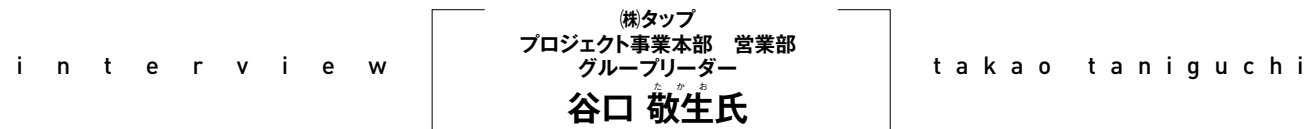


～清掃管理業務の効率化と作業量の削減を実現する客室清掃管理システム「Room Control Appli (RCA)」開発～

2021年3月現在、コロナウイルス第三波により客室稼働率は低迷しているものの、ゆるやかに回復する中、宿泊施設運営に欠かせないのが客室清掃の生産性向上だ。

これまでは経験値による清掃スタッフのシフト組みをしていたが、限られた人数と能力でより生産性を高めることができる客室清掃管理システムが開発された。営業部の谷口敬生グループリーダーに開発に至る経緯や想定などをお聞きした。



お客様の困りごと相談から、開発に着手

—はじめに、どのような背景で商品開発にいたったのでしょうか。

数年前に海外製の客室清掃管理システムを導入されていた沖縄のラグジュアリーホテル様より、導入されたシステムの使い勝手が良くないという困りごとをお聞きしたことはじまりです。当時、スマートフォンやタブレットなど個人で簡単に使用できるモバイル端末も普及していましたので、清掃スタッフの方でも簡単に操作できる状況にありました。そこでルームインジケータ機能を持つ客室サービス管理システム「RoomServiceAppli (RSA)」を発展させ、客室清掃管理システム「RCA」の開発構想が生まれました。RSAは客室係やゲストサービス担当者がモバイル端末からも客室情報を確認できるようにしたという課題を解決するために開発されたものです。

ルームステータスや部屋詳細の確認がモバイル端末から閲覧できるだけでなく、客室備品の不具合管理なども可能となりスムーズかつ迅速な情報共有が可能となります。例えばお客さまからの客室からのタオルの追加デリバリーなどをモバイル端末へ指示を通知する事でスムーズに対応することができます。

—既存のRSAをベースに客室清掃管理を目的としたアプリを追加されたのですか。

ベースはRSAですが管理という視点では新たなもの

です。客室清掃においてはまだアナログ的にホテルや外部委託事業の管理者が宿泊予約状況により手書きでアサインを管理している宿泊施設様が多く見受けられます。しかしながら、テクノロジーを活用することで効率の良い清掃員配置などのシフト管理を行なうことで、生産性の向上を実現させることができます。清掃員の高齢化、外部委託で宿泊施設側がシフトコントロールできないなど、現状におけるさまざまな課題解決にもつながります。

—基本的な仕組みをお聞かせください。

宿泊施設様が管理されている場合と外部委託先が管理されている場合などで異なります。ただ、いずれの場合でもブラウザで動作する管理者画面を利用する仕組みになりますので、外部委託先がホテルの基幹システムを利用しなくてもRCAの利用は可能となります。管理者画面では清掃スケジュールの作成の最適化を目的に、お部屋タイプごとにプライオリティ（優先）数字をつけました。プライオリティの高い部屋から先に清掃できるよう、宿泊者がチェックアウトした段階で自動的に優先度の高い客室が画面トップに上がってきます。例えば基本を1として、プライオリティの高い数字を3とナンバリングした場合、プライオリティの3がチェックアウトすると優先的に上位に上がってきます。優先度は宿泊施設様が決めます。清掃に時間を要するスイートルームを最も優先度が高いとすれば、チェックアウトされた時点で担当清掃員に即座に通知されます。スイートルームに限らずチェックインの早

い宿泊者に向けた優先順位をつけるなど、宿泊予約状況や宿泊される方の顧客データをもとにプライオリティを決めることができます。

清掃優先順位を自動的にスタッフに通告

—清掃員にはどのように通知されるのですか。

清掃員には個々に提供されるタブレットにお知らせします。清掃員Aさんのタブレットには清掃員Aさんへの指示のみが通知されていますので、混乱することなく次に清掃する客室を認知することができます。次にどこの客室に行くのかを考えることなく清掃作業を行なうことができます。管理者は個々の能力や就業時間に応じたアサインができます。また清掃時（検査時）のチェックリストにより清掃や点検ミスを撲滅させる機能も搭載しています。

特定の客室に特定の指示を個別伝達することができますので、品質向上を維持することができます。

管理者は清掃員の一日の作業効率や部屋タイプごとに設定された作業量の重みづけ、清掃チェックリストの可視化をすることで効率化はもちろんのこと、清掃員の能力評価も明確化できますので、有能な人材は評価の可視化によるモチベーションアップや新人の方は成長目標が明確になり、より一層な能力開発につなげることができます。

—清掃員の能力の可視化はまさに生産性やモチベーションアップにつながります。

業務改善のためには客室の作業量の見える化が欠かせません。客室タイプにより清掃にかかる標準値を設定します。加えて清掃員の作業能率を1日5時間(300分)の勤務時間として想定した数値化を行ないます。1室あたりの清掃に何分かかかるか標準値を設定いたします。例えばツイン・ステイ清掃：50とした場合、スイート・ステイ清掃：90とします。次に各作業者の作業能率は担当者Aさん、作業能率100%とすれば可能作業量は300となります。作業能率120%の担当者Bさんの可能作業量は360となります。逆に作業能率80%のCさんの可能作業量は240となります。作業能率が高くて勤務時間が平均より低く80%勤務の方もいらっしゃいますので、勤務時間や作業能率などさまざまな要素を盛

り込み、一日当たりの作業量と時間のバランスをとることで生産性を高められるのです。

一日1室 100円で年間約500万円コストダウン

—PMSとの連動はいかがですか。

PMSと連動していても清掃業務を委託している場合、顧客情報の観点で外部委託先にはPMSを操作させることが難しいこともあるかと思えます。RCAの管理画面はPMSとは切り離された独自の画面で管理できますので、外部委託先に清掃管理業務そのものをコントロールさせることができる点もポイントです。ご提案という観点では、RCA導入により確実にコスト削減につながることを強調できればと思います。例えば一室1000円の清掃コストが発生しているとして、一部屋単価を100円でも下げることができれば、200室のホテルで稼働率が70%の場合、1日稼働は140室、年間365日で5万1100室となります。約5万室として1室100円のコスト削減により年間500万円のコストダウンとなります。削減したコストを能力に応じた評価としてスタッフに還元する事ができれば更なるモチベーションアップも期待できます。システム償却期間を5年間とすれば2500万円ものコスト削減が実現できるのです。厳しい運営状況下で少しでも支出を抑えたい現状なので、先々の運営のためにも貢献できると思います。客室規模については規模が大きい方ほど効果的で、タブレット1台で清掃員の管理ができますので、広いろoft型の方がその効果をより実感していただけると思います。

—最後に今後、取り組んでいきたい開発をお聞かせください。

施設全体の管理やビル設備の管理をホテルシステムと連動させていきたいです。従来のホテルのシステムでエアコンや照明の遠隔操作を可能にしたいです。お客さまが不在のときは照明を消したり、設備の観点から必要なときに、必要な設備が稼働させることでコストの削減、ひいては生産性や利益率アップにつながるテクノロジーの開発で、開発側のエゴではなく宿泊施設様の運営に貢献できる開発をし続けていきたいです。

