を任されている社員は 20 代だという。

店舗で働いている社員は、若い世代が多いので比較的 IT 関係に慣れ親しんでいる人が多く、新入社員でもスケジュールソフトを使うことに抵抗は無かったようだ。

「何よりサイボウズは使いやすいから、皆すぐに使いこなしています。中にはサイボウズ(製品)にかなり詳しくなる人もいて。そういえばこの間、社内メールでやり取りをしているときに社内メールの内容をそのまま ToDo に登録できる“小技”を教えてくださいましたよ。」

「私なんか最近まで『リマインダー機能』を知らなかったんです。それが、次の会議の予定を探している所をたまたま通りすぎた社員が『リマインダー機能』を教えてくださいました。」(羽塚氏)

ソフトを導入する側・使い方を教える側である管理部門のメンバーに、現場の社員が使い方や小技を教えてあげるほど使いこなす、というのは導入する側としてもうれしい話だ。

また、店舗と本社ではそう会う機会も無いが、こういった小さなコミュニケーションの積み重ねが組織の団結力を固めていくのだろう。

## コスト削減と意思決定の迅速化により業界トップへ 全国20店舗の情報共有で経営改善に成功した事例

### ホスティングサービスで「スパムメール0」へ

極楽湯では、「株式会社ワダックス」（以下ワダックス）のホスティングサービスを利用して「サイボウズ Office」を運用している。高品質のサーバーを安価で提供していることも導入の決め手になったそうだが、現在特にワダックスのメールフィルターサービスが大変高い効果を発揮しているそうだ。

「以前のサーバーを使っていた頃は、スパムメールが大量に届いていて...酷い時は1日5、60件来ていました。毎朝出社して、パソコンを立ち上げたらまずスパムメールを振り分ける作業をしていました。」（羽塚氏）

「サーバーをワダックスに移行してからは、スパムメールが全く届かなくなりました。驚きましたよ。確実に作業効率はアップしましたね。非常に満足しています。」（大谷氏）

以前のサーバーに比べて全体的に快適になったと両者とも口をそろえていた。  
「サイボウズ Office」を運用する際は、サーバー選びというのも重要だということだ。

### 今後の展望

現在、極楽湯では社員170名ほど「サイボウズ Office」のアカウントを割り振られ、利用している。それは先にも述べたとおり、社員のみならず、社員のみに割り振られているのだ。

しかし今後新店舗を出店するに当たり、社員を既存店舗からどんどん送り込んでいく予定だという。

そうなると既存店舗のサービスや質が落ちてしまうことも懸念事項になる。

そのため、現場のリーダー格を担うパート・アルバイトのメンバーに「サイボウズ Office」のアカウントを割り振り、社員が不在の時間帯の運営を任せしていくことも検討していかなければならないと感じているそうだ。

今後ますます新店舗を増やし、全国各地で『極楽湯』の看板を目にする機会が増えていくだろう。その中で「サイボウズ Office」が今後どのように活用されていくのか、またどのような可能性を秘めているのか、非常に楽しみである。