

情報伝達力の向上とシフト管理の見える化で業務改善を推進

「食を通じて、お客さまを笑顔に」をモットーに、東海エリアにおける高速道路のSA（サービスエリア）を中心にレストランやフードコート、売店等を運営し、365日24時間営業を行う、公共性の高いサービスを展開する株式会社名鉄ミライト。一方、SAのサービスは多様化し、変化や差別化が求められる時代。だからこそ、サービスを提供する「人」における課題となっていた、コミュニケーションとシフト管理の効率化を実現するため、戦略的なDX化の一環として「はたLuck®」を全店に導入。

導入概要

株式会社名鉄ミライト

業種：サービスエリアの運営、飲食事業
導入規模：約1,200名（2021年7月時点）
導入店舗数：全27店舗（2021年7月時点）

導入目的
▶シフトと勤怠管理の“見える化”
▶SA内における伝達情報の周知強化とコミュニケーションの強化



導入経緯

情報伝達の“効率化”、人員配置の“見える化”を「はたLuck®」で実現し、名鉄ミライトのDX化戦略を一気に加速させる

日常的に使うツールでないと、運用されない

きっかけは、2020年8月の日経ビジネスに掲載されていた「はたLuck®」の記事でした。ここ数年、弊社は効率化と経費削減を目的にDX化を加速させており、弊社役員が記事を見て「これを活用したらどうか？」という話が持ち上がったのです。まず、課題の1つが情報伝達。本部からの伝達を支配人に伝えても、なかなか全スタッフに行き渡らず、効果的なコミュニケーションツールを探していた中で、私も記事を読み「はたLuck®は使えるんじゃないか」という直感がありました。さらに、2つ目の課題が、シフト・勤怠管理。シフト作成は現場が紙とExcelで作っていたため、アナログ

で手間がかかっていました。一方本部は、今日何人働き、誰が出勤しているのか、リアルタイムに見られていない状態。そのため、目標達成を踏まえた戦略的なシフト管理や効率的な人員配置などの改善が図れず、シフトの“見える化”が急務だったのです。そして「はたLuck®」導入の決め手は、こうした課題解決に繋がる情報共有とシフト機能が“セット”になっていることでした。実は以前、他のITアプリを導入した際、日常的には使わないツールだったので、運用されなくなったことがありました。やはりスタッフ全員に使ってもらうためには、出勤した時に必ず使うツールであって欲しい、そのためには1つのアプリに必要な機能がセットになっているのは大きなメリットでした。



株式会社名鉄ミライト
総務部 総務人事 課長
稲垣 智彦 様

導入・効果

情報伝達とシフト管理の“脱・紙ベース”を実現し、大幅な工数や手間の削減を肌で実感

効率化で生まれる時間を本質的な業務改善へ

「はたLuck®」のテスト導入を行ったのが、旗艦店となる養老SA（サービスエリア）でした。養老SAのスタッフは、正社員、アルバイト等を含めて150名ほど。スタッフの年齢層は幅広いですが割と高く、私を含めてスタッフのITリテラシーは低めです。しかし、社会も会社もDX化が進む中で、そうした変化に対応できないといけません。「はたLuck®」はその良いきっかけになると思いました。「はたLuck®」を導入して最初に実感したのが、情報伝達の精度が上がったこと。特に、コロナで状況が刻々と変化する中、細かな連絡から緊急性の高い連絡まで、「はたLuck®」を通じて伝えていきました。すると、直接全スタッフへ発信できるので伝達ミスもなく、連絡を見ていない人が誰かも確認できるの

で、漏れなく伝えることができました。それによってはたLuck®の利用度も一気に進みました。そして、効果はシフト管理にも現れています。これまでのシフト申請や掲示は紙ベース。そのため、スタッフはシフトの申請・確認のためにわざわざSAに来たり、電話で確認することも多かったのです。その手間が今やスマホをタップするだけになり、労力は非常に短縮できています。マネジメント側も、希望のシフトをExcelへ転記したり、紙に印刷して掲示したりと、相当工数がかかっていました。シフト作成を「はたLuck®」に完全移行するには慣れが必要でしたが、今では年齢層が高い人でも問題なく申請もでき、スムーズに作業ができています。そこで効率化された時間を、適切なシフトの把握やサービス向上など、本質的な業務改善に活用していきたいと思っています。



株式会社名鉄ミライト
養老名鉄レストラン 支配人
田中 尚也 様

浸透・検証

全店導入を踏まえたテスト導入では「はたLuck®」のカスタマーサクセスと連携を取り、最前線で使うスタッフと一緒に検証を進める

スタッフと共創で導入を推し進める

SAは、様々なサービス業態が集まる複合的な施設です。特にシフトに関して、最前線で活用するスタッフの不安や疑問を払拭しながら、丁寧に導入していく必要がありました。

そこで、テスト導入では本部から「はたLuck®」活用に向けた説明を養老SAのスタッフに向けて行い、スタッフからの質問を私が集約して「はたLuck®」のカスタマーサクセスの方と連携してサポートする体制をとりました。

すると、想像以上にスタッフから声が届いたんです。導入に対するマイナスな批判意見ではなく、よりよく活用するアイデアや運用方法など、今後の活用を見据えた前向きな声が多く、積極的に使っ

てくれていることがわかって嬉しかったですね。「はたLuck®」のカスタマーサクセスの担当の方にも操作方法や仕様などのアドバイスを受けながら、現場からの機能要望に対応してもらったり、運用面でカバーしたり、スタッフにフィードバックして話し合いながら導入検証を進めていきました。スタッフも、要望がダイレクトに反映されたり、不安や疑問の声もスピード感高く答えていただいたことで、かなり積極的に使ってくれました。今回の件で、スタッフたちとともに新しい挑戦を進められたことは非常に良かったと思っています。このテスト導入によって、元々評価していたコミュニケーション部分の評判も良く、シフト機能では、必要とする機能・要件を十分に満たしていることがわかったので、全店導入へと踏み切りました。



株式会社名鉄ミライト
総務部経営管理課 主任
宮地 隆弘 様

今後の展望

どこまでいっても最後は「人」。
「はたLuck®」を活用した業務改善で、働きやすい職場づくりを促進

稲垣 現在、「はたLuck®」は名鉄レストランの全9店舗、グループ会社であるメイフーズの飲食店舗の全18店舗での導入が決定しています。これは、グループ全体で同じアプリを導入することでの合理化や効率化、今後の人員戦略も踏まえた決定になります。

宮地 まだ他店は導入したばかりですから、変化や効果はこれから。まずはテスト店舗同様、使ってみた声を聞くことが大事だと思っています。そうした中で「はたLuck®」の支援体制で驚いたのは、カスタマーサクセスの担当の方が丁寧に伴走してくださったこと。レスポンスの速さや運用提案など、サービス業に特化していて本当に感謝しています。

田中 養老SAでは一足早く定着していますから、今後強化していきたいのが、シフト管理。管理者が全体の目標予算に対して、売場の人員配置をしつ

かり考えて作成していけるようになるのがベストです。そういう意味で、業務への貢献として一步近づけるツールになるという期待は持っています。

稲垣 私も「はたLuck®」を運用して、新しい可能性は感じています。まずは店舗で「見える化」されたデータを蓄積し、分析して、オペレーションをはじめとした業務改善など、店舗の実行力向上に繋がってきたいと思っています。また、弊社の店舗は地理的に好立地ではないところに点在していますから、直接行くことや店舗間の交流が非常に難しかったのです。しかし、このデジタル化によって、物理的な距離は解消できると思っています。なので、もっとコミュニケーションを密にとり、いちスタッフまでより働きやすい職場環境を作っていくのが、私の目指す姿です。やはりこの仕事は、どこまでいっても最後は「人」。一人一人の働く力が私たちの資産ですから。

「はたLuck®」シフト機能

シフト申請イメージ


はたLuck®
シフト管理
3つのポイント

1 シフト申請・回収の
効率化

スタッフはいつでもどこでも気軽に申請することができ、管理者も煩わしい転記作業がなくなります。


2 全店舗の人員配置を
本部が一括管理

適正シフトに対して、現場が問題なくシフトが組まれているか、本部は確認することができます。このデータをもとに、ムリムダがないか適切な指導をすることができ、過去の情報を振り返って、次月以降の計画に活かすこともできます。


3 作業単位での
見直しが可能

作業割り当て（ワースケ）を活用することで、残業などが発生した場合に、計画段階から無理はなかったか、適正な指導ができます。

