

株式会社遠藤商店（島周の宿 さか井）

～夜間フロントの無人化を実現～

課題

- ◆ **夜勤体制**は役職者を中心に限られたメンバーで構築され、**人のやりくりが大変だった**。
- ◆ **スタッフ**の募集をしても、市中心部から車で1時間以上かかる立地ということもあり集まりづらかった。夜勤となると**応募は皆無**だった。
- ◆ 外国人労働者も採用が難しくなっている。

取り組み

事業費
約**371万円**

- ◆ フロントに**電子暗証番号方式の鍵ボックス、モニター、ネットワークカメラ**を設置し、無人化を図り、お客様の呼びかけに対し、遠隔で対応できるようにした。
- ◆ 設置にあたっては、お客様の年齢層が高いことを考慮し、**高齢の方でも使いやすいような画面**（大きな文字、ボタンの簡略化等）になるよう工夫した。
- ◆ フロントに固定式の**ルームキー返却ボックス**を設置し、夜間早朝のチェックアウトに対応できるようにした。
- ◆ 自社でシステムを作ることが金銭的に難しいと感じていたため、県の補助金を活用した。技術的な課題に対しては、補助金のアドバイザー制度を活用し、助言をもらいながら計画の策定やツールの選定を行った。

社員の意識改革

- ◆ **ITへの抵抗感があり、導入には後ろ向きな意見が多かった**。
⇒熱心に説得あるのみだった。**導入後の業務フローや見込まれる効果を1から100まで丁寧に説明した**。
⇒実際にやってみると、人件費削減といった効果を各社員が実感した。

効果

- ◆ **夜間対応がすべて遠隔で完結できるようになった**。夜間対応はこれまでフロント裏での待機だったが、自宅や社員寮といった遠隔から行えるようになったため、安全上の観点からシフトに入っていなかった女性も対応可能になり、人手不足の解消につながった。
- ◆ 夜勤から宿直手当へ変更となり、**人件費年間約180万円の削減**となる見込み。
- ◆ お客様も違和感なく使っており、マイナスな意見は出ていない。
- ◆ **社員のITへの理解が深まった**ことが何よりも大きな効果だった。理解の深まりにより、**今後の改革においてITという選択肢が生まれ、解決の幅が広がった**。

▼モニター（フロント設置）

お客様と遠隔で会話ができる。カメラもついており、本人確認も可能。



▶鍵ボックス

モニター越しの会話で伝えられた暗証番号を画面に入力すると、スペアキーが入っているボックスが開く。

▶鍵ボックスの画面
使いやすいデザイン。



企業概要

事業内容：旅館の経営
住所：宮城県石巻市鮎川浜万治下1-7
創業：昭和47年6月14日
資本金：2,000万円
従業員：18人
URL：<https://www.newsakai.com/>



補助金を活用した感想

県のアドバイザー制度が非常に役に立ちました。どの製品を入れていいのかわからない、どうすればいいのかわからない、という段階から相談に乗っていただいた点が非常に良かったです。モニターの導入はアドバイザーの提案です。



デジタル化をしてみた感想

入社以来ずっと課題に感じていた夜勤体制を今回解消することができました。やってよかったとは思っていません。また、社員のITへの理解が深まるという思わぬ副産物も得られたので、今後課題が出てきたらすぐに着手していきたいです。



今後の取り組み

遠隔対応は現在役職者だけですが、今後、社員全体に広げていきたいと考えています。また、出退勤のデジタル化などのバックオフィスの改革や、社内ネットワークの共有化を進めていく予定です。

