

 Garoon

導 入 事 例

interview for

株式会社星野リゾート様

星野リゾート



全国 33 カ所、2500 人が使う情報共有基盤

事業概要

全国 33 カ所のリゾート施設・旅館を運営する星野リゾートは、ビジネスを生み出し、成長させるための仕組みとして IT を活用した事業を展開している。同社は社内の情報共有に「サイボウズ Office」を利用してきたが、事業拡大にともなう従業員数の増加により 2014 年より新しいグループウェアとして、大企業向けグループウェア「サイボウズ Garoon（以下「Garoon」）」と業務アプリ&コミュニケーションツール「kintone（キントーン）」を導入した。2500 人の社員が「Garoon」で情報を共有、kintone で承認申請などの業務アプリを作成、利用している。星野リゾートでは、「Garoon」を情報共有基盤として活用することで、更なる顧客満足度と生産性の向上に向け取り組んでいる。

導入前の課題 クラウド採用が大前提

「観光産業は日本の基幹産業になれる」。現在全国 34 カ所のリゾートや旅館を運営している星野リゾート。基幹産業化をめざすにあたって、カギになるのが生産性の向上だ。日本の観光産業の生産性は総じて低く、その中でも日本旅館は特に低いと言われている。その生産性を上げて収益が出るビジネスにすることで、現場スタッフの労働条件を改善し、顧客満足度を高める。そして、資金を施設の定期的なメンテナンスや投資に振り向けて施設全体の魅力を高めていく。この循環を生み出すことで、中長期的な競争力が強化され、観光産業の基幹産業化に向けた取り組みを進めることができる。

「そのベースの一つがあらゆる業務の基盤になっている IT です。IT は今や業務効率化のためというよりも、ビジネスを生み出し、成長させるための仕組みとして使われなければいけないと思います」

と星野リゾート グループ情報システム ユニットディレクター 久本英司氏は語る。

加えて、ビジネスの変化のスピードは速く、昨日まで行っていた業務が明日も正しいとは限らない。業務の基盤である IT も変化にさらされており、それを前提とした仕組みにする必要がある。

「以前であれば、システムを開発したら最低でも 5 年

以上は使っていました。システムは稼働開始点が最新で後は劣化していくだけですから、今のように変化の激しい時代では、まともに使えるのはせいぜい 2 ～ 3 年程度です。そう考えた時の選択肢として出てきたのがシステムを資産として持たなくてよいクラウドでした」（久本氏）。



久本 英司氏

グループ情報システム ユニットディレクター

導入の決めで 自作アプリ作成が可能なサイボウズを選定

星野リゾートはグループウェアとして、以前はオンプレミスのサイボウズ Office を導入、300 人ほどが主にスケジュール管理に使っていた。同社は、お客様の前にいる現場のスタッフが経営判断を行うというボトムアップの考え方で組織を運営している。そうした中、会社の規模が拡大し、社会的責任や運営施設のオーナーに対する責任もあり、グループウェア上できちんとした意思決定が行える仕組みにしようとして承認申請ワークフローを採用した。

「当初 300 人ほどの社員がスケジュール管理に使っていましたが、やがて、よいサービスや失敗の共有、承認申請ワークフローの利用でユーザーが拡大しアクセス数が増加、パフォーマンスが落ちるなどの問題が生まれました。そこで、導入からまだ 2 年しか経っていませんでしたが、新しいシステムに切り替えることにしました」

と星野リゾート グループ総務 ユニットディレクター 早川久貴氏は語る。

星野リゾートではクラウドサービス利用を前提に新しいグループウェアの選定に入り、大企業向けグループウェア「Garoon」と業務アプリ&コミュニケーションツール「kintone」の導入を決めた。星野リゾートが「Garoon」を選んだ理由は、ワークフローを最初からサポートしており、グループウェアにおいて国内で多数の実績があることから、

利用開始後のカスタマイズもやりやすいと判断したことだった。また、今まで「サイボウズ デザエ」を使ってきたこともあり、「kintone」を使えば、自分たちで簡単に業務用アプリを作ることができると考えた。



早川 久貴氏

グループ総務 ユニットディレクター

導入の効果 ポータル機能活用で本格的な情報共有基盤へ

業務で使うアプリケーションは自社開発することも多く、社内から様々な開発要望が寄せられる。星野リゾートではフルスクラッチで開発する時間も予算もない中で、「kintone」を利用することで要望の半分くらいには対応できるのではないかと考えた。そして、利用開始から半年経った現在では、

社内に「kintone」で業務に必要なアプリがスタッフ自身で作れるかもしれないという雰囲気が生まれ、IT 部門に依頼せずに自分たちでアプリを作り、生産性を高めようという土壤が培われつつある。

「グループ総務で最初に移行が必要だった立替経費申請アプリを作り、そのあと人事評価アプリも作りました。それがきっかけになって、各部門が自分たちで作れると考えるようになり、購買部門などは責任者が自分で積極的にアプリを作っています。アプリの内容も、最初は基本機能だけだったので Excel を載せるという程度のものでしたが、最近ではカスタマイズできるようになり、ユーザーの要望に沿って作れるようになりました」

と星野リゾート グループ総務 鎗田梨恵氏は語る。こうして、社員が情報共有したいものを自主的に「kintone」に載せるようになってきていることから、星野リゾートでは「Garoon」のポータル機能を使って、本格的な情報共有基盤を作り出す段階への移行を考えている。「例えば、各施設には厨房があり、衛生管理は HACCP（ハセップ）にもとづいて細心の注意を払って行っていますが、従来、社員はそれぞれの状況を Excel の表で確認していました。今後は「kintone」で共有するようにして、見える化や相談などを行うことを可能にしていく予定で、それを通して社員は様々な気づきを得ることができるようになっています」（早川氏）。「kintone」を「Garoon」のポータルで運用することで、サイボ

ウズを見ながら仕事を始めれば必要な情報は網羅されており、サイボウズ上で仕事を完結させることができるわけだ。



鎗田 梨恵氏

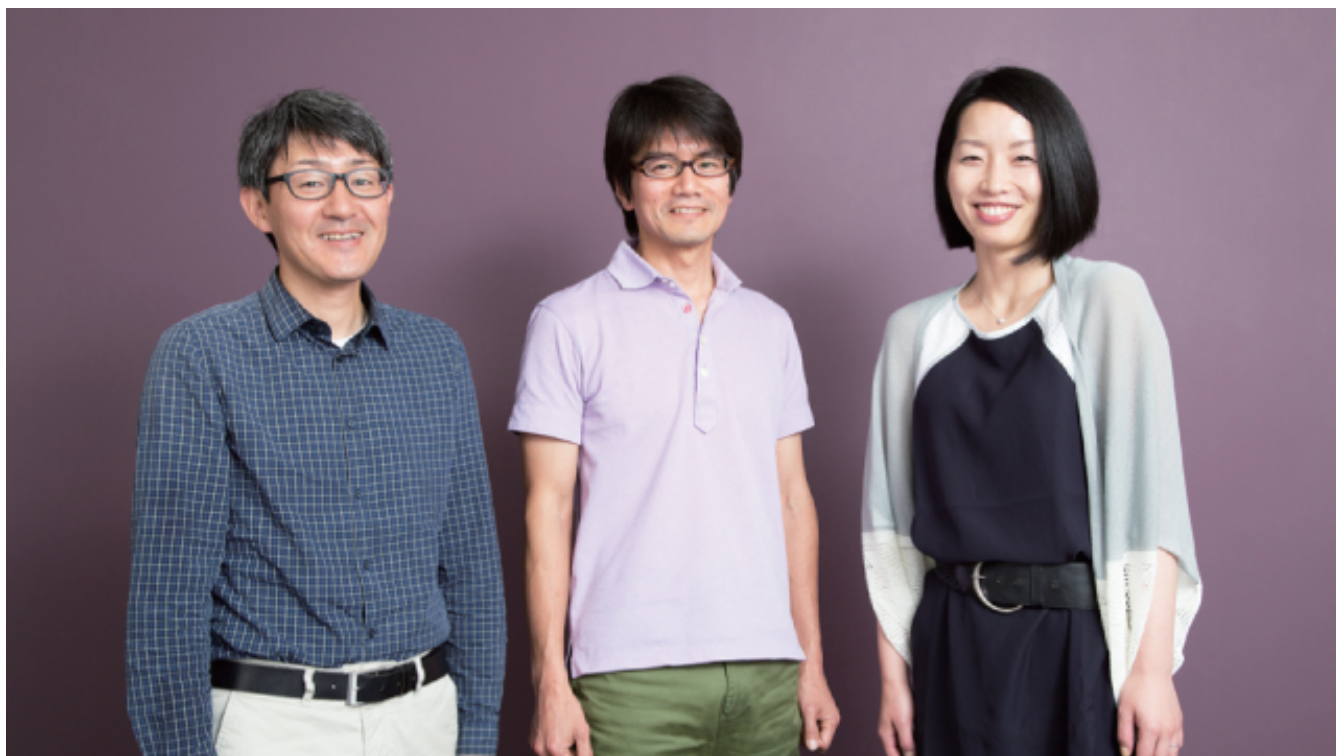
グループ総務

■ 今後の展望 顧客満足度と生産性の向上に貢献

北海道から沖縄まで運営している施設において、星野リゾートはフラットな組織をめざして情報も全社員で共有できるようにしている。そして、2500 人余りの社員は「Garoon」に様々な情報を集約、共有することで、均一な情報が提供されるとともに、出張先でも承認申請ワークフローを使って、即時に意思決定ができるようになっている。

「全国に拠点があり、そこで働いている仲間は同じ会社の社員にもかかわらず、一度も会う機会がない可能性もあります。そうした中で、同じ目標を持っている仲間としての一体感と共通認識を、「Garoon」をベースにした情報共有とコミュニケー

ションで作り上げたいと考えています。まずは承認申請などの業務アプリやスケジュール管理などから始めましたが、今後は社内 SNS の活用なども含めてコミュニケーションを活性化させ、現場で元気よくお客様に接することができるようにしていきたいと思っています」（久本氏）。



星野リゾートでは、2016年に、都市部における初めての施設「星のや東京」をオープンさせ、新規施設では海外初となるバリ島のリゾート開設に取り組むなど、新たなチャレンジを始めている。

「Garoon」と「kintone」はその挑戦を支援する情報共有基盤として活用され、それにより2500人の社員のワークスタイルが変わり、顧客満足度と生産性のより一層の向上が実現しようとしている。