

サイボウズ® ガルーン² 導入事例

オリエンタルホテル東京ベイ



所在地	: 千葉県浦安市美浜 1-8-2
開業	: 1995年(平成7年)7月
総支配人	: 西ノ光彦
規模	: 地上12階、地下2階(14,676坪)
従業員数	: 425名(内、正社員175名)
施設内容	: 客室数 506室 レストラン 和・洋・中 各種レストラン、カラオケ、 イングリッシュパブ、ラウンジ 宴会場 9室 婚礼施設 チャペル1、神殿1
URL	: http://www.oriental-hotel.co.jp/
利用製品	: 「サイボウズ ガルーン 2」

激化する競争に打ち勝つ第一歩として「ガルーン 2」を導入！

日本初のベビー向け客室フロア「Baby's Sweet」を提供するなど、常に新たな試みで顧客満足度の向上に努めるオリエンタルホテル東京ベイ。同ホテルはEIP型グループウェア「ガルーン 2」を導入し、情報共有環境の構築を図りました。

そこで今回は、ホテルにおける情報共有の意義や課題、今後の展望などについて、同ホテル経理部長 小川 茂喜 氏、経営企画部広報担当の大林 礼奈 氏、社内SE 坂井 忠史 氏に、具体的な利用法について経営企画部顧客管理担当の横山氏にお話を伺いました。



導入の背景

情報共有を顧客満足度向上のための第一歩に

オリエンタルホテル東京ベイ(以下オリエンタルホテル)が建つ舞浜・新浦安エリアには、すでに多くのホテルが立ち並び、さらにここ1~2年のうちに新ホテルの開業も含め、1,000~1,500室程度の増加が見込まれています。こうした状況から、今後の同エリアにおける競争激化は明らかで、オリエンタルホテルとしても他ホテルとの差別化や新たな集客戦略の構築が急務になっています。

「ホテル間の競争に打ち勝つために、社員一同が危機感を持って自分たちの業務を改善、改革しなければなりません。その第一歩として情報共有システムの導入を検討しました。さまざまな情報を適材適所に迅速に伝え、共有することで顧客サービスの迅速化や業務の効率化を図ることを目的としました」

(大林氏)

「ガルーン 2」導入以前は回覧板など、紙ベースでの情報発信により情報共有が行われていました。

「ホテルという業態の性格上、定休日というのはなく、各社員はシフトを組んで交代で休みをとっています。

そのため、紙ベースでの情報共有では、休んでいる誰かで情報が止まってしまう、見た、見てないといった事象が起き、問題視されていました」(坂井氏)



社内の一体感を醸成するため、廊下に掲示された社内報。

サイボウズ ガルーン[®]2 導入事例

激化する競争に打ち勝つ第一歩として「ガルーン 2」を導入！

導入の決め手

誰にでも使えるシステムでなければならない

情報共有システムとしてグループウェアの導入が決まり、数社の製品が検討されました。

「いくつか検討した中から、『ガルーン 2』を選んだのですが、その理由はいくつかあります。一つは簡単に使えることでした」
(坂井氏)

ホスピタリティ産業であるホテルの従業員は、必ずしも IT リテラシーが高い者ばかりではありません。誰もが使い、みんな情報共有できるシステムでなければ導入の意味がありません。

「その点サイボウズの製品では『メールワイズ』を導入済みで、その使いやすさを実感していたこともあり、『ガルーン 2』も同様に使いやすいだろうという安心感がありました」(坂井氏)

さらにポートレットやシステム連携などの機能も、「ガルーン 2」導入の決め手となりました。

「サイボウズには『Office 6』もありますが、既存の社内システムとの連携なども構想にあったため、同機能を持つ『ガルーン 2』を選びました」(坂井氏)

導入効果の向上にむけて

システム活用のあり方を定期的に活発議論

オリエンタルホテルでは、社内の IT インフラのより効果的な活用を目指して、支配人以下、各部の代表者が集まって現状の課題認識とその解決方法を協議するミーティングを定期的に開催しています。取材の日は「サイボウズ デジエ」の活用による現場業務の効率化について検討がなされました。今回の課題は、現在ノートや記憶などで蓄積している現場に埋もれた情報をいかに可視化し、共有していくか、という点でした。

「『ガルーン 2』の掲示板でもおなじことはできるが、データベース化することで、検索が容易になり活用度を高めることができると思う。ただ、『利用率を高めるためにはどういった工夫が必要か』といった運用面については、実際に使い方を見ながら整備していきたいため、導入も手軽でデータベース構造も柔軟に変更できる仕組みが必要だ」(経理部長 小川 茂喜氏)



ミーティングでは各部の代表者から様々な意見が提案される

導入後の課題を解決

1日のスタートは「ガルーン 2」から

「ガルーン 2」導入にあたり、もっとも大きな課題となったのが、いかに社員に「ガルーン 2」を使ってもらおうかということでした。

「ホテルとして情報共有への取り組みの重要性を全社員に理解してもらおう、GM 以下責任者クラスの社員が、率先して『ガルーン 2』を利用し、他社員へも奨励、促進しました」
(大林氏)

サイボウズ ガルーン[®]2 導入事例

激化する競争に打ち勝つ第一歩として「ガルーン 2」を導入！



全社で活用している掲示板のトップ画面
図中の新浦安オリエンタルホテルはホテルの旧名称です

サイボウズ ガルーン[®]2 導入事例

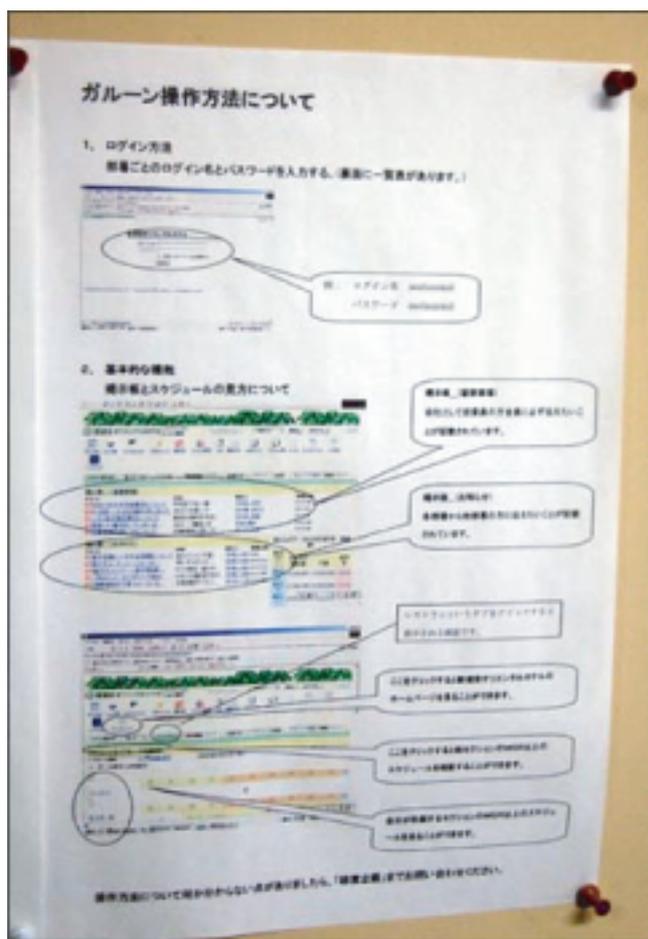
激化する競争に打ち勝つ第一歩として「ガルーン 2」を導入！

また、トップダウンによる促進だけでなく、ボトムアップによる意見収集も行い、社員の意識改革にも取り組んでいます。

「なぜシステムを導入するのか、なぜ情報共有が必要なのか、どのように取り組むべきか、現場として何が必要かといったことをテーマに、現場のリーダークラスを集め、情報共有化ミーティングを月2回のペースで開催しています。このように、利用促進のための社員への啓蒙活動がもっとも大きな課題となりました」(大林氏)

また、利用促進についてはホテルならではの悩みもあるようです。

「ホテルには、現場のサービスが中心で、デスクワークがないスタッフも大勢います。そうしたスタッフも、気軽に『ガルーン 2』を利用できるように社員通用口とカフェテリア(社員食堂)にPCを設置しました。こうした試みもあり『1日のスタートはガルーン 2から』という日常が根づいてきましたが、さらなる利用促進には社内Blogとの連携など、何らかの楽しさも必要かもしれません」(大林氏)



目の前の壁に簡単なマニュアルがあり、操作方法を忘れてしまってもこれを見ながら情報を確認



社員通用口に設置された「ガルーン 2」用端末



カフェテリアに設置された「ガルーン 2」用端末



スタッフの皆さんは自分に関連する情報をポータルから確認

サイボウズ ガルーン[®]2 導入事例

激化する競争に打ち勝つ第一歩として「ガルーン 2」を導入！

今後の展望

「ガルーン 2」と他システムのシームレスな連携

オリエンタルホテルでは「ガルーン 2」で、在席確認、施設予約、広報掲載情報の共有などを行っています。

「ホテルの情報が雑誌などで紹介されると、やはり問い合わせが増えます。その時スタッフ自身がどのような記事が載っているのかを把握していれば、応対もそれだけスムーズになります。そこで、広報の掲載情報をカレンダーベースで共有しています。この他、舞浜・新浦安のエリア情報や、他ホテルの情報をRSSリーダー機能を使って収集しています」(横山氏)



経営企画部経営企画課顧客管理担当 横山高大氏



RSSリーダーアプリをポータルに組み込み、ホテル周辺情報を迅速に収集
図中の新浦安オリエンタルホテルはホテルの旧名称です

サイボウズ® ガルーン®2 導入事例

激化する競争に打ち勝つ第一歩として「ガルーン 2」を導入！

使っている中で、「ガルーン 2」への要望も出てきたそうです。

「使いやすさの点から、グループウェアとしての機能にはとても満足しています。ただ欲を言えば画面の表示について、いろいろ細かくカスタマイズできるようになると嬉しいですね」
(横山氏)

坂井氏からもシステム連携の面で要望がありました。

「現在『ガルーン 2』の他に、『メールワイズ』、備品管理やワークフローといった社内システムを業務で利用しています。さらに最近では『デジエ』の導入も検討しています。今後、これらのシステムをすべて『ガルーン 2』に集約し、『ガルーン 2』さえ開けばすべての業務を行える環境の構築を目指しています」

「このように多くのシステムを、違和感なく横断的に利用できる様にするには、連携システムの表示方法が重要になってきます。今後は、システム連携したサイボウズ製品同士をよりシームレスに表示できるようなサポートを期待しています」
(坂井氏)