

# 従業員一人一人と つながり、最高の ホスピタリティを 実現

現場とバックオフィスの  
すべての従業員とつなが  
ることで、ホスピタリティ  
業界の課題を解決



## 社内に協力的な文化を築くことで、スタッフの 離職が低下

ホスピタリティ業界の従業員離職率は高く、レストランや宿泊施設では74.9%<sup>2</sup>にも上ります。スタッフの求人活動、入社手続き、研修にはコストがかかり、生産性と収益性に影響を与えます。企業は協力的な文化を築き、認識とサポートシステムを強化して従業員のモチベーションを上げることで、最高のカスタマーサービスの提供と離職率の低下を実現できます。

## シームレスな顧客体験に不可欠なのは 社内コミュニケーションの改善

ホスピタリティ業界における破壊的技術は1年以内で3倍も増加し<sup>1</sup>、これによって企業は、競争の優位性を保つために独自性のあるパーソナライズされたオファーを提供することができるようになりました。しかし、従業員のほとんどがデスクの前にはいないため、新しい提案について学んだり、顧客のフィードバックをすぐに本社に伝えたりすることができません。企業は、従業員が社内ニュースを受け取り、本社や同僚同士と連絡を行うことができるプラットフォームを確立して初めて、シームレスな顧客体験を実現することができます。

# Workplaceは、ホスピタリティ企業がすべての人とつながり、話し、聞くことを可能にします

Workplace はモバイル機能を第一に考慮し、シンプルにコミュニケーションを行うためのツールです。チャット、ビデオ通話、投稿、グループなど、親しみのある Facebook 機能を使って、社内のすべての人をつなぐことができます。

## スタッフ・コミュニケーションを強化

グループやライブ動画機能を使って、社内ニュースや新サービスについての情報を共有し、すべての従業員からフィードバックを受けることが可能です。Workplace を使うことで、企業はデスク業務を行わない従業員への連絡を 34%より迅速に行うことができます<sup>3</sup>。すべての従業員が新たな提案や方針を知っておくことで、より良い顧客体験を提供する基盤が整います。

## 現場従業員とつながる

メールアドレスを持たない従業員も、アクセスコードによって Workplace を使用することができます。従業員は Workplace のチャットとグループ機能を使って互いに連絡を取って協力しあい、最善の方法の共有を行うことができます。Workplace を実際に使ったユーザーの 90%<sup>4</sup>が、これまで以上に交流が増えたと感じています。チーム間の協力体制が強化されることで、従業員と顧客の保持率が高まります。

## あらゆる場所で働くスタッフを支援

緊急の最新情報をカスタマイズされた投稿欄で送ることができるため、従業員は自分にもっとも関連のあるニュースを優先的に読むことができます。レストランとホテルのマネージャーは、本社に問題を報告したり、リアルタイムのサポートを受けたりすることができます。Workplace を使うことで、従業員が経営陣にフィードバックを提供する時間が最大 21%<sup>5</sup>短縮されます。従業員が会社から自分の価値を認めてもらい、業務を効率的に行うためのサポートを受けていると感じることで、離職率が低下します。

# Workplace は、世界中のホスピタリティ・チームをつなげ、より協力的な環境を築くことを可能にします



## ほぼ 50% の従業員がメールアドレスを持たない株式会社エニスマアで、Workplace を使ってエンゲージメントを強化

ホクストン・ホテルなどのユニークなホスピタリティ・ブランドの開発、運営、監督を行う株式会社エニスマアは、ロンドンとニューヨークのオフィスに 250 人、全ホテルとレストランに 2,500 人の従業員を擁します。企業の拡大に伴い、株式会社エニスマアは Workplace を使ってスタッフのモチベーションを上げ、統合された企業文化を構築しています。従業員数が 18 カ月で約 3 分の 1 増加した株式会社エニスマアでは Workplace を導入し、新人研修や優秀な従業員の表彰、ポットによる「ハウツー」ブックレットの配布やライブ動画シリーズの配信による従業員研修を行いました。株式会社エニスマアの**ほぼ 50% の従業員がメールを持たない**という状況の中、Workplace によって社内のすべての人とのエンゲージメントが強化され、各人が大きな目的を達成するために重要な役割を果たしているのだという、目的意識を持つようになりました。

## HONEST BURGERS

## Workplace は、問題解決にかかる時間を週単位から時間単位に削減

イギリスに拠点を置くオonestバーガーは、35 店舗に 650 人のチームメンバーを擁し、「質の高い食品と伝統的なホスピタリティ」というシンプルな提案による事業展開を行っています。より充実した従業員コミュニティを築き、スタッフの離職という大きな課題に挑戦するために、オonestバーガーは成長戦略の一環として Workplace を利用しています。Workplace のグループ機能を使ってすべての人をつなげることで、各従業員の帰属意識を高め、認識の文化を構築することができました。ポットを使って作業を簡易化することにも成功しました。Fourth との統合により、株式会社エニスマアはすべての入社手続き、退職手続き、異動を自動的に管理することができるようになり、従業員はシフトや給与明細を Workplace チャット内で確認できるようになりました。**Workplace 上で従業員が団結して、メニューに関するある問題点を指摘した際、中央生産部門はその問題を数週間ではなく、数時間で解決することができました。**

Club Med

GINGER



BIG MAMMA

<sup>1</sup> 出典:「Hospitality industry turnover rate ticked higher in 2018」、ナショナル・レストラン・アソシエーション、2019 年 5 月 <https://restaurant.org/Articles/News/Hospitality-industry-turnover-rateticked-higher>

<sup>2</sup> Ernst & Young, Inside Hotels: The UK General Manager's Perspective on trading, operational challenges and guest demands」、アーレスト・アンド・ヤング、2019 年

<sup>3,4,5</sup>「Workplace の総経済効果」、フォレスト・アソシエーション (Facebook の依頼による)、2019 年 7 月