

**JR 東日本ホテルメッツが『Teachme Biz』を活用して
拡大するインバウンド需要に向けたサービス品質や付加価値を向上**

～マニュアルの整備、人材育成環境の改善によりサービスの均一化に成功～

国内外の約 2,600 社が有償利用するビジュアル SOP マネジメントプラットフォーム「Teachme Biz」(ティーチミー・ビズ)を提供する株式会社スタディスト(本社:東京都千代田区、代表取締役:鈴木悟史、以下「スタディスト」)は、首都圏を中心にホテルを展開する日本ホテル株式会社(本社:東京都豊島区、代表取締役社長:里見雅行、以下「日本ホテル」)が運営する JR 東日本ホテルメッツの接客マニュアルおよび施設・店舗運営マニュアルの作成・閲覧ツールとして、動画や写真で簡単に標準作業手順書を作成、共有できる「Teachme Biz」が活用されていることを発表します。

2019 年の訪日外客数は 3,188 万 2 千人で、日本政府観光局(JNTO)が統計を取り始めた 1964 年以降、最多を記録するなど、インバウンド需要が拡大するなかで、JR 東日本ホテルメッツでは優秀な人材確保や新人スタッフの即戦力化に向けた仕組みづくり、働きやすい職場環境づくりが課題でした。

そこで「Teachme Biz」を用いたマニュアルの再整備を行い、サービスの均一化を実現。さらに、新人教育ツールとして「Teachme Biz」を活用することでスタッフの理解向上につながり、人材育成の環境を大きく改善しました。今後はさらなるマニュアル整備を行い、トレーナーを教育するツールとしても活用して、さらなるサービス品質や付加価値の向上を実現します。

■ JR 東日本ホテルメッツによる「Teachme Biz」導入の背景

日本ホテルが運営する JR 東日本ホテルメッツは「上質が息づく。」をブランドコンセプトに、2020 年 1 月現在 22 ホテル 2,791 室を展開、2020 年度までに新しく 3 ホテルの開業を予定しています。

かつてないスピード感で新たなホテルを展開し、インバウンド需要に対応していくなかで、新人スタッフの即戦力化、働きやすい職場環境づくりは最大の課題でした。

「Teachme Biz」導入前は膨大な量に及ぶ紙のマニュアルを使用しており、更新に手間がかかるうえに、画像や動画による視覚的理解ができませんでした。そこで、日本語版、英語版の接客マニュアルおよび施設・店舗運営マニュアルの整備が可能で、OJT (On-The-Job Training) だけでなく職場外での教育訓練である OFF-JT(off-the-job training)にも活用できる「Teachme Biz」の導入にいたしました。

JR 東日本ホテルメッツでは、マニュアル作成・閲覧ツールとしてのみならず、接客補助ツール、新人教育ツールとしても「Teachme Biz」を活用しています。

■実際の活用方法と効果

1. 『Teachme Biz』でマニュアルを再整備し、サービスの均一化に成功

J R東日本ホテルメッツが「Teachme Biz」で整備したマニュアル数は260(2020年1月現在)。支配人あるいは副支配人の情報を元にリクエストが多いものから作成し、新しいマニュアルを月2回リリースするというルールを設けています。

企業理念やサービス指針、ビジネスマナー、ブランドプロポジション、フロント業務全般の基本情報から、接客のシチュエーションに合わせたチェックイン・チェックアウト方法、制服に合ったネクタイの結び方といった詳細情報まで、業務を遂行するにあたって不可欠な情報をマニュアル化。マニュアルの作成や更新が簡単にできるようになっただけでなく、写真や動画を交えた説明で視覚的な理解を促すことによって、サービスの均一化を実現しました。

2. 人材育成の環境を大きく改善

「Teachme Biz」の導入により、トレーナーの不在時にも新人スタッフが業務を行うことが可能になりました。また、「Teachme Biz」から出力したQRコードを掲示しておくことで、正しい手順をいつでも簡単に閲覧することが可能になりました。マニュアルの管理者は、「Teachme Biz」の「レポート機能」で閲覧状況を把握し、結果を踏まえてマニュアルのブラッシュアップができるため、新人教育の環境向上に繋がっています。

*QRコードは(株)デンソーウェブの登録商標です

■Teachme Bizを活用した今後の展開

J R東日本ホテルメッツでは、トレーナーの教育ツールのみならず、リスクマネジメントツールとしても「Teachme Biz」の活用を広げることを計画しています。さらに、お客さま対応における言葉遣いはもちろん、姿勢や目線といった接客マナーについても、動画を活用して伝わりやすいマニュアルを整備していく予定です。

人材育成の環境整備により、さらなるサービス品質の向上を図ることで、お客さまに上質な時間と空間を提供し、お客さまから長く愛され続けるホテルを目指します。

■Teachme Bizについて

クラウド型のビジュアル SOP マネジメントプラットフォーム「Teachme Biz (ティーチミー・ビズ)」は、企業の標準作業手順書の作成、管理を効率化することで、生産性を大きく向上させるソリューションです。手順書の作成時間を大幅に削減するだけでなく、人材育成効率化や顧客満足度の向上など、様々な成果が報告されています。2020年1月現在、約2,600社が有償利用しています。利用料金は1社あたり月額50,000円(税抜)から。

<https://biz.teachme.jp/>

※SOPとは：標準作業手順書 (Standard Operating Procedures)

■株式会社スタディスト 会社概要

所在地：東京都千代田区神田錦町1-6 住友商事錦町ビル9階

設立：2010年3月19日

資本金：6億7,474万円（資本準備金含む）

代表者：代表取締役 鈴木悟史

事業内容：ビジュアル SOP マネジメントプラットフォーム「Teachme Biz」の開発、販売

ウェブサイト：<https://studist.jp/>

「伝えることを、もっと簡単に。」というミッションのもと、クラウド型ビジュアル SOP マネジメントプラットフォーム「Teachme Biz」を開発、販売。企業における情報伝達ロスをなくし、「知る、考える、創り出す喜びにあふれた、知的活力みなぎる社会をつくる」というビジョンを掲げるスタートアップ。

■報道関係者 お問い合わせ先

株式会社スタディスト

担当：森

電話：03-6206-9330

E-mail：pr@studist.jp