

## コンセプトホテル「Hotel Noum OSAKA」を運営する Noum が「LINE WORKS」を導入 フロント・清掃スタッフ間の確認事項をリアルタイム共有、ミーティング時間を削減

ビジネス版 LINE「LINE WORKS」を提供するワークスマバイルジャパン株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：石黒 豊、以下「ワークスマバイルジャパン」）は、“都市に野を生む”をコンセプトとした都市型ホテル「Hotel Noum OSAKA」を運営する株式会社 Noum（本社：東京都台東区、代表取締役：宮島 智子、以下「Noum」）が「LINE WORKS」を導入したことをお知らせいたします。なお、本件は、「LINE WORKS」のセールス&サポートパートナーである株式会社凌芸舎（本社：東京都世田谷区、代表取締役：窪島 剣璽）により提供されます。

# LINE WORKS



Hotel Noum

Noum では、スタッフ 25 名がフロント業務、全 50 室の客室清掃・メンテナンス業務を行っています。従来は SNS のグループ機能を社内コミュニケーションに活用していましたが、仕事とプライベートを切り分けたというスタッフの要望がありました。

この度の「LINE WORKS」導入により、仕事とプライベートの切り分けが実現したほか、スタッフ間の連携が効率化したことで顧客対応力が向上しました。なお、コミュニケーションアプリ LINE を使い慣れているスタッフが多く、似た操作感で誰でも簡単に使いこなせる利点が「LINE WORKS」導入の決め手となりました。

### ■ Noum の「LINE WORKS」導入効果

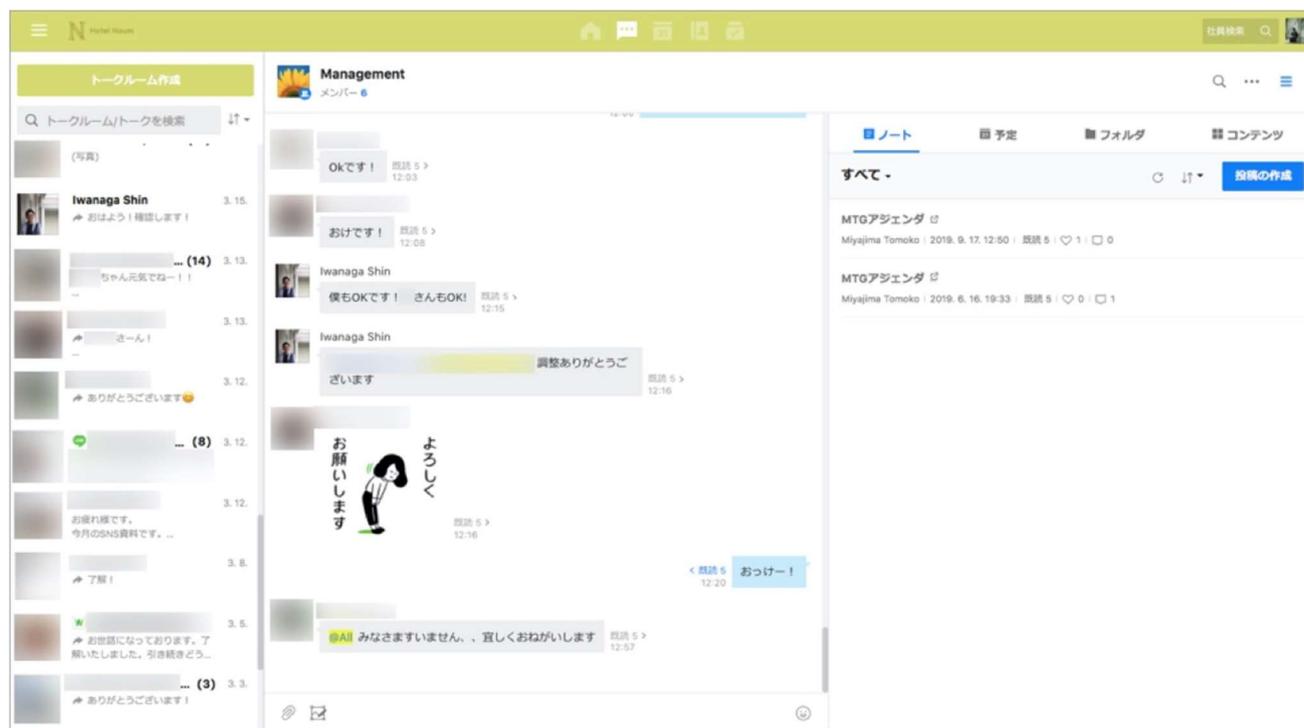
#### 1. リアルタイムな情報共有で顧客対応力を向上、作業時間を約 3 割削減

客室のメンテナンス状況は、ホテル業務において頻りにやりとりされる情報です。Noum では、フロントスタッフがゲストのチェックアウト情報を「LINE WORKS」の「トーク」で送り、それを確認したメンテナンススタッフが清掃を実施。そして清掃完了の返信をすることで、フロントスタッフはホテル内を移動することなく、客室のメンテナンス状況を即座に把握できます。これにより、宿泊客がチェックイン予定時間前に到着した場合でも、清掃完了の連絡がすでに届いていれば客室に案内し、清掃が完了していなければ「トー

# WORKS MOBILE

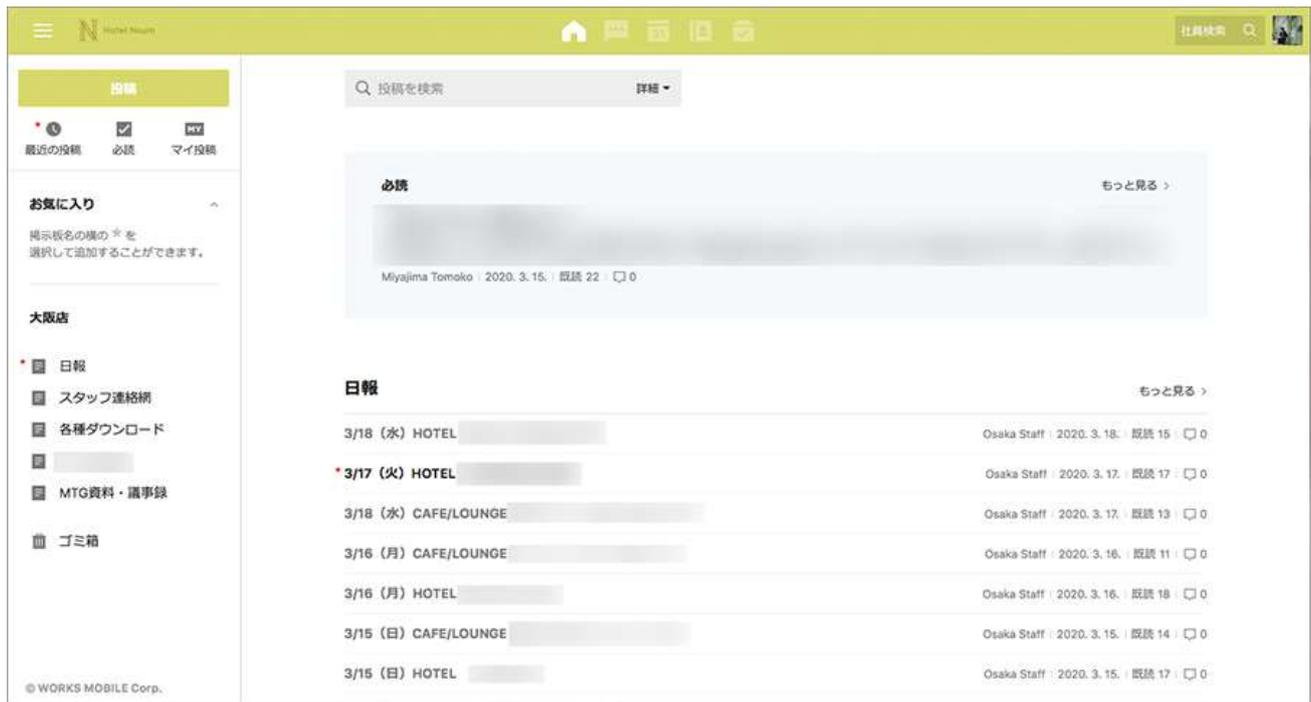
ク」でメンテナンススタッフに伝えることで優先的に清掃することが可能です。

このような業務連絡を、各スタッフが手元のスマートフォンでリアルタイムにやり取りできるようになったため、これまで紙や電話でやりとりしていた時に比べて、複数のスタッフ間でのオンタイムのコミュニケーションが実現でき、情報が常にアップデートされることで社内ミーティングにおける連絡事項の共有時間を削減することができました。



## 2. 「掲示板」に書類を集約、情報周知・取得が円滑化

毎日の売上げ・チェックイン数などをまとめた日報をはじめ、シフト表や議事録、社内手続き書類などを「LINE WORKS」の「掲示板」に掲載。各スタッフのスマートフォンからも閲覧できるため、必要な情報が、必要なタイミングで確認できるようになりました。なお、ホテルオープン時には、ベッドメイクや洗面周りの清掃方法などのトレーニング用動画を掲載するなど、スタッフ教育にも「掲示板」を活用しています。



### 3. 客室の忘れ物にも即対応、顧客満足度向上に寄与

リアルタイムな情報共有は、スタッフの臨機応変に対応を可能にします。例えば、チェックアウト後にフロントに荷物を預けて外出している宿泊客が部屋に忘れ物をしていた時に、「忘れ物がありました」とメンテナンススタッフから連絡があったため、荷物と一緒に忘れ物を渡すことができたケースがあります。こうした突発的な出来事にも対応できることが、顧客満足度向上につながっています。

Noum では、業務に関するスタッフの意見やシフト希望を収集する際に「アンケート」機能を活用することも検討しています。

ワークスマイモバイルジャパンは、宿泊・レジャー業界におけるコミュニケーションや情報共有を円滑にし、業務効率向上に貢献する取り組みを進めてまいります。

※ワークスマイモバイルジャパン株式会社 WEB サイトにおいて、Noum へのインタビューを掲載しております。

<https://line.worksmobile.com/jp/cases/no-um/>

#### 「LINE WORKS」とは

チャットやスタンプはもちろん、掲示板、カレンダー、アドレス帳、アンケートなど、仕事で活用できる充実したグループウェア機能を揃えた「ビジネス版 LINE」です。なじみのあるコミュニケーションアプリ「LINE」のような使いやすさのため、ユーザーの教育も必要なく、導入したその日から誰でもすぐに使えます。

# WORKS MOBILE

す。2019年8月に発表された「ソフトウェアビジネス新市場 2019年版」<sup>※1</sup>では、2年連続で有料ビジネスチャット国内シェア No.1 を獲得しました。

※1：出典 富士キメラ総研「ソフトウェアビジネス新市場 2019年版」

## ■会社概要

社名：ワークスマイルジャパン株式会社

本社：東京都渋谷区神宮前 1-5-8 神宮前タワービルディング 11F

設立：2015年6月

代表者：代表取締役社長 石黒豊

資本金：55億2,000万円

URL：<https://line.worksmobile.com/jp/>

※記載の会社名、製品名は、それぞれ会社の商標または登録商標です。

※本プレスリリース記載の情報は発表日現在の情報です。予告なしに変更されることがありますので、予めご了承ください。

## ■本リリースに関するお問い合わせ先

ワークスマイルジャパン広報事務局（株カケル内）

担当：山崎

TEL：070-4471-4264

Mail：[info@kakelu.com](mailto:info@kakelu.com)