

シフト管理業務の負担を軽減し、 スタッフもお客様も「たのしい!!」環境作りを実践

東京ドームシティなどの施設運営を手がける株式会社東京ドーム様。その飲食&物販部では、ドーム場内の“ドームショップ”を5つのエリアに分けて管轄しています。それぞれのエリアに100人単位、計400人以上のアルバイトさんが登録しているため、シフトの管理や情報共有が大きな負担となっていました。野球を始めとするイベント時のシフト管理にどのように「はたLuck®」を活用されているのか、飲食&物販部のおふたりに語っていただきました。

株式会社東京ドーム

導入概要

| | |
|-------|-------------------------------------|
| 業種 | レジャー・サービス業 |
| 導入規模 | 445名(2023年5月現在) |
| 導入施設数 | 5ヶ所 |
| 導入目的 | ▶ シフト管理・公開の一元化 ▶ アルバイトへの情報伝達の効率化 |



経緯・課題

100人単位のスタッフ管理に奮闘 膨大な手間と時間を費やすシフトと情報共有に課題

山口 飲食&物販部では、ドームショップと呼ばれるドーム場内の飲食・物販店舗の管理・運営を行っています。各エリアの社員がアルバイトさんの労務管理やシフト作成などを行い、業務が円滑に進むよう管理しています。

武田 一般の飲食店ならスタッフは30人くらいだと思いますが、弊社の場合は1人の社員が5～6店舗分、100人単位のシフトを作らなければなりません。それがほぼ毎日なので、シフト作成にはかなりの工数がかかっていました。

山口 実は以前からシフト管理ツールを使用していたのですが、使い勝手がよくない部分もありました。

例えばアルバイトさんにシフトの連絡をする際、以前のツールではメールで送るしか方法がありませんでした。しかしメールだと、他のメールに埋もれてしまうこともあり、重要な情報の見落としがあったんです。それにアルバイトさんは基本的にメールを見る習慣がないので、急な連絡があったとしてもあまり気づいてもらえませんでした。そういった意味では、アルバイトさんへの情報の届け方は課題のひとつでした。

武田 そうですね。しかも、以前のツールは「シフト管理」に特化したものだったため、“アルバイトさんに勤務時間を伝えるため”という役割で、シフトは紙で作っていたんですよ。

全員の名前を書いた紙があって、出勤者に線を引いて、矢印で店舗と何時から何時までを書いて……。そうしてできあがったシフト表をツールで公開していた感じです。もちろん、急な休みなどで変更があった際には、シフト表を書き直さなければいけませんでした。シフトの変更をアルバイトさんに伝えるときも、休みの方には変更内容を付箋に書いてタイムカードに貼っておいたり、出勤した時に知らせたりしていました。

こんなふうにシフトの作成や変更、その情報共有に膨大な時間が割かれてしまうことが課題だったので、シフトの「作成」と「管理」を一元化できたらと常々思っていました。



飲食&物販部 第1営業グループ ドームショップ
山口 智也様



飲食&物販部 第1営業グループ ドームショップ
武田 和磨様

導入・活用

「はたLuck®」導入でツール運用も進化 シフト作成・管理業務の負荷とスタッフの心理的負担を軽減

武田 ドームショップのシフトは2週間ごとに作っています。まず「お知らせ」機能でイベントの日時をアルバイトさんに送り、シフトを申請してもらいます。申請の締め切り後に社員が確認・調整をして作成したシフトを公開する流れです。ただ、当日勤務する店舗の確定は勤務日の前日に行い、完成したシフト表を掲示板に貼り出して、当日出勤したアルバイトさんが見られるようにしています。

「はたLuck®」にはシフト作成機能があるため、紙でシフトを作らなくて良くなったことは大きなメリットです。従来の7割くらいの時間でシフト作成できるようになったと思います。また、シフトの作成と公開を一括管理できるので、頭の中を整理する手間も省けています。

情報共有に関しても、これまでは複数のエリアにまとめて連絡することができなかったんですが、「お知らせ」機能で一斉配信できるので楽になったと思います。必要に応じて送信先も「個人」、「エリア内」、「全体」の3パターンから選択して送信できますしね。

またシフト募集や公開を適切なタイミングまで待たないといけない場合もあるため、予約投稿機能を使って、情報公開忘れがなくなったのは大きいですね。

山口 「お知らせ」機能は、公開終了の設定ができるのも便利です。「お知らせ」欄に古い情報が溜まっていくと、必要な情報がどれかがわかりにくくなってしまいます。見る必要がなくなった情報は公開を終了すれば「お知らせ」欄がリフレッシュされ、重要な情報だけをピックアップできるようになりました。結果、アルバイトさんの見落としが減りましたね。

武田 アルバイトさんからは「『トーク』機能で気軽にコミュニケーションしやすくなった」という声ももらうようになりました。連絡したいことがあっても、例えば電話だったら会社の電話って誰が出るかわからないじゃないですか。アルバイトさん、特に新人さんは全然知らない人が電話に出るのが嫌で連絡をためらうこともあるので。あとWebではなくアプリというのも良いですね。スマホではアプリのほうが使いやすいし、社員もアルバイトさんも「これを見ればすべてわかる」というのが、良いところであり使いやすいところだと思います。



今後の展望

コロナを経て感じた環境の変化 お客様も、働くスタッフも「たのしい!!」環境を整えるために

武田 私は新型コロナウイルス感染拡大のピークだった2020年に入社していて、コロナ以前を知らない世代なんです。実はアルバイトさんもそういう子が多いんです。今はコロナ前の状態に戻りつつあって、またどんどん忙しくなってる中でも、皆が働きやすい環境、これから働きたいと思える環境づくりをしていけたらと思っています。

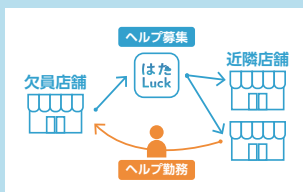
もちろん、一番大切なのはお客様に楽しんでいただくこと。その環境を整えるのが私どもの仕事です。東京ドームの主役であるお客様を、より良い状態で迎えられるようにしていきたいと思っていますね。

山口 私は異動が続いたりした関係で、コロナ禍でスタンダードになった仕事のやり方にまだ適応できていないところがあるんです。コロナ以前とは大きく変化して、今は効率的な店舗運営が強く求められていると感じているので、しっかりそこに適応していきたいと思っています。

飲食&物販部がスローガンとしているのは「たのしい」を「たのしい!!」。あとのほうの「たのしい」にビックリマークが2つついています。働いているスタッフが好きになれば、お客様も楽しくなる。また、お客様が楽しくなって、「ありがとう」と言われると、私たちももっと楽しくなる。そういう前向きなループを作り出していきたい、という意味です。そのスローガンを達成するために、我々も楽しんで仕事をしていきたいと思っています。

はたLuck® 活用事例

シフト機能を
使いこなしてもっと楽に!



ヘルプ募集

シフトが埋まらない場合、他店舗などにヘルプスタッフを募集することができる機能。ドームショップにおいても、シフトの追加募集に対し、アルバイトからの応募はアプリから、専用のトークルームを介して事前に応募者と直接やりとりするなど、シンプルな運用を目指している。

シフトパターン

早番・遅番といったシフトのパターンをあらかじめ設定しておくことができる機能。東京ドームでは、開催イベントが野球の場合、「デイゲーム・定時」「ナイターゲーム・開場」など、勤務時間に応じたパターンを用いることで、毎回のシフト作成の負担を軽減している。