

## デジタル化や営業時間短縮で より働きやすい職場へ



旅行とITソリューションという異質な2事業を柱とするジ・アンド・ジ。柱の一つである旅行事業部の窓口業務は接客で忙しく、事務作業は閉店後に及ぶためサービス残業が日常的でしたが、IT事業部の協力により業務の効率化が劇的に進みました。営業時間の短縮、福利厚生の見直しなど大胆な改革も進めています。



### 取組のポイント

- ★アナログからデジタルへ業務を見直し
- ★営業時間短縮、定休日導入で負担を軽減
- ★福利厚生の改善で社員の満足度をアップ

新入社員を含む若手を中心に「SNSをどのように活用すればお客様にとって良い情報をいち早くお届けできるか」について話し合いを重ね、ホームページやインスタグラム、LINEを開設しました。

### 「残業が当たり前」常識を見直す

同社は、神戸の家電量販店、星電社の事業部門が独立して発足しました。旅行事業部はJTB総合提携店「えすぽーリスト」を展開し、神戸を中心に7営業所と団体営業部を構えます。新型コロナウイルス感染症の流行まで業績は堅調で、2015年度には新卒採用も始めました。

ただその頃、若手や女性社員の定着率の低下が顕著になってきました。理由は、業界全体で見られた長時間労働です。営業中は接客に追われながら要望などを記したメモを作り、正式な書類の作成や発注などの事務作業は閉店後に。その事務作業を翌日まわしにしたり誰かに引き

継いだりすると、記憶違いや伝達ミスでトラブルになりやすいからです。そのため、繁忙期には事務作業が深夜に及び、サービス残業が当たり前でした。旅行事業部の責任者である常務取締役の福地康行さんは「定着率が低下することで、さらに社員の負担が増える悪循環に陥っており、業界の常識を見直す必要がありました」と話します。

### デジタル化を進め営業時間も短縮

実はそれまで、残業時間の把握すらできていませんでした。集計すると2015年度で1人当たり月平均45時間。事務作業を効率化するため、デジタル化を進めました。ちょうどJTBも同様の取組を行っており、足並みをそろえ

## 令和2年度表彰企業

たのです。IT事業部の技術者に協力を求めたところ、使いやすいシステムを構築できました。それを使えば接客と同時に書類作成や発注ができるようになり、残業は月平均10時間以下まで削減されました。

また、店舗の営業時間も見直すことに。従来の10時から20時までの営業時間だと2シフトにする必要がありました。新人に指導係が付き添うと、わずか3、4人の店舗ではシフトが組めません。それを19時閉店にすれば全員が同一時間帯の勤務となります。さらに有給休暇の取得を促進するため、年末年始以外は無休だった営業スタイルを改め、定休日を設けました。2019年度からは19時閉店、週1回定休の店舗では、年間361時間の営業時間短縮を実現。休みは48日増えました。

当然ながら売り上げ減を懸念したものの、実際は、顧客への周知を徹底した効果もあって全く影響はありませんでした。旅行事業部は過半数が女性です。「家や子どものことを心配しながら働くことが減り、本当に働きやすくなつた」と喜びの声が上がります。福地常務は「長時間労働は必要なものだと思っていましたが、単なる思い込みでした」と言い切ります。

## コロナ後を見据え人材育成

コロナ禍で、同社も大きなダメージを受けました。しかし、この苦境を人材育成や働きやすい環境づくりにつなげようとしています。

2020年春、旅行事業部には3人の新卒者が入社しましたが、店舗は緊急事態宣言により休業を余儀なくされました。「このままではモチベーションを維持できない。能力を磨く機会を」と考え、先輩社員がマンツーマンで研修を行いました。他にも、「旅行に行けないお客様に楽しんでいただきよう」と、社員全員が心を込めて書いた絵手紙は計4,000枚に及び、大きな反響がありました。さらに、ホームページやインスタグラムなどでの情報発信も強化しています。

福利厚生も大幅に見直し、「G&Gpay」という社内ポイント制度を導入。従来の制度は利用者が固定化されていたため、使いやすくするのが狙いです。社員1人につき年間3万円分のポイントを付与し、IT機器の購入や旅行といった社内サービス、社員の食事会などに使用してもらいます。利用状況は好調で、自己研鑽や社員同士の交流に役立っています。福地常務は「若い人は、働く環境に関心が強い。いい人材を確保し、定着してもらうためにももっと改善したい」と話しています。



垂水営業所で活躍する女性スタッフ。定休日導入などで負担軽減につながりました。



コロナ禍で顧客に送った絵手紙。4,000枚を社員全員で心を込めて作りました。

### ■ G&Gpay point利用明細（4回目）

所属	未使用ポイント	使用済みポイント	合計使用ポイント
獲得ポイント	30,000	13,000	17,000
1回目	使用済みポイント	合計使用ポイント（1,000単位）	
旅行開催活動	0	17,000	
F C会員登録活動	0		
健康診断協賛	3,000		
研修実施費	10,000		
社員由来	0		

「G&Gpay」という社内ポイント制度を導入。

## PROFILE

- ▶事業内容 旅行、ITソリューション
  - ▶設立 1978年
  - ▶代表取締役社長 小林 敏夫
  - ▶従業員数 65人(男性38人、女性27人)
  - ▶所在地 神戸市中央区磯上通4-1-6
- 【旅行事業部】  
<http://www.espo-tabi.jp/>
- 【IT事業部】  
<http://www.gandg.co.jp/>
- 
- 