

サービス業の生産性向上を目指す「はた Luck®」アールエヌティーホテルズ株式会社直営の リッチモンドホテル客室部門に全店導入

- コミュニケーションの改善により、客室の清掃業務の時間短縮を実現 -

店舗マネジメントツール「はた Luck®」を軸に、小売・飲食・サービス業の生産性向上を支援する株式会社 HataLuck and Person（読み方：ハタラック・アンド・パーソン、本社：東京都中央区、代表：染谷 剛史、以下「HATALUCK」）は、アールエヌティーホテルズ株式会社（本社：東京都世田谷区、代表取締役社長：本山 浩平、以下「RNT」）が直営するリッチモンドホテルなど全国13ヶ所の客室部門に「はた Luck®」が導入されたことをお知らせいたします。



客室部門の課題解決からスタート

需要回復が進む宿泊業界では、客足の戻りに比例して人手不足が深刻化しています*。業界特性として離職率の高さは挙げられますが、リッチモンドホテルの客室部門においても以下のような課題がありました。

- 清掃業務のため客室に入ると個人作業になるため、スタッフ同士の繋がりが希薄でES向上が難しい
- 1つの宿泊施設に60~70名のスタッフを抱えているため、情報共有が滞ると客室メイクのミスにつながりやすい

【報道関係者様のお問い合わせ先】

株式会社 HataLuck and Person CEO 室 担当：井出、星野
TEL:03-6435-9057 E-MAIL:info@hataluck.com

そこで、客室部門から“ポジティブなコミュニケーションサイクルを作り、選ばれるホテル・ブランドづくりを支えていくこと”を目指し、まずはオペレーションの改善点・変更点などの情報をもれなく共有しミスを防ぐことを目的に「はた Luck®」のテスト導入を行いました。

*帝国データバンク：「旅館・ホテル業界」 動向調査（2022 年度）より
<https://www.tdb.co.jp/report/watching/press/pdf/p230702.pdf>

テスト導入店舗の変化

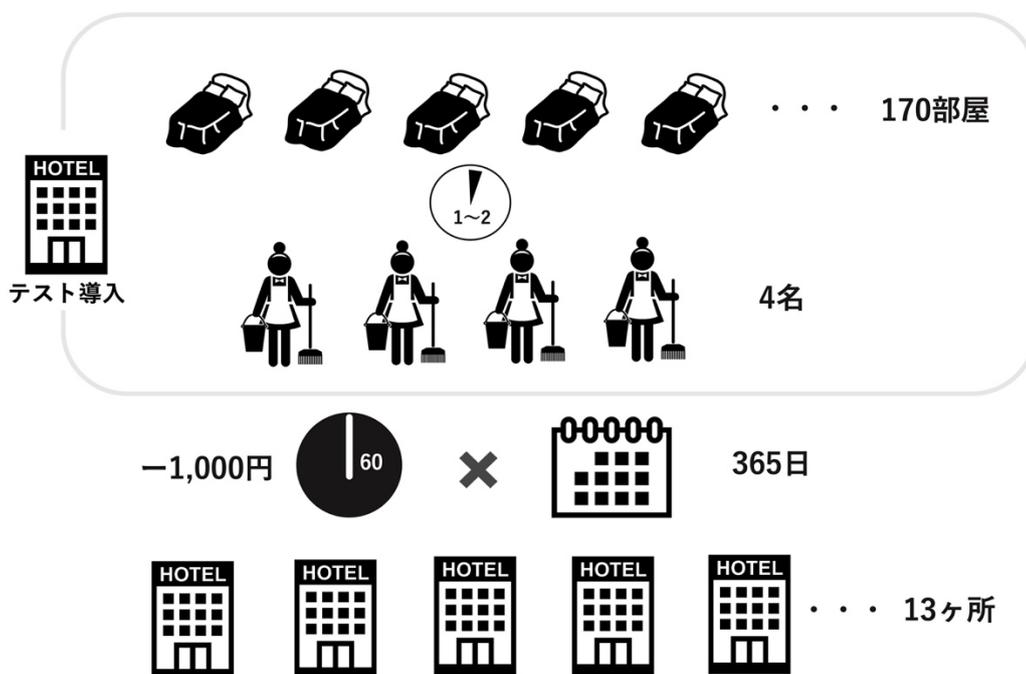
「はた Luck®」の「連絡ノート」機能を通じて「良いベッドメイク」の例を写真で解説するなど、情報共有の改善を行った結果、清掃を担当するメイクスタッフのミスが減り、同時にメイクの点検を担当するチェッカーの指摘・手直しが減ることにより点検時間が短縮されました。これまでは清掃完了後1時間ほど要していた点検が、清掃完了とほぼ同じタイミングで完了しているため、1人あたり約1時間削減できたこととなります。



マネージャー
良いメイクですね👍

※投稿イメージ

点検が必要な客室数が平均して170部屋/日とすると、チェッカー4名が各自1時間削減＝4時間（240分）は1部屋につき1～2分の短縮ですが、仮に直営13ヶ所で同様の効果が見込まれると、
 $4 \text{ 時間/日} \times 1,000 \text{ 円/時給} \times 365 \text{ 日/年} \times 13 \text{ ヶ所} = \text{約 } 1900 \text{ 万円の経費削減が実現します。}$



【報道関係者様のお問い合わせ先】

株式会社 HataLuck and Person CEO 室 担当：井出、星野
TEL:03-6435-9057 E-MAIL:info@hataluck.com

この結果を受けて、1部屋あたりの作業時間などの目標を定期的に共有することにより、スタッフ全員が時間を意識し実践していくことで、さらなる生産性向上につながると期待され2023年9月より直営のリッチモンドホテル客室部門で全店導入に至りました。

アールエヌティールホテルズ株式会社 リッチモンドホテル仙台 宿泊支配人 南来太 氏のコメント

お客様や従業員同士の直接的な関わりの少ない客室部門でのエンゲージメントを促進する手段として「はた Luck®」の導入に至りました。

以前までは店舗ごとに清掃オペレーションの構築や資材調達を行っており、他の店舗の内情を気軽に情報交換する機会がありませんでしたが、「はた Luck®」の活用によって他店舗の人員体制や客室状況、店舗ごとの悩みの共有ができ、リッチモンドホテルの客室のスタンダードを形作っていく流れができています。

また、ホテルの商品である客室を販売するにあたって、1日の予約数がレストランの利用数や客室の清掃数へどう影響していくかなど、部門を超えたコミュニケーションをとるためのツールとしても「はた Luck®」に期待しています。



「はた Luck®」について

小売・飲食・サービス業に特化した【本部-店舗-シフトワーカー】を一気通貫でつなぐ店舗マネジメントツールです。（店舗運営を行う全ての業態でお使いいただけます。）これまで別々のツールで管理されていたコミュニケーション・教育・シフト作成・評価に関する機能をオールインワンでスマホアプリに搭載。本部やSVによる複数店舗での包括的・即時的なリモートマネジメントを実現します。私物デバイスを活用した業務専用アプリのため、セキュリティ面も強化・考慮しており、DXによる業務効率化と同時にシフトワーカーの働きがいを高め、店舗の生産性向上に寄与します。

【会社概要】

会社名：株式会社 HataLuck and Person (HataLuck and Person Inc.)

代表者：染谷 剛史

【報道関係者様のお問い合わせ先】

株式会社 HataLuck and Person CEO 室 担当：井出、星野
TEL:03-6435-9057 E-MAIL:info@hataluck.com

創業 : 2017年3月

事業 : 店舗マネジメントツール「はた Luck®」の開発と販売
店舗サービス業の店舗の業務効率化コンサルティング

コーポレートサイト : <https://corp.hataluck.com>

「はた Luck®」サービスサイト : <https://hataluck.jp>

店舗サービス業向けコラム SWX 総研 : <https://corp.hataluck.com/column-list/>

リンクアンドモチベーションで小売・飲食・サービス業界の組織コンサルティングに従事していた代表 染谷が2017年に創業した、リテールテック領域のスタートアップ企業です。「シフトワーカーエクスペリエンス®（アルバイトスタッフの仕事の体験価値）の向上」を掲げ、店舗内の情報共有や教育・評価、シフト管理等の機能を搭載した店舗マネジメントツール「はた Luck®」を通じて、業界の生産性向上を支援しています。