

「ご縁とDX」(200年企業へ)

宝 田 圭 一
(株 式 会 社 川 六)
代 表 取 締 役



株式会社川六は1877年(明治10年)創業、現在四国高松、伊予西条、九州熊本、山口県山陽小野田で宿泊特化型ビジネスホテル(6ホテルグループ合計1169室)を運営しています。

創業146年の2023年6月、「DX認定制度」に係る認定について、経済産業大臣の認定を受け、全社をあげてDX推進を加速させております。デジタル化、IT化の波は我々中小企業にも押し寄せてきており、今後企業の成長を大きく左右する取り組みであり、従業員の働き方改革とお客様のご満足を追求する為には「DX推進」が欠かせません。

機械ができることは機械に任せてバックヤードをデジタル化し、従業員は人にしかできない事に集中し、「お客様との接点を増やし、お客様のご不便を解消しご満足を追求し続ける」これが理想の姿です。

DX推進の取り組みは、2015年に「印刷された紙での情報共有」を無くす取り組みを開始し、ChatworkとGoogle Workspaceをフル活用し、「情報の整理整頓」をテーマに毎月「IT会議」を実施。その中から10個以上の現場業務を自動化する仕組み(ソフト開発含む)を開発、年間1万時間以上の業務時間削減を達成し、現場業務が劇的に改善しています。

例えば、オンライン宿泊予約データは、自社予約システムに取り込まれ、チェックイン、チェックアウト状況が見える化され、宿泊データは自社開発した客室清掃管理システムに共有され、清掃担当者はiPadでリアルタイムに情報確認しながら効率よく客室清掃業務を実施しています。この間データは、ほぼ自動でシームレスに動いています。

例えば、経理業務では、請求書をデータもしくはPDFで送信頂き、会計システムに取り込み(PDFはOCRで変換)、銀行オンライン上へ支払いデータを転送、金額など数字を入力する事なく、ここでもボタン一つでデータがシームレスに動いています。経理業務のDX推進による改善は川六グループでも群を抜いており、月次決算が毎月1日に完成しています。

また、勤怠管理システムからデータをはき出し「ルッカースタジオ」(Googleが提供する様々なデータをリアルタイムに反映させたレポートを作成できるBIツール)でグラフ化しダッシュボードに表示、全従業員の残業時間を見える化でき総残業時間を抑制しています。

「ルッカースタジオ」では、残業の見える化以外に、全社宿泊稼働率など売上げに関する情

報は毎日自動更新され、お褒めやご指摘などの口コミ情報と、事故・クレーム情報などはその都度更新、全社で共有して振り返り、現場改善と再発防止に役立てております。

また、駐車場やお忘れ物などお客様からのお問い合わせ対応では、電話受付以外にGoogleフォームを利用してお客様に必要項目を入力頂き、Chatworkに自動通知後、担当者が確認してお返事するしくみが大きな効果を生んでいます。DXを推し進める事で正に、打つ手は無限になります。その源は毎月の小さな改善です。

全従業員が毎日決められた時間に、計画を立てた場所を30分間環境整備することで、「気づき」が生まれ小さな改善につながり、更に改善が進み成果が大きくなります。

「成果が出たら即、横展開！」

→横展開Chatで全社最適化。

→ルッカースタジオで効果を見える化。

これを再検証してぐるぐる回しレベルアップしていきます。現場改善に終わりはありません。

商人宿5室の旅籠川六としてスタートし、太平洋戦争高松空襲で旅館建物全焼、オイルショック、バブル崩壊、リーマンショック、新型コロナウイルスまん延による緊急事態宣言発令など、幾多の逆境の中、バトンを受け継ぎ事業継承することができたのは、代々の経営者と幹部・従業員が一丸となって危機を乗り越える為必死で対応してきた事と、お客様や取引先各社様とのありがたいご縁に助けて頂いたおかげです。

5代目の私の使命は、次の世代の川六グループが、より一層仕事がしやすい環境を整え、従業員が心身ともに健康でお客様満足度が日々向上している状態を作り上げることです。

「感謝の気持ち」

感謝の気持ちが大きくなると、魔法の言葉「ありがとう」の一言が自然に発せられ物事が円滑に進むようになります。川六グループでは80名の従業員が毎月20枚「ありがとうカード」を出し合い全社で1600枚の「ありがとうカード」が飛び交っています。職場で感謝の気持ちを感じた時に直ぐその場で記入します。従業員の中には50枚以上集める者もいます。「ありがとうカード」が多く集まる従業員は例外なくお客様評価も高くなっており、職場のリーダーとして活躍しています。

200年企業へ

老舗旅館のDNA「おもてなしの心」はそのままに、それ以外のサービスは時代の変遷とともに大胆に変化させていきます。

従業員重視の姿勢を今以上に鮮明に打ち出し、健康経営優良法人、DX認定事業者として、生産性向上・従業員の健康維持・人材育成を強化する為の研修制度などに取り組み、従業員のエンゲージメントが高いホテル、地域の経済活性化と防災拠点として安心・安全を心がけ、地域と共に更なる成長を目指します。