

補助事業のテーマ
生産性向上型経理業務のDX化で会社状況の
「見える化」「省力化」「属人化の解消」
を実現し、経理コストの削減により
生産性向上を行う

鹿児島促成青果 株式会社



自社の現状・課題

当社は「本ものの食材を提供します」をスローガンとして、鹿児島市中央卸売市場青果市場の売買参加者資格を保有し、レストラン、結婚式場、学校、量販店、チェーン店といった様々な業種に、新鮮で安心安全な青果を提供しています。また、他の青果店では扱っていない珍しい野菜や

果物も取り扱う強みを活かして、県外の食品卸業者にも視覚や食感でも楽しんでもいただける食材を提供しています。

現在、観光に対する補助やインバウンドなどで、取引先である観光・飲食・外食産業が好調ですが、コロナ禍からの急な需要の回復に既存の人員では対応しきれずにいます。

これによる機会損失や経理業務、外注費の増加、他部署へのしわ寄せが課題となっています。

特に経理業務に関しては、取引業者ごとに異なる書式や発注システム、支払い条件、紙とデジタルの混在などにより、経理業務が複雑化しています。独自の管理システムを採用し変更できない仕入れ先もあり、DX化を含む一貫した業務改善の足枷ともなっています。これらの状況により、業務効率の悪化、経理関係業務の属人化、人員補充の障害等の課題が生じています。

経理業務の複雑化や処理能力不足による経理業務の滞りは、キャッシュフロー計画の見通しが不明瞭になり、戦略的な事業投資が困難になるという状況を引き起こします。

取組事業の内容

経理業務の負荷を軽減するために、クラウド型経理ソフトの導入による経理業務のDX化と、それに前置きする経理会計業務の標準化及びデジタル化計画の策定、会計業務に連携する「受発注業務」や「税務申告業務」用のソフトウェアとの接続の検証やルール付けに取り組みました。

取組事業の成果とその工夫

経理会計ソフトの導入により、これまで外注していた経理補助の費用が100%削減されました。また、経理事務のデジタル化により、作業時間が約36%短縮され人件費を削減できました。

さらに、デジタル化に先行して経理に関する個別の作業と業務フローを標準化し、書面化しました。これにより、帳票の保管ルールの設定など、事務所内の整理整頓と業務効率化に大きく寄与しました。また、人力で行うプロセス数の削減及び簿記など専門知識を要する作業のデジタル化、それに伴い作業の標準化を行うことで、属人化の解消が実現し、経理人員の採用や教育が容易になりました。

不明瞭だったキャッシュフロー計画も、経理業務の標準化と会計ソフト導入により、出納計画や予測も見通しが立つようになり、資金移動や資金繰りを行う業務も削減することができました。

今後の取組と課題

経理会計ソフト導入により、経理業務はデジタル化が進んできてはいますが、定めた経理会計ルールの定着とバツ

クオフィス部門の共通認識の浸透には、ある程度の時間が必要です。

現金管理についても厳しくルールを策定しましたが、「規定の強化＝業務量の増加」であるため、管理の強化と同時に業務の省力化(DX等)を進める必要が出てきました。

また、経理会計ソフトの導入により、試算表や分析資料の作成も可能となり、これらの資料を活用し金融機関との関係強化が期待できますが、資料を理解し作成するには中堅クラスのスキルを有する経理パーソンが必要となります。経理会計ソフトとインターネットバンキングを連動させ、支払いを自動化するためには、高いレベルでの資金計画の策定や資金管理が必要です。経理人員の増加も当然ですが、質の確保も今後の課題となっています。

組織データ

●会社名	鹿児島促成青果 株式会社
●業種	飲食料品卸売業
●本社所在地	鹿児島市東開町
●従業員数	12名
●ホームページ	https://k-sokusei.com

補助事業のテーマ
生産性向上型

器具洗浄機を導入し業務効率化、菓子製造時間を増加させ生産向上を図る

有限会社 菓匠田中



自社の現状・課題

出水市で菓子の製造小売店「菓匠田中」を経営しています。当社の主力商品「チーズまん」を中心に和洋菓子を60種類ほど製造し、店頭での小売り事業、全国の百貨店やショッピングセンター等で行われる鹿児島展等の催し事業者・通信販売事業者（ふるさと納税返礼品含む）への卸売

事業を行っています。主力商品「チーズまん」は、店頭で平日1200個、土日で1500個を製造していますが、夕方になると売り切れることもある人気商品です。

しかし、物価高騰による原価上昇に伴う収益率の低下や人手不足による従業員の残業の常態化、提供商品数の減少

など課題が山積していました。製造業務が逼迫しているため、新規取引の販売の打診があっても対応できず、また、店頭販売の人気商品「チーズまん」も閉店前の夕方に売り切れることもあり、顧客の要望に応えることができませんでした。

製造数増加を目指し、自動整形機の導入を検討しましたが、手作業での食感は再現できませんでした。他に効率化できる工程はないかと考えた結果、製造作業の中で使用する機器・備品（トレイ・ボールや攪拌機の羽等）の洗浄作業は、器具洗浄機を導入することで効率化でき、手作業での菓子製造に振り分ける時間の増加により製造数の増加が見込まれることがわかりました。

取組事業の内容

手作業で行っていた機器・備品の洗浄作業（約9時間／日）を菓子整形等の時間に充当するため、器具洗浄機を導入しました。時間短縮できた9時間で、従業員の残業をなくし、チーズまん等の製造数の増加が可能になり、店頭顧客をはじめ、取引業者のニーズや販売チャネルの増加にも応えられ売上も上がることが期待されます。

取組事業の成果とその工夫

器具洗浄機の導入に関しては、動作テスト期間、従業員への使い方の研修を行い、洗浄機の稼働回数、作業回転率の把握を行いました。慣れてくると、1日の洗浄機の稼働回数も増え、それに比例して、製造数も増加し、従業員へのヒアリングで、負担軽減、製造時間の増加等ができていたことが確認できました。具体的には、時間短縮できた1日9時間のうち3時間で従業員の残業がなくなり、6時間は製造作業に充てることで、製造数の増加が1500個から2000個と約30%増加しました。さらに、人の手では扱えない80度の高温水での洗浄になるため、細菌も死滅、熱湯のためそのままで蒸発し、拭きあげやアルコール消毒が不要になり、使用水量も手作業時と比べて3分の1になりました。

また、卸売販売用の製造数が確保されたことで、自販機事業者への卸販売を開始しました。売上数も順調で、今後、設備も2台目を検討し、卸数の増加打診にも対応できるのではないかと考えているところです。

今後の取組と課題

従業員の給与を維持するという考えから、単に従業員の稼働時間を減らし人件費の減少による生産性向上を図るだけでなく、従業員に残業なく勤務してもらい、売上増加、生産性向上を図っていく事を考えています。今までの稼働時間を短縮し、より製造量を増加させて卸販売分の在庫を確保し、売上の増加を図りながら、人手不足、賃金上昇、物価高騰等の社会変化に対応できる体制を目指していきます。

また、取引先からの数量増加希望に応えるには、今後も製造能力の強化が必要であり、菓子を包む自動包装機の導入も今後、検討しております。これを導入することで、完全な自動包装が可能になると、10時間以上の作業時間が確保でき、取引先から打診されている製造個数3000個に手が届くことになります。

柔らかさなどが命の「チーズまん」の食感を損なうことなく包装できる機器の選定、場所、使い勝手等の検証が必要になるため、機器メーカーの協力を仰ぎ、包装機器導入に効果があるのかをしっかりと検証し製造能力をさらに上げていきたいと思っています。

組織データ

●会社名	有限会社 菓匠田中
●業種	飲食料品小売業
●本社所在地	出水市下鯖町
●従業員数	20名
●ホームページ	https://www.kasyo-tanaka.com

補助事業のテーマ
生産性向上型玄米・白米専用光選別機導入による
生産性向上を目指して

株式会社 グリーンネットワークとどろき



自社の現状・課題

当社は、ホールクroppサイレージ用稲など飼料用作物の受託生産と自社栽培の水稻（主食用）の販売を行っています。

令和4年に全自動餅つき機と小型丸子餅自動整列機を導入し、自社栽培の餅米を使った餅を製造販売しています。

さらに、つきたての餅を焼き餅や揚げ餅などに調理し提供するために、自宅横の倉庫を改装して飲食スペースを作りました。昭和レトロ感のある古民家の作りの飲食スペースは、餅カフェとして近隣住民や観光客の憩いの場となっています。

今後の取組と課題

昨今の物価高騰やエネルギー価格の高騰、気候変動による食材の安定供給の不透明さなどに適応していくことが大きな課題です。

今回の光選別機の導入により、選別作業の大幅短縮と人員の有効活用により、餅製品の生産数量が向上しました。今後は、売上をあげるために、白餅を炭火で焼いたり油で揚げたりするなどの工程により、付加価値を高めるとともに、ジビエの商品開発などによる事業の多角化を検討していきたいと考えています。

これからは、トレーサビリティや品質が確保されていることから、食の安心・安全を自社サイト等で広く訴え、訪れるお客様との交流機会を増やし、地域の活性化にも繋がりたいと思っています。

組織データ

●会社名	株式会社 グリーンネットワークとどろき
●業種	飲食店
●本社所在地	伊佐市菱刈
●従業員数	5名

取組事業の内容

光選別機の導入により、玄米・白米の選別において異物の混入をなくしクレーム化を防ぎ、自動化による大幅な作業効率の向上、不良米を排除することによる品質の向上に取り組みました。

設備の導入により、従業員1名で選別作業が可能になり、作業時間の短縮と選別精度の向上による品質維持が見込まれ、最終製品である餅の品質・安全性が効率的に担保できることとなります。

取組事業の成果とその工夫

光選別機（色彩選別機とエアードライヤー）を導入したことで、従来、2名で1時間手作業で行っていた選別作業が1人で10分程度でできるようになり、大幅な時間短縮とその選別数量も増加することが可能となりました。また、1人は餅パック製造作業に従事できるようになり、餅パックの生産量も比例して増加することができました。これまで外注していた選別作業費も削減でき、選別作業に従事していた人員も餅製造に充てることができたので、餅パック生産量が増加し、結果、売上も増加することができました。

餅米の生産から加工までの一連の工程を自社で行うことによってトレーサビリティ管理ができるので、現在、安心・安全な食品をお客様に提供できることを広く周知するため、自社サイトの構築に取り組んでいます。さらに、多様化するお客様のニーズにあった餅を提供できるよう、バリエーションを増やしたり、地元で生産された苺や栗、金柑、さつまいもなどを使った大福なども考えています。

補助事業のテーマ
生産性向上型管理事務所と倉庫・車庫・車輈を
リモート監視することによる
効率化とデジタル化の確立

株式会社 桜島



自社の現状・課題

当社は、運送業をメインとし、それに伴う倉庫業、自動車整備業、石油部門（ガソリンスタンド）、飼料の解袋業などの事業分野を有し、物流の一貫したサービスを提供しております。また、平成8年に高隈山の麓に温泉を掘削し、名水の里である垂水市にて名水事業部を立ち上げ、天然ア

ルカリオン水「樵のわけ前 1117」を製造販売しております。

当社の主力事業部である運輸部は、主に志布志市で展開しており、管理事務所のある「若浜営業所（若浜倉庫併設）」、「安楽定温倉庫（解袋作業所併設）」、「整備場（洗車設備併設）」

があり、いずれも離れた作業所であることから、車輈の入出庫や積み込み状況など、若浜営業所から現場まで運行管理者や責任者が目視確認に赴く必要があります。さらに、長距離輸送部門は垂水市の本社管轄であり、現状では電話での指示、確認となっており、目視や直接の確認ができず、トラブルの際は片道1時間15分ほどかけて対応することになります。また、常温・低温倉庫も5棟、飼料の解袋作業場もあるため、他社のトラックの出入りもあることから、自社・他社のトラックの監視、出入りの記録により安全面の強化を図る必要もあります。

しかし、慢性的な人手不足の中、ギリギリの人員で回しているのが現状で、運行管理者や責任者を含む事務職の平均年齢も高く、移動のない遠隔での確認が課題となっていました。

そこで、カメラ導入により「商品の積み卸し」、「積荷の状態」、「車輈の稼働状態」などを事務所から確認できれば、作業効率の向上と省人化に繋がれると考えました。

取組事業の内容

当社の「若浜営業所（若浜倉庫併設）」にカメラ9台、そして「安楽定温倉庫（解袋作業所併設）」にカメラ7台を導入し、それぞれのモニターとレコーダーも設置しました。カメラ画角も調整し、施設内、屋外など必要な場所がモニター上で確認できるようにして稼働を開始しました。

取組事業の成果とその工夫

これまで、運行管理者や責任者の「若浜営業所（若浜倉庫併設）」から「安楽定温倉庫（解袋作業所併設）」、整備場・ガソリンスタンドへの移動確認は1日に約10回程度ありましたが、リモートカメラを設置したことにより、現場に赴かなくても車輈の確認ができるようになりました。実務の確認業務はこれまでの約4分の1に効率化することができ、営業車の燃料費も削減されました。倉庫内の作業風景、保管状況が事務所にいながらリモートで確認できるようになりました。

また、カメラ設置による省人化を図れたので、従業員の再配置を実施し、スタッフの出荷作業や勉強会、社外セミナーへの参加も可能になり、知識や技術の向上に繋がりました。

さらに、カメラに「見られている」ことを意識することで、作業効率が上がり、丁寧な作業による品質向上も期待でき

属人化とブラックボックス化も防ぐことができています。垂水本社で管轄している長距離輸送部門に関しても、各営業所、倉庫をリモートで確認できるようになったので、的確な指示を出し、効率化が図れるようになりました。また、インフルエンザ流行等の状況下においても、事務部門はリモートワークで業務を遂行できるようになりました。

今後の取組と課題

今回の事業で、運行管理者の移動時間の短縮、その移動時の燃料費の抑制、トラックドライバー待機時間の削減などを図ることができましたが、昨今の燃料費等の高騰に対応すべく、さらなる省エネ化、作業効率化を高めていく必要があると考えます。

また、カメラ映像を基に、作業員のミーティングを行い、さらなる作業の効率化とブラックボックス化の防止に取り組んでいきます。この取り組みは、従業員の負担を軽減し、離職率の低下、高齢従業員の延長雇用、従業員の教育・育成にも役立つと考えています。

営業面においては、積荷の品質向上などを武器に新規顧客獲得を目指してまいります。

組織データ

- 会社名 株式会社 桜島
- 業種 道路貨物運送業
- 本社所在地 垂水市海潟
- 従業員数 53名
- ホームページ <https://sakurajima-corp.com>

補助事業のテーマ
生産性向上型冷凍加工技術により鮮度を維持し
長期保存可能な商品を活用した
生産性向上の実現

有限会社 山口仕出し店



初盆料理



オードブル



自社の現状・課題

当社は法事・法要の席の料理を地域の葬祭場へ提供したり、地域イベントでの行楽・会合・スポーツ弁当やオードブルの提供、弁当・惣菜の店頭販売を営んでいます。

当社の強みとしては、約70年続いている仕出し店として、地域に安定した取引先があること、取引先の要望に応

じたオーダーでの商品製造が可能なこと、手作りで安心・安全で美味しい商品提供が可能なこと、南さつま市加世田の中心部に位置しており、配達の流通経路も良好であることなどがあげられます。

地域の高齢化が進んでいることもあり、今後の葬儀等の

需要は安定していると考えられ、また、加世田には大迫勇也スタジアムがあり、スポーツイベントや合宿の誘致に力を入れており、弁当の販売機会にも恵まれています。

しかしながら、手作りであることから製造能力に限界があり、年間で1～2割の受注をお断りしている状況が課題となっています。特に、葬儀の仕出しは受注予測ができず、連絡を受けて特急扱いで対応することを余儀なくされており、食材調達・人員確保の計画が立てにくく、葬儀が重なればお断りせざるを得ない事も多いことから、受注機会損失を解決するための生産性向上が課題となっています。

取組事業の内容

受注機会の損失を防ぐために、ブラストチラー（急速冷凍機）及び真空包装機、フライヤーの導入により、閑散期に煮物や焼き物、揚げ物を調理し、急速冷凍のうえ真空パック保存することで、生産性向上を図り、需要増加や特急受注にも対応できるようにしました。

取組事業の成果とその工夫

設備導入により、昼前の納品後から夕方の回収・翌日の仕込みまでの空き時間や閑散期に調理し、ストックをすることができるようになりました。料理をストックできる事で、急な発注にも対応できるようになり、受注件数は約46%増加しました。空き時間を活用することで、製造に充当できる時間も2倍以上に向上しました。

また、急な依頼にもストックした料理で対応できるようになり、パート雇用従業員の活用を製造以外の業務に充てること、正社員の労働環境の改善にもつながっています。

新たにフライヤーを導入したことで、一度に多くの食材を揚げムなく調理できるようになり、時間短縮に繋がりました。また、食用油も少なくて済むことから製造コストも削減できました。

刺身の余った分など、通常の冷凍では品質が下がり廃棄となっていたものも、設備導入後は廃棄ゼロになりました。

当社で大きな課題だった、受注機会損失は機械導入による時間短縮、生産性の向上、労働環境の改善等により、大きく改善されました。今後はストックする料理を増やし、作業効率を上げることにより、さらに売上を増加させることができると考えています。

今後の取組と課題

ブラストチラーは菌の繁殖しやすい温度帯を一気に通過して食品の安全性を守ることを目的としていますが、急速冷凍に向かない食品もあります。また、真空包装機により少量のタレで味を染み込ませることなどにも成功しましたが、食感の悪くなる食材に関してはしっかり調べて知識としてもっておくことが必要だと感じました。

葬儀や法事・法要の仕出しに関しては設備導入により、さらに受注件数を増やし、売上を増加できる見込みがあります。しかし、受注予測がつかず不安定な注文であることには変わりないため、別の部門での売上が必要と考えます。

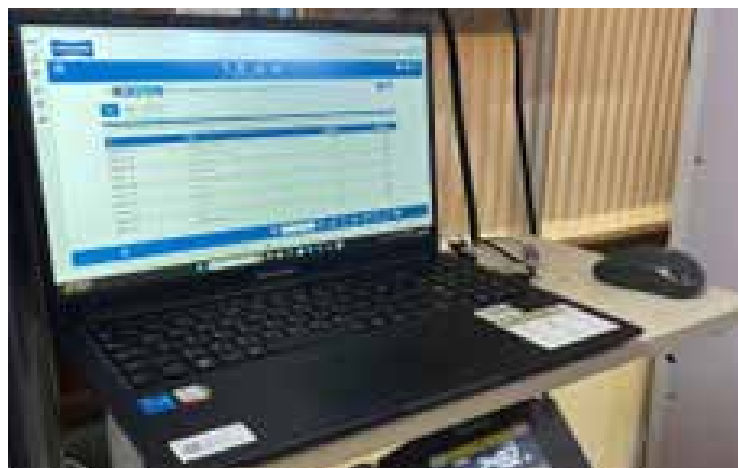
設備導入によって短縮できた待機時間を調理のストック対応だけでなく、商品開発にも取り組み、全体の売上高を伸ばしていくことを目指します。

組織データ

●会社名	有限会社 山口仕出し店
●業種	持ち帰り・配達飲食サービス業
●本社所在地	南さつま市加世田
●従業員数	3名
●ホームページ	https://www.big-advance.site/c/196/1309

補助事業のテーマ
生産性向上型環境に配慮した水溶性塗料と
デジタルスキャンを活用した塗装技術の
導入による鈑金塗装の DX 化計画

Keeper.Stick



自社の現状・課題

当社は自動車のカーコーティングと鈑金塗装を主なサービスとして平成 28 年から事業を営んでいます。

現場作業員の活躍によりサービスの質が向上しており、売上は増加傾向となっています。

当社の塗装業務で現在使用している有機溶剤は耐久性、

密着性、作業性に優れており開業時から使用しています。色の調合も 5 万色に対応しており、使いやすさと比較的仕入れやすい価格が特徴となっています。しかし、臭気や引火性、環境負荷（VOC 排出による大気汚染）がデメリットとなっています。

少数で運営しているため、社員の欠員がでると入庫車両を制限する必要があると売上の低下を招いてしまいます。また健康被害が発生すると従業員の持続的なスキルの成長と労働の提供を阻害してしまうため労働環境面で改善の順位が高いと考えています。女性スタッフが働きやすい環境の整備にも高い意識を持っており、当社も積極的に環境改善を行っていく決意をしています。

さらに、大きな時流として大手メーカーが有機溶剤から水溶性塗料に 100% 移行すると発表しているように持続可能な選択肢が積極的に選ばれています。当社も大手メーカーの車種を多く塗装するため、いち早く設備投資を行いシフトチェンジに対応する必要があると考えています。

また、車両には様々な塗料が複数配合されているため、基準色の選定や色調調整においては、熟練スタッフの経験を頼りに行っており、属人的な作業となっております。

取組事業の内容

有機溶剤から水溶性塗料に変更するにあたり、最先端の水溶性塗料を調合する機械一式を導入して業務効率化と塗装技術のシフトチェンジを図りました。最先端のデジタルスキャン機能を有する多角型分光測色機を導入し、塗料の基準色の選定・色調調整の自動化に取り組みました。また、重要な課題でもあった健康被害を軽減させ、女性を含む従業員が安心して長期間就労できる環境の整備などにも取り組みました。

<取組事業概要>

- ・700 万色のバリエーションを一瞬で判断する多角型分光測色機とそれに伴う設備の導入
- ・水溶性塗料を効率的に吹付作業ができるプロアーガンシステムに伴う設備の導入
- ・環境に優しい機械の洗浄機の導入

取組事業の成果とその工夫

塗装業務の調色作業、吹付作業は設備導入前と比べると以下のとおり大きく業務効率化を図ることができました。

[調色作業] 設備導入前 設備導入後
作業時間 3 時間～6 時間 → 30 分

[吹付作業] 設備導入前 設備導入後
作業時間 2 時間 20 分 → 1 時間 20 分

多角型分光測色機の識別カメラの車両スキャン機能により、自動的に塗料の種類・配合等のデータを分析表示する

ことができ、作業時間が大幅に短縮されました。

また作業精度も飛躍的に高まり、課題であった属人的作業についても、改善が図れました。

洗浄作業については、化学薬品を使用しないことから身体にやさしく、健康被害を懸念することなく業務に従事できる環境を整えられました。女性活躍にも効果があると考えています。

水溶性塗料を導入したことで、鈑金塗装の業務の量や質が変わりつつあり、今までのサイズや価格規模よりも大きな取引が可能となってきました。今後の取引内容や利益率の改善が期待できる良い取り組みとなったと思います。

今後の取組と課題

現状、スムーズに作業を進めることができていますが、水溶性塗料の導入後の技術的な課題が出てきています。水溶性塗料での吹付から乾燥までの見極めが重要で、特に湿度管理が課題となると考えています。現状は、業者とスタッフ間で数回の研修を実施し、ハロゲンを使用して乾燥を促したり、湿度計を設置して湿度管理を行ってみるなど試行錯誤をしていますが、抜本的な改善には塗り方を変更する必要性があり、作業の属人化も防ぐために、新しい設備投資が必要であると考えています。できるだけ早い段階で実施できるように検討を進めていきます。

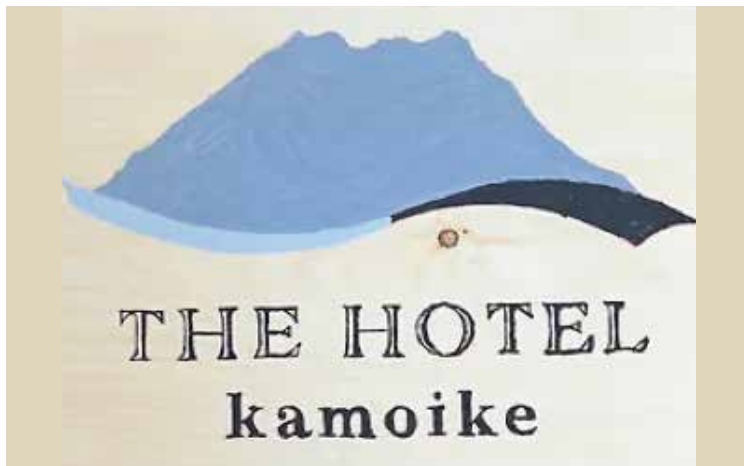
今後は水溶性塗料の商圏を広げ、地域シェアの確保に努めながら、施工単価や取引内容を充実させて多くの利益が残る契約を増やし、会社を強く成長させていきたいと考えています。

■組織データ

- 会社名 Keeper.Stick
- 業種 自動車整備業
- 本社所在地 薩摩川内市勝目町
- 従業員数 3 名

補助事業のテーマ
生産性向上型AI チャットボットを用いて
顧客対応業務の生産性向上を図る

Residence Hotel Kamoike



自社の現状・課題

当社は、マンションやアパートの空き室を活用した宿泊事業を行っています。具体的には、建物オーナー様から空き部屋を賃借した上でリノベーションを行い、旅館業の許可を取得してホテルとして営業をしています。コロナ禍を経て宿泊需要は増加傾向にあるものの「宿泊・飲食サービ

ス業」の雇用人員の不足率は他産業を大きく上回り、最も不足感が高い結果となっています。今後も人手不足は続くことが予想され、当社もスタッフの確保が困難な状況です。

この人手不足を解消するために AI チャットボットを既存のホームページ上に導入し、顧客対応業務、予約管理業務

の省力化を図ろうと考えました。

AI チャットボットは 24 時間 365 日稼働できるため、深夜や早朝といった時間帯でも顧客の問い合わせに対応できます。これにより、スタッフを管理事務所に待機させておく必要性がなくなり業務の効率化につながります。

また、AI チャットボットは複数の言語をサポートできるほか、予約管理や空室確認、キャンセル対応などを自動で行えます。そのため、多言語に対応できるスタッフの確保が不要になり、予約プロセス業務の効率化等が可能となります。

取組事業の内容

既存のホームページに AI チャットボットのシステムを導入し、業務の効率化を図りました。具体的には、お客様から頻繁にある問い合わせ（「駐車場の位置」「宿泊料金」「アメニティの内容」「チェックイン・チェックアウトの時間」等）とそれに対するホテル側の返答を AI に学習させました。

また、お客様からの空き室に関する問い合わせを検知した場合は、予約を一元管理しているカレンダーとデータを連携し、AI チャットが返答するという仕組みを構築しました。

取組事業の成果とその工夫

AI チャットボットの導入によって、顧客対応業務である宿泊予約の受付・変更業務、チェックインの方法の案内・応答業務、館内設備・サービスに関しての応答業務、お部屋への駆けつけ業務の合計時間において、約 47% の時間を削減することができました。個別に見ると、最も人為的な作業が必要となるお部屋への駆けつけ業務（電子家電等の不具合や備品の補充等）については時間削減されませんでした。顧客対応業務全体で見ると大きな業務時間削減となりました。削減できた時間を、より細やかな清掃や SNS でのマーケティングを行う時間に充てることができ、顧客満足度の増加に繋げることができました。

今後の取組と課題

自社ホームページまでのお客様の閲覧導線の確保が課題です。客室での QR コードの表示、お客様が予約した直後にお礼のメッセージと共に案内 URL を送るなどの施策を考えています。

また、AI チャットボットであるがゆえに複雑な対応やお客様に寄り添った対応が難しいなどの課題もあります。これに関しては、定期的に FAQ データを更新し、回答精度を向上させる、チャットボットの会話表現を工夫し丁寧で自然な言葉遣いを設定すること等で対応し、重要な問い合わせは必要に応じてスタッフが引き継ぐ機能を実装するという施策を行う予定です。

今後は、高品質な翻訳エンジンと連携させ、よくある質問を多言語対応にできるように、事前にデータを整備することも検討しています。また、部屋での家電の使い方の説明は説明書を QR コード化し、家電のそばに表示したり、宿泊施設の案内パンフレットを作成し、お客様のチェックイン前に事前メッセージで送っておく等、お客様からの質問やお申し出がないようにする施策を並行して行っています。

これらの施策を行いながら、従業員や取り扱う部屋数を積極的に増やしていく予定です。

組織データ

●会社名	Residence Hotel Kamoike
●業種	宿泊業
●本社所在地	鹿児島市鴨池新町
●従業員数	4 名
●ホームページ	https://thehotelkamoike.com