

SymManual（シムマニュアル）導入事例

アパグループ

APA GROUP



“フランチャイズを含めグループ全体で約3千人のスタッフがいます。マニュアルや経営トップからのメッセージを、動画・写真・文章で、Webでも紙でも、適切な範囲に、素早く、見やすく、確実に発信できるようになりました”

アパホテル株式会社 取締役 フランチャイズ事業本部長 IT戦略室担当役員 小塚智成氏
アパホテル株式会社 フランチャイズ事業本部 FCスーパーバイザー IT戦略室長 濱本清氏
アパグループ東京本社 統括接客スーパーバイザー 人事部人材開発室 副室長 池澤和子氏

アパグループ

ホテル・リゾート事業、マンション事業、マンションビル賃貸事業、出版事業、マンションビル管理事業等を全国展開。従業員数はホテル・リゾート事業で約2,200名、グループ全体で約3,200名。設立1971年4月。資本金19億1,200万円。グループ本社東京都港区。

（2014年3月現在）



アパホテル&リゾート〈東京ベイ幕張〉

従業員・FC加盟店向けマニュアル、研修教材、経営トップメッセージを、SymManualで「制作」・「発信」・「管理」

ー アパグループでは、SymManualをどのように活用していますか。

アパグループでは、ホテル・リゾート事業、マンション事業等を展開するグループ各社の、従業員およびフランチャイズ加盟店向けマニュアル・研修教材等を「作成」、「発信」、「管理」するためにSymManualを活用しています。

また、経営トップから従業員に向けてメッセージを発信する際も、SymManualを活用しています。

マニュアルや経営トップからのメッセージをオンライン化・動画化

ー 導入にあたり、SymManualのカスタマイズを依頼しましたか。

はい。開発元のフィットに依頼し、SymManualを次のようにカスタマイズしてもらいました。

カスタマイズ1. 権限に応じたマニュアル・メッセージを、Web上で閲覧できるようにした

SymManualで作成したマニュアル類を、従業員がパソコンやタブレットで閲覧できるようにしました。閲覧できるマニュアル類は、所属・役職に応じて適正にコントロールできるようにしました。

カスタマイズ2. 各従業員の閲覧権限を、人事管理データと連携させた

従業員の職場や役職が変わったり、休退職したりした時、閲覧できるマニュアル類の範囲が、人事データベースを取り込む事によって変更されるようにしました。

カスタマイズ3. 動画を配信できるようにした

文章・写真だけでなく、動画も配信・閲覧できるようにしました。閲覧できる動画の範囲も、権限ごとにコントロールできます。

カスタマイズ4. 配信した動画を、各従業員が視聴したかどうかチェックできるようにした

従業員ごとの視聴状況を把握できるように、各動画が終わると、「動画を見ました」ボタンが有効になるようにしました。また、アクセスログを解析することにより、誰がどのページを検索・閲覧しているかも把握できるようにしました。

カスタマイズ5. 料理レシピを、一般的なレシピサイトに準じたレイアウトで表示できるようにした

ホテルのレストランで提供する料理の調理手順を、調理スタッフにわかりやすく伝える必要がありました。このため、レシピのWeb閲覧ページを、一般的なレシピサイトに準じたレイアウトにしてもらいました。

これらのカスタマイズは、それぞれ1週間程度で完了しました。カスタマイズの費用も適正でした。

SymManualにこれらの機能を追加したことにより、「Webと紙」、「動画・写真・文章」を自由に使い分けながら、適切な範囲のスタッフ全員に、必要な情報を、ひと目でわかる形で、スピーディーに、漏れなく確実に伝えることが可能になりました。



ログイン画面。全従業員にIDとパスワードを発行し、権限を人事データと連携させている。



ログインすると表示されるページ。所属・役職に応じて、閲覧・視聴できるマニュアル・動画が異なる。



ブログ感覚で簡単にマニュアルを作成できる。写真も動画も簡単に貼ることができる。



更新の内容・日時・作業者の履歴が残り、旧版を復活させることもできる。



経営トップから従業員に向けたメッセージの発信にも活用している。



動画を終わるまで再生すると有効になる「動画見ました」ボタン。従業員ごとの視聴状況をチェックすることで、重要なメッセージの伝え漏れを防いでいる。

読みやすく見ばえのよいマニュアルを、「Web」と「紙」のどちらでも提供できるようになった

— 「オンラインマニュアル」と「紙のマニュアル」をどのように使い分けていますか。

日常業務のマニュアルについては、SymManual導入後、原則としてオンラインに一本化しました。

「配布のしやすさ」も「検索のしやすさ」も「改訂のしやすさ」も、オンラインマニュアルの方が紙のマニュアルより圧倒的に優れています。

動画を使える点も、オンラインマニュアルは有利です。

特にホテルの業務には、立ち居振る舞いなど、文章や写真では伝えにくいポイントが多くあります。アルバイトのスタッフも多いので、マニュアルにはできるだけ動画を使い、ポイントをわかりやすく伝えるようにしています。

一方、集合研修のように、印刷した教材が必要になる機会もまだ多くあります。

SymManualでは、**同じ原稿データから「オンラインマニュアル」と「印刷用のPDF」のどちらも一発で生成**できるので、手間がかからない上に、「Webと紙の食い違い」がありません。

読みやすく、見ばえのよいレイアウトに自動で調整されるのも助かります。



「フランチャイズ展開を進める上でも、マニュアルの整備が必要でした」
(小塚氏)

4 ステーキ&ハンバーグ匠

牛ヒレサイコロステーキ

ポイント・コツ

焼き色をしっかりと付ける。
盛り付けの際にはもやしの上には乗せず、横に盛り付ける。



設置・提供写真

調理手順



①

自然解凍した肉に塩胡椒で下味をつける



②

フライパンは油を敷き、しっかりと熱しておく



③

強火でしっかりと焼き色がつくまで焼く。※60秒程度



④

中火にし、乾かしながら、全面焼く



⑤

焼き色の目安



⑥

盛り付け見本

オンラインの料理レシピ。レイアウトは一般的なレシピサイトに準じている。



印刷用PDFもボタン一発で生成できる。

事業拡大でマニュアル整備が急務に。整備は進まず、作ったマニュアルも活用されなかった

ー SymManualの導入を、いつ頃検討し始めましたか。

SymManualの導入を検討し始めたのは、当グループが2010年に中期五カ年計画「SUMMIT 5」をスタートさせて約1年が過ぎた、2011年の春頃でした。

アバグループ中期五カ年計画「SUMMIT 5」……日本の中心である都心3区（千代田区、港区、中央区）で2015年までに「ホテル棟数」および「マンション年間供給棟数」のトップとなることで、グループ全体のブランド力を強化し、都心から地方へ、マンション新規事業の再開から総合都市開発事業へと事業を展開・拡大させる計画。

事業と人員の急激な拡大に伴い、従業員マニュアルの整備は急務になっていました。また、新たにホテル事業をフランチャイズとしても展開することが決まり、加盟店向けマニュアルも必要になりました。

しかし、他にも多数の業務を抱える中、マニュアルの執筆に取り組むのは難しく、マニュアルの整備はなかなか進みませんでした。せっかく作成したマニュアルも、十分に活用されていませんでした。

このようにマニュアルの整備と活用課題を抱えていた時、SymManualの存在を知りました。調べてみると、マニュアルの作成・管理を支援するシステムは、SymManual以外にも複数存在しました。

システム選定のポイント

ー マニュアル作成・管理の支援システムを選定する上で、どのようなポイントに注目しましたか。

特に5つのポイントに注目しました。

注目ポイント1. 「見ばえのよいレイアウトが簡単にできるか」

特にフランチャイズ加盟店向けのマニュアルは、それ自体がいわば商品です。商品としての評価に耐え得るレイアウトのマニュアルが、簡単にできるかどうかを重視しました。

注目ポイント2. 「『紙のマニュアル』と『オンラインマニュアル』を統一して管理できるか」

業務マニュアルをオンラインに一本化する一方、研修教材として紙のマニュアルも残す必要があるため、両方を統一して管理できることが条件でした。

注目ポイント3. 「文章と動画を統一して管理できるか」

スタッフへの立ち居振る舞いの指導などに、動画マニュアルは必須です。文章と動画を統一して管理できるのかもチェックしました。



「文章と動画を統一して管理できることも条件でした」（濱本氏）

注目ポイント4. 「機能のカスタマイズに対応しているか」

「経営トップからのメッセージの動画配信」や「レストランで提供する料理のオンラインレシピの整備」などに関して、当グループにはさまざまな独自のニーズがあります。パッケージでは実現できないニーズに、カスタマイズで対応してもらえるシステムに候補を絞りました。

注目ポイント5. 「長文を編集・表示・管理できるか」

マニュアルの作成・管理システムの中には、簡単な手順の説明のような、ごく短いテキストしか扱えないものもありました。当グループではマニュアルやメッセージの中で、サービスの背景にある「考え方」や「思い」などを長い文章で説明する場面がよくあります。こうした長い文章も、適切に編集・表示・管理できるかどうか確認しました。

以上の観点で検討した結果、SymManualが当グループのニーズを最もよく満たしていましたので、採用を決めました。

マニュアルの整備が急激に進み、サービスの水準がさらに向上

— SymManualの導入効果を、どのような時に実感しますか。

まず、マニュアルの整備が急激に進みました。SymManualの導入前は、1年がかりでようやく100ページほどのマニュアルを作成できただけでした。SymManualを導入し、Web閲覧機能を加えてから約1年半経った現在、作成されたマニュアルは既に2,000ページ近い分量になります。この他にも、動画マニュアルが毎週のようにアップされています。

SymManualでは写真や動画が入ったマニュアルをブログ感覚で作成できるので、忙しい中でもマニュアルを作成するハードルが下がります。作成してオンラインにアップした瞬間から従業員に活用してもらえるので、マニュアルを作成するモチベーションも上がります。

また、立ち居振る舞いや髪形・服装に関する動画マニュアルをSymManualにアップすると、従業員の立ち居振る舞い・髪形・服装が、マニュアルで説明したとおりに改善するのを実感できます。たとえばホテルの女性従業員のスカーフの巻き方一つとっても、動画マニュアルを作ってSymManualにアップした後、明らかに前より美しくなりました。

以前は集合研修を実施しなければ伝えられなかったことが、動画マニュアルで伝えられるようになり、研修費も削減できています。

以前は属人的だった一人一人のノウハウを、マニュアルにすくい上げることで、全体の財産にできる体制が整いました。おかげで、ノウハウを持つ従業員たちが、マニュアルの改善案を積極的に提案してくれるようになっています。



「動画マニュアルを作ってSymManualにアップすると、従業員の立ち居振る舞いが向上するのを実感します」（池澤氏）

APA GROUP 社内情報サイト

グループ ホテル マンション コミュニティ

ホテル >

HTML印刷 ログアウト

[検索キーワード : 女性の髪型 ⇒ 検索結果 2 件 Hit しました]

運営 > 3 基本マナーマニュアル > 2 身だしなみの規程 (1 件 Hit)

2 身だしなみの規程

2.3 ヘアースタイル

③ 女性の髪型

1. 前髪

顔にかけないこと

2. 側髪

お辞儀をした時に髪が垂れてこないようにする

3. 後ろ髪

肩より高い髪はまとめ髪にする

(髷は髷、ツインはツイン)

髷し、まとめ髪にできない長さの髪は、まとめ髪だけでなく髷し

も髪を束ねるようなまとめ髪は不可

4. 髪留め

髷、ツイン、髷の髪留めは使用すること

ツインは黒髪、ツイン、髷は黒髪ツインの使用を可とする



女性の髪型

+ 理念

+ 管理

- 運営

1. 基本マナーマニュアル

1. 基本マナー

2. サービスマナー

2. APAホテルのサービスマナー

3. サービスマナー

3. サービスマナー

4. サービスマナー

4. サービスマナー

5. サービスマナー

5. サービスマナー

6. サービスマナー

6. サービスマナー

7. サービスマナー

7. サービスマナー

8. サービスマナー

8. サービスマナー

9. サービスマナー

9. サービスマナー

10. サービスマナー

10. サービスマナー

知りたいトピックに関するマニュアルを、串刺し検索で漏れなく見つけることができます。「女性の髪形」で検索した例。

将来の海外進出時もSymManualに期待

— 最後に今後の抱負と、SymManualへのご期待があればお聞かせください。

アパホテルは、「日本でダントツのホテルチェーンになった後、海外に進出する」という目標を掲げています。海外進出時には、マニュアルの多言語展開も必要になります。SymManualはほぼすべての主要言語で自動レイアウトが可能と聞いており、この点でも期待しています。

貴重なお話をありがとうございました。

※ 取材日：2014年3月
※ 取材：カスタマワイズ