

ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル 様

Gluegent Flowの導入により、承認プロセスの簡略化を実施。 1ヶ月でのスピード導入を行い、社内の経営改革を実現。



「インターナショナルホテル」と「リゾートホテル」という2つの顔を併せ持つ横浜を代表するホテルであるヨコハマグランドインターコンチネンタルホテル（総支配人：千葉 幹夫）は、Google Apps for Businessの導入と共に、Gluegent Flowを導入し、承認スピードの向上を実現した。同時に導入するした事で無駄な承認プロセスが可視化され、社内でも推進されている経営改革の推進にも貢献したという。

Company Information



INTERCONTINENTAL
YOKOHAMA GRAND

会社名：
ヨコハマ グランド インターコンチネンタル ホテル
(株式会社 横浜グランドインターコンチネンタルホテル)
開業：1991年(平成3年)8月20日
所在地：神奈川県横浜市西区みなとみらい1-1-1
事業内容
同ホテルは「インターナショナルホテル」と「リゾートホテル」という2つの顔を併せ持つ横浜を代表するホテル。国際会議場や展示ホールなどを併設する複合コンベンションセンター「パシフィック横浜」内に立地し、国際派ビジネスマンのあらゆるニーズに応える設備・サービスを提供している。また、みなとみらい地区で最も海際に位置し、都市にありながらリゾート気分を堪能できる。明るく開放的な客室からは、横浜港や市街の夜景がどの部屋からも楽しめる。



また、みなとみらい地区で最も海際に位置し、都市にありながらリゾート気分を堪能できる。明るく開放的な客室からは、横浜港や市街の夜景がどの部屋からも楽しめるホテルとして人気が高い。

以前のメールシステムは、オンプレミスで Microsoft Exchange を利用していたがクラウド 型のプロダクトにリプレイスすることに決定し、「Google Apps for Business」の導入を行った。Google Appsの導入がワークフローシステムの選定において、大きく影響している。「Google Appsの導入がワークフローシステムの導入において大きなターニングポイントとなった」と語るのは、業務システム部長の若尾清隆氏だ。帳票に捺印をして回すことに大きな手間がかかっていた。いつか電子化という話はもともとあり、これを2013年からオンプレミスの他製品で検討を進めていたがなかなか進まなかった。また社内ではホテルが開業され24年が経過し、経営陣の方からは経営改革の方針が打ち出され、かつ新たな総支配人の着任のもと様々な面で改革・改善の動きが高まり、帳票業務などにおいてもより良く改善していこうというムードが高まり、システム導入の検討がスピードアップされた。

ユーザインターフェース、導入後の利用しやすさなど詳細に渡り検討し、2014年12月に決定。「管理コンソールの仕様がとても良かったのと、導入後のメンテナンスを考えた場合の利用のしやすさが最も良かった」、「また評価時に作成したユーザインターフェイス及びデザインが最も良かった」と、若尾氏は語る。またGoogle Appsを利用していることからGoogleとの親和性についても決定の要因としてあげている。Gluegent FlowはGoogle App Engine上で稼働しているソリューションであり、Google Appsとの親和性が非常に高いことも決定の要因となったようだ。



Google Appsの導入を機にワークフローシステムを導入

「インターナショナルホテル」と「リゾートホテル」という2つの顔を併せ持つ横浜を代表するホテルであるヨコハマグランドインターコンチネンタルホテルは、国際会議場や展示ホールなどを併設する複合コンベンションセンター「パシフィック横浜」内に立地し、国際派ビジネスマンのあらゆるニーズに応える設備・サービスを提供している。

管理コンソール、ユーザインターフェースの良さが決定要因に！

そこでオンプレミスの製品およびクラウドサービスとそれぞれを比較検討おこなった。その中でもグルーエージェントが提供するクラウド型本格ワークフローサービスである「Gluegent Flow」を選択した。選定については、2014年度の経営改革方針発表後、管理コンソールの使い勝手、

1ヶ月でほぼ導入を完了。しかも自社のメンバーでの導入

導入は、2015年1月から着手し、1ヶ月でほぼ完成し、3月から本稼働を開始。管理コンソールの利用のしやすさもあり、導入支援をグルーエージェントに依頼することなく利用できるようになった。評価時から利用を重ねており、簡単な承認プロセスのサンプルを評価と共に作ってみたいところとても容易に構築することができた。そこで導入支援を受けないで導入できるのではと考えた。「導入後のメンテナンスは従来であれば各ベンダーに依頼してその都度コストがかかる場合がある。しかしGluegent Flowは自分たちでメンテナンスもそうであるが、

新たな承認プロセスを簡単に作成出来た。導入のスピードについても想定していた以上に早く出来た」と、若尾氏は語る。

→ 処理スピードが格段に向上。スマートデバイスを利用した承認も可能に

ヨコハマグランドインタコンチネンタルホテルでは、約500名の人員でホテル運営を行っている。ホテル内で仕事を行う社員が大半であり、ほとんどの社員はパソコンの利用が主になっているが、一部の社員は出張、外出なども頻繁にありスマートデバイスでの利用も行っている。

今回の「Gluegent Flow」の導入により、例えば、もともと手書きであった稟議申請を電子化し、申請と決裁のスピードが上がり、業務の効率性は格段にあがった。「Gluegent Flow」ではスマートデバイスでの申請、承認ができるため、Google Apps同様に出勤からの処理を行い、格段に処理スピードがあがった。

手書き申請の時にはExcel、Wordをベースに作成し、メールに添付したりして承認申請を行っていたが、メールに埋もれてしまったり承認がとて遅くなることもしばしば起こっていた。

「Gluegent Flow」では、スマートデバイスでの申請、承認ができるため、Google Apps同様に出勤から申請がその都度確認することが可能なため、格段に処理スピードがあがった。また今までは手書きであったため、一部の社員しか見れなかったが、システムの導入によりどのような申請が行われているのか、申請に伴う添付資料についても共有をすることができ、データベース化を行うことができた。また、手書きでの運用を行っていた時は、申請フォームの管理が非常に煩雑であり、古い申請フォームが利用されたりなど最新の申請フォームがどれかわからない状況もあった。

「Gluegent Flow」の導入によりデータベース化ができたことと共に、申請フォームのマスター管理がなくなり、管理工数がだいぶ削減された」と若尾氏は語る。

→ システム化したことにより、無駄な申請プロセスを排除へ

「Gluegent Flow」を導入したことにより、業務改善において意図していなかった効果が生まれた。それは無駄な申請プロセスの排除を実現することができたことだ。

「Gluegent Flow」のメンテナンス、管理については、総支配人任命のもと、関係部門よりフォーム管理者を擁立し、当初は4名ほどで作成・編集権限を与えて行っている。もともと手書きで行っていた時には申請フォームのメンテナンスを行っていたメンバーであるが、「Gluegent Flow」の申請モデルを手書きでのフォームをもとに作成している際に、「無駄に多く承認者がいるのでは？」ということに気づくことになった。そして、社内で提案を行い、承認者を削減することを行うことになった。

「「Gluegent Flow」は自分たちで申請モデルを作成し、メンテナンスを行うこと出来る、だから作っている中で承認者の数の多さに違和感を持つことができたのです。会社にとっての効果はとて有益なものでした」と、若尾氏は「Gluegent Flow」の導入効果を語った。

→ さらに電子化を進めていき、業務の改善を推進

現在は「Gluegent Flow」を利用し一般的な購入依頼申請、ホテル内で破損などが起こった際の修理・営繕申請、メールアドレスや社内が必要なIDなどの申請、変更、削除をおこなうためのユーザID申請として電子化を完了。

まずはスピードをもって改善に取り組むべく代表的な申請内容を中心に利用をスタートしている。

「「Gluegent Flow」はカスタマイズ性も高く、承認プロセスも柔軟なので、今後は交通費精算、休暇申請などの業務申請プロセスにも全体展開しようと考えている」と、若尾氏は今後の展開を語る。

導入時にはいくつか予想外のトラブルもあったが、製品提供元であるグルージェントの対応にはとても満足しているという。「グルージェントが提供しているサポートサービス「クラウドコンシェルジュ」は問い合わせに対しても迅速に、かつ的確に対応してくれる点も助かっています」と、若尾氏は語る。現在ホテル業界においては、簡易的なワークフローの利用は多くみられるが、「Gluegent Flow」のような本格的なワークフローシステムを導入している企業はまだ少数派であると思われる。

「「Gluegent Flow」はホテル業界のみならず、手書きベースで利用されている方々でもハードルが低く利用できるシステムであるため、他のホテルでの利用もお勧めしたい、それによってホテル業界の業務改善が促進することができれば、ホテル業界自体を盛り上げていけるのではと思う」と、若尾氏は語る。

ヨコハマグランドインタコンチネンタルホテルでは、Gluegent Flowの利用範囲を広げることで、今後より業務改善を行い、社内の経営改革の推進により一層貢献していく予定だ。