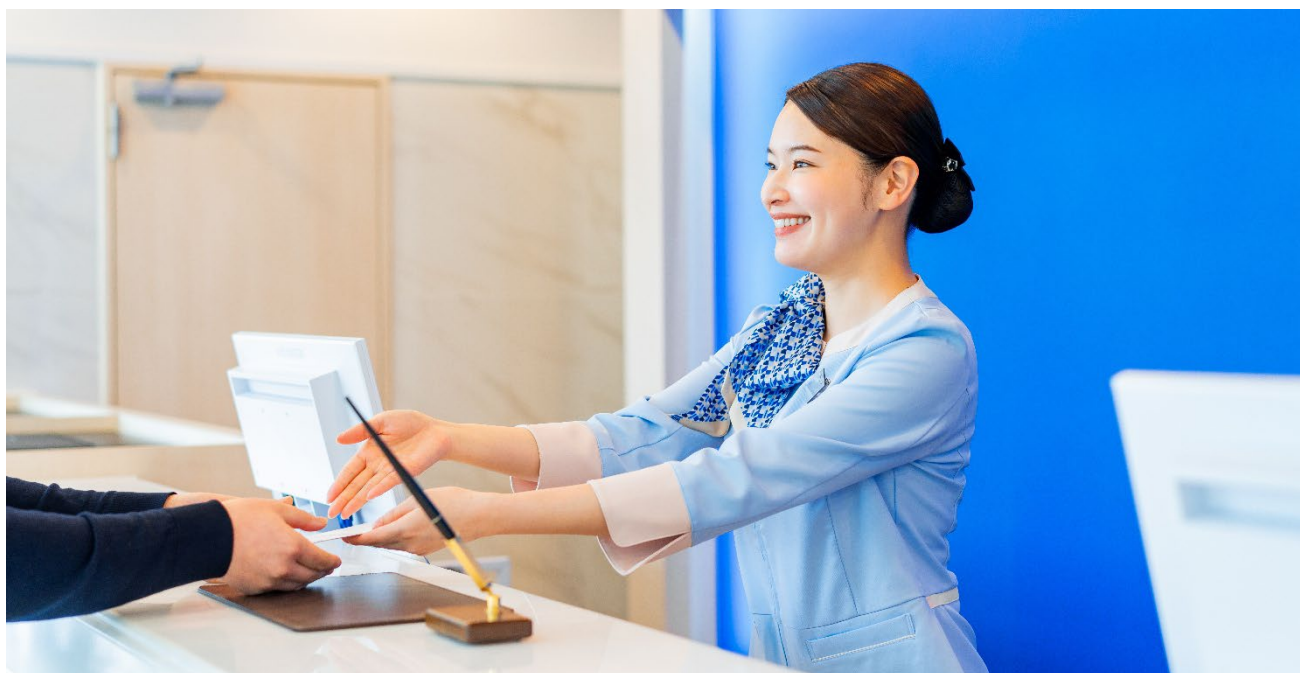


国内 342 店舗のコミュニケーションと店舗マネジメントを支援 ーホテルスタッフ 1.8 万人のエンゲージメントを高め、働きがいのある職場に！ー

株式会社東横インは、国内の「東横 INN」全ホテルスタッフ 1.8 万人のエンゲージメント向上と働きがいのある職場づくりに取り組んでいます。今回、サービス業のデジタルマネジメントツール「はた Luck アプリ」を国内すべての店舗(342 店舗)に導入し、円滑なコミュニケーションの促進とより効率的な店舗マネジメントを目指します。



東横インでは、2024 年 4 月に「はた Luck アプリ」を 23 店舗でテスト導入したところ、職場間の情報共有のスピードと確実性が向上するなど、一定の効果を確認しました。

【実例①】 支配人業務の円滑化

東横 INN のホテルを預かる支配人は、お客様の対応、ホテルスタッフや施設の管理、宿泊予約の調整や売上の確認はもちろんのこと、会議や研修、他ホテルへの出張のため自身のホテルを空けることもしばしばあり、多忙を極めています。そんな中で頭を悩ませていたのが自身のホテル業務の把握です。日々刻々と変わる状況を、これまではホテルに戻り、スタッフが記録した引き継ぎノートを確認しなければ、確認することができませんでした。

しかし、「はた Luck アプリ」導入後は、ホテルを離れていても、その場で最新の情報を確認することができ、必要に応じスタッフへの指示もできるようになりました。さらに、写真や動画も共有することができるので、より正確な情報伝達が実現できるため、テスト導入した支配人からは「情報共有がスムーズになり業務効率がアップした」、「もう手放すことができない」などの声が寄せられています。

【実例②】 フロントスタッフ間の情報共有の円滑化

東横インのフロントスタッフは、自身がご迎えしたお客さまを翌日に自らお見送りするため、午前 10 時 30

分から翌日の午前 11 時 30 分までの「25 時間勤務」となっています。そのため、出勤は 4 日に 1 度。休日は趣味や旅行を楽しんだり、自己研鑽に努めたり、メリハリのある仕事とプライベートでウェルビーイングを実現しています。

フロントスタッフにとって情報共有はとても重要で、引き継ぎノートを読み込むことから業務が始まります。勤務と勤務の間が空いており、次の出勤時には休日の間の情報を得るため、その作業負担が大きくなります。しかし、「はた Luck アプリ」の機能によって、確実にかつ手軽に情報共有が可能となり、スマートな引継ぎを実現しました。

【実例③】パントリースタッフ(朝食スタッフ)との情報共有

パントリースタッフは、朝 6 時からのお客さまの朝食の準備・提供のため、早朝に出勤します。そのパントリースタッフとの情報共有が課題でした。お客さまの宿泊人数やご予約など当日の状況によって、朝食の準備内容が変わります。例えば、家族連れやスポーツ団体のお客さまが多ければ、提供する食事の量を増やしたり、早朝に出発するお客さまがいらっしゃればその分は減らしたりします。これまでは、前夜にお客さまをお迎えしたフロントスタッフが、引き継ぎノートやメモでパントリースタッフへ宿泊情報を伝えていました。しかし、お客さまの宿泊状況も刻々と変わり、フロントスタッフも接客等でパントリースタッフとの情報共有も煩雑になっていました。

「はた Luck アプリ」の導入により、宿泊情報を一元化することができ、情報の共有・更新の作業効率が格段に向上しました。

このように「はた Luck アプリ」はホテル運営のさまざまなシーンで活用することができ、スタッフ同士のコミュニケーションと店舗マネジメントに有用なツールと判断し、今回、国内すべての東横 INN に導入することを決定しました。

本ツールを活用することで働きがいのある職場環境を実現し、東横 INN のおもてなし力を高め、お客さまに感動レベルの宿泊体験を提供してまいります。

以上

■東横 INN の特長

全国ネットワークの基地ホテル

客室数日本一の全国各地にひろがる店舗網(※1)。海外でも、韓国やフィリピンなど、5 カ国に展開中。世界 350 を超える拠点で、基地ホテルとして日々あらゆる人の移動を支えています。

原則ワンプライス

日々時間によっても変動する客室料金が常識の宿泊業界で、東横 INN はいつでも安定価格です。そして、皆さまの「生活必需品」でありたいという思いから、価格面でも安心していただくため予算内で泊まれる価格を大切にしています。

私たちのおもてなし

お客さまに東横 INN で感動体験をしていただきたいという思いから、「おもてなし規格紺認証 紺認証」を取得(※2)。シンプルで清潔、快適な客室と、最高の笑顔の「行ってらっしゃい」でお客さまの出発をお見送りします。

※1 総客室数は 78,831 室(2025 年 8 月末時点)。高知店オープン(2026 年 2 月予定)で、業界初となる全国 47 都道府県進出

※2 経産省創設のおもてなし規格認証制度で「紺」認証を 1 企業最多の 333 事業所で取得(2024 年 6 月)