

## Google Workspace™ の活用で ホスピタリティ組織の基盤を構築

1988年開業。ビジネスホテル「ホテルグリーンコア」を埼玉県と茨城県にて計4棟運営。フロントスタッフがお客様と積極的に関わり、想像を巡らせてサービスを提案する「アプローチ オペレーション」を独自の接客スタイルとして掲げ、ホテルのファンを獲得している。そのホスピタリティ組織を作り上げたグリーンコアの軌跡は書籍『巡るサービス—なぜ地方の小さなビジネスホテルが高稼働繁盛ホテルになったのか—』(オータパブリケーションズ刊、近藤 寛和著)でも取り上げられ、ホテル業界の反響を呼んだ。2021年には新たに弁当事業「こち好いお弁当 コアラ亭」(以下、コアラ亭)をスタートした。2012年にIT推進部を立ち上げ、2013年にGoogleアプリ群(当時はGoogle Apps™ for Business)の導入を開始。お客様とスタッフの間、スタッフとスタッフの間を即時につなぐシステムを次々に構築し、Google Workspaceはいまやホスピタリティ組織を支える重要な基盤となっている。

### ▼ホテルグリーンコア

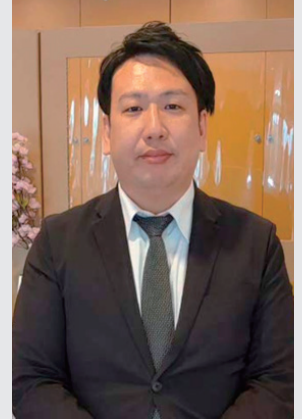
〒340-0115 埼玉県幸手市中 3-17-24

TEL : 0480-42-7788 <http://www.green-core.com/>

### ▼こち好いお弁当 コアラ亭

〒340-0114 埼玉県幸手市東 4丁目 1-24

TEL : 0480-47-0186 <https://www.koalatei.com/>



IT推進部  
真木内 貴之 様

### 導入の 経緯

## Google サイト™ による社内ポータル「Syahoo!」を業務の要に

2013年にGoogleアプリ群の導入を開始した際は、まず既に使っていたExcelファイルをGoogleドライブ™に格納することから始めました。USBメモリによるファイルの受け渡しを減らし、最新版のファイルが分からない、ファイルのバージョン違い等が原因のトラブルを同時編集の機能によってなくすことができました。その後、幹部数名が扱いに慣れてきたことから必要なファイルや日々の連絡事項、ハウツー動画等をGoogleサイト上にまとめ、社内ポータル「Syahoo!」として活用するようになりました。この試みを聞きつけたYahooの方から取材を受けたこともあります。しかしながら、スタート当初はなかなか社内全体にポータルサイトを浸透させることができませんでした。ITが得意な人だけが使い、苦手な人は極力触らずといった具合です。そこで皆が活用できるよう業務自体をポータルサイト上に組み込

んでいきました。

具体的にはスタッフは入社したらまずこのポータルサイトを開かないと仕事を始められない仕組みにしていきました。業務効率化に必要なツールを埋め込み、日々の連絡事項等を集約。

その他にもスタッフが接客の工夫を綴った「カキタストーリー」(おすすめの活用法■参照)等、業務の質を高めるための情報、自社発信のSNSやメディア掲載情報もサイト上で共有しています。日々、スタッフにより活用してもらえるよう工夫を凝らしています。現在は事業別、各館ごとに個別で社内サイトを整え、相互の情報共有を図り、一体感を持って業務を進める重要な基盤となっています。

### おすすめ の活用法

## ① 接客の実践を手軽に共有「カキタストーリー」

スタッフがお客様に喜ばれた実践をアウトプットし、皆で共有するために構築したのが「カキタストーリー」。①から③まではGoogleスプレッドシート™の関数とZapier(ザピアー:タスク自動化ツール)の組み合わせによって自動化を実現している。

① スタッフがGoogleフォームで5つの設問に回答

② 入力データがスプレッドシート上で文章(ストーリー)化される。

③ 社内ポータル上のブログに自動でアップ

## ② フォーム で寄せられたお客様の評価に即座に対応

お客様アンケートを フォーム で集計している。設問「知人に当ホテルを勧めたいと思いますか？」で10段階中3以下の評価（特におすすめしない）だった場合は Chatwork に通知が届くシステムを構築し、即対応できるようにした。

- 1 お客様が評価を フォーム に入力
- 2 スプレッドシート にある条件のデータ（この場合3以下の評価）が検出されると、Chatwork に即時通知
- 3 スタッフがお客様にコンタクトを取りフォロー

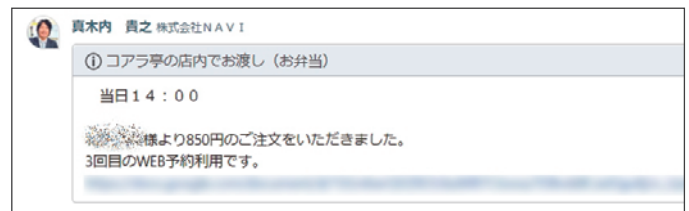
以前はアンケート結果の平均値の算出やグラフ化、まとめ等に毎月一日を費やしていた。Google の活用により自動集計された結果を常に観測、社内ポータル上で共有している。

## ③ お弁当の注文も フォーム から。 営業日・時間に合わせて選択肢も自動調整

2021年にスタートした「コアラ亭」ではお弁当の注文をフォームで受け付けている。Google Apps Script で工夫し、既に過ぎた時間や定休日は選択肢に出てこない仕組みになっている。

- 1 お客様が フォーム を通じて注文
- 2 スプレッドシート の関数を用い、フォーム の回答を発注票に書き替え
- 3 Gmail™ で発注確認メールをお客様宛に自動送信
- 4 1 の発注票を PDF 形式で ドライブ に格納。リンク先を取得し Chatwork にメッセージ&店舗に発注メールを送信

Google Apps Script と Zapier により自前でシステムを構築し、新規事業もスピーディーにサービス提供へとつなげることができた。



▲ Chatwork に自動アップされたメッセージの一例。

導入を検討されている方へ

# 自分のスキルアップが、会社の生産性を上げる。 やりがいとはともあります

ビジネスホテル業界では会社のトップ層がデジタル化に消極的と聞いたことがあります。幸い弊社のトップは積極的でしたので、ご紹介した活用事例もその賜物と感じています。その他の課題として ICT 活用を主導するスタッフの不在が挙げられるかと思えます。私は Google 導入を社長から指示された当時、PC の知識はありましたがクラウドに関して何も知らずから手探りで勉強しました。いかにすれば皆が仕事をしやすくてできるか、情報を探す手間を少なくできるかを意識しながら工夫を重ねてきました。最近の事例では前述のお弁当注文フォームの他に、社員の満足度調査システムの構築も手がけました。これは月3万円で利用し

ていた外部サービスを、仕事・対人・体調のスコア算出に機能を絞り フォーム に置き替えたものです。こうしたシステムは外注するとコストがかかりますが、Google のアプリ群を活用し安価で実現できたことは弊社の大きな強みだと思います。2013年の導入以降、試行錯誤を多く重ねてきました。失敗も少なくありませんでしたが、自分のスキルアップが会社の生産性アップにつながるのとはとてもやりがいがあります。先日は腕試しにと Google 認定教育者レベル2も取得しましたが、今後も学び続けていきたいと考えています。

※ 2020年10月より G Suite は、Google Workspace に名称が変わりました。  
※ 掲載内容は取材当時（2022年2月）のものであります。

弊社は Google 認定の PD パートナー（専門的能力開発企業）です



新しい時代の 新しい学びを デザインする

イーディーエル 株式会社



Google Workspace, Google Apps, Google サイト, Google ドライブ, Google スプレッドシート, Gmail および G Suite は Google LLC の商標です。

お問い合わせは  
こちらから  
<https://www.edl.co.jp/>

