

県内取組事例

事業者：フェニックスリゾート株式会社（所在地：宮崎市）
 資本金：9,338万円 業種：外食・ホテル・ゴルフ等 従業員数：786名

事業名：顧客視点の価値向上に向けたホテルDX事業

スマートアプリ

AI



業務プロセスの変革で、バックヤード効率化・フードロス対策・顧客サービスの価値向上にまで繋がるDX

【概要】

- ・ゴルフラウンジ及びパインテラスの2飲食部門の業務フロー変革にて「顧客サービスの価値向上」「バックヤードの効率化」「フードロス削減への寄与」に繋げていく。

【主な取組】

- ゴルフラウンジ：セルフオーダーリングシステム導入＋インフラ整備にて顧客からの発注プロセスを変革。ヒューマンエラーを解消する。
- パインテラス：ビュッフェスタイルで提供する料理残量をAIが判定。必要なタイミングでホール・キッチンスタッフに通知するアラート機能も実装し、フードロスに繋げていく。

【事業の目標】

（定性目標）

- ・デジタル化によりヒューマンエラーに繋がる業務を削減する
- ・スタッフ個人のスキルや感覚に依存しない環境にする
- ・スタッフ本来の目的となる顧客サービスへ充当する時間を捻出する

（定量目標）

- ・SECURITY ACTION宣言を「2024年1月」に取得
- ・労働生産性年1%以上の向上：
R5年目標 5,466,814（R4実績比較1.69%増）

【取組を行う背景】

- ・ゴルフラウンジ（アラカルト方式）：「ホールスタッフが顧客卓に行き、口頭でオーダーを聞きとり、何度も確認をしながらスタッフがシステムに入力するプロセスにて運用するなかでの業務負荷がありながらも人為的なミスは発生していた。
- ・パインテラス（ビュッフェ方式）：「ホールスタッフが定期的に料理の残量を見て、交換のタイミングでキッチンスタッフに伝える」という運用をしていたが、スタッフの経験則に依存する事も多く作り過ぎによる食品ロスや交換連絡の通達遅れによる料理提供遅延によって、顧客満足度の低下につながるといった事もあった。

【効果（成果）】

- ・ゴルフラウンジ：スタッフによるオーダー業務廃止により人員調整柔軟化、顧客からのオーダーによる料理間違いの解消、オーダーミスの廃棄量軽減
- ・パインテラス：料理残量確認業務の軽減、AIによる補充判断により標準化、料理提供の適正タイミングによる顧客満足度向上

【本事業終了後の展開・展望（今後3ヶ年程度の後年度負担等）】

- ・AI測定のセクションを増やし、全体最適化からの更なるフードロス削減へ
- ・今後蓄積していくデータを用いて、曜日や時間帯による料理量の変化・傾向の把握。適切な補充タイミングをメンバーで共有する事で、調理量の最適化を図る。

