

有限会社 城月産業(有田ゴルフガーデン)

〒814-0033 福岡県福岡市早良区有田5丁目19-35
TEL 092-863-2726 HP http://aritagolf.com/業 種 娯楽業
従業員数 30名
資 本 金 3,000万円

事業内容

緑に囲まれたゴルフ、テニス練習場でスポーツを!

1972年に創業。住宅地内で有田ゴルフガーデン、サンテニス有田、不動産業の3事業を営んでいる。
70打席のゴルフ練習場とグリーン、バンカー練習場を完備し、長年にわたり、近隣の市民に健康づくりとスポーツ愛好の機会を提供。今回はゴルフ練習場のフロント業務、バックオフィス業務を対象に生産性向上に取り組んだ。



改善成果のポイント

訪問支援回数 | 9回(支援期間:17カ月)

- ICカードシステムを導入し、フロント受付/入金業務をシンプル化
- 既存の汎用ソフトを活用し、バックオフィス業務を効率化



Q どんな困りごと(課題)がありましたか?

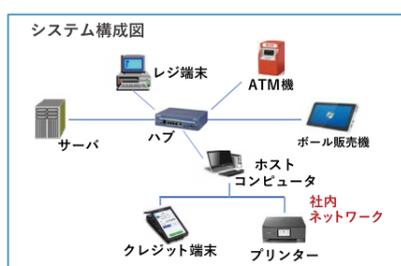
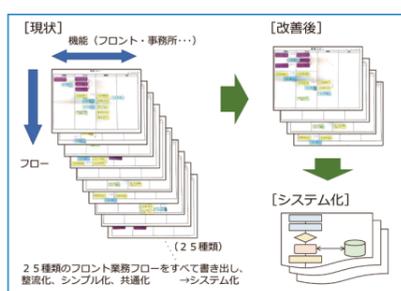
長年に渡り利用客に寄り添った料金とメニューを用意してきた結果、気が付くと、基本のサービスである打数(かご打ち)、時間打ち(打ち放題)に加えて、シニア・レディース向けをはじめとする利用者・時間帯に応じたサービスがとて増えています。

その結果、受付業務の種類と手順がとて複雑になってしまい、ベテランスタッフしか分からない対応、暗黙のルールが増え、それでも利用客を待たせないように二人体制で対応するなど作業効率がとて低い状態になっていました。

バックオフィスではフロントの売上げを日計表、月計表にまとめますが、伝票の種類が多く集計も手計算、数字が合わないときは時間をかけて調査するなどとも非効率でした。当然ながら、利用客の属性やメニュー、時間別の傾向分析には活用できませんでした。

以上、全体的にオペレーションは手作業、アナログが多く、機械化、自動化、電子化ができていないのが実態でした。

課題 5



Q 改善の取り組み内容を教えてください

バックオフィス業務にはPC汎用ソフト(エクセル)を用いていたので、その機能(マクロ命令など)を活用し、日計表→月計表→集計を自動でできるようにしました。転記のミス削減と省人化を実現しました。

フロント業務については、利用の流れ(受付、支払い、ボール提供、利用、退場)と事務作業の流れ(料金/サービス内容、ボール提供、打席利用状況、プリペイドカード管理)を種類別も含め、すべて書き出し、利用フローと業務フローの整流化、共通化、シンプル化を行いました。

その結果、これまでのプリペイドカードから利用客毎のICカードに切り替えることと、カードへのチャージと支払い、ボール提供、打席利用管理をカードを軸にしたシステムにすることで、大きく効率化できるという見通しを立てました。そして、これら改革案を仕様書にまとめ、複数のシステム会社に提示し検討を進め、のちのシステムメンテナンス、更新も視野に入れ、システム会社を決定、更に詳細仕様を煮詰めたのちに導入しました。



ATM機(受付・打席指定・精算用端末)とICカード



フロント業務用レジ端末

Q 取組んで良くなった点を教えてください

メインの
効果
(改善点)

ICカードシステム導入によりフロント業務は一人で短時間に行えるようになり、打席管理業務も大幅に低減でき、全体では月460時間と大きく工数を削減できました。また、利用客の属性、メニュー、利用時間などのトレンド分析・評価も行えるようになりました。バックオフィスの売上げ管理業務ではエクセル機能の活用により、転記のミス削減を含め、月50時間の工数を低減できました。



副次効果

カードシステムの導入により、利用客の受付、打席管理の手間削減と時間短縮につながったため、スタッフが余裕をもって、丁寧に接客できるようになり、サービス向上につながりました。

また、スタッフの作業の空き時間を活用し、ロビー清掃や見回り点検を増やし、より満足して利用頂ける環境づくりを進めることができました。



今後の目標

充実した顧客カルテをもとに、更に細やかな対応につなげていきたいと思えます。次は営業終了後の集球作業のロボット化に取り組んでいく予定です。



ボール提供システム



笑顔で接客のフロント業務

企業様の声

生産性アドバイザーの支援により、しっかりと現状分析を行い、整理ができました。そして、わが社にマッチしたシステムを明確にし、導入したことで、フロントとバックオフィスの業務が大きく改善・改革できただけでなく、本来業務である接客に注力でき、利用客に対するサービスが向上し、コロナ禍でありながら、売上げの増加にもつながりました。

有限会社 城月産業
代表取締役

古賀 千根 様

生産性アドバイザーから一言

利用者の満足度を向上させるためには、業務を効率化することで時間を確保し、接客品質を向上させる必要がある、という強い信念のもと、積極的に改善に取り組まれました。結果、長年にわたって習慣化し、複雑化していた多くの業務を粘り強く解きほぐして整理するだけでなく、情報システムを上手に活用して大きな成果につなげていかれました。

生産性アドバイザー

大山 昇