

新日本ウエックス株式会社

24時間無人ユニフォーム交換システムとICチップによる個体管理でコスト削減

あらゆる業種のニーズに合わせてリネンやユニフォームなどを管理し、クリーニングだけでなく回収から配送までをトータルにサポートするリネンサプライヤー、新日本ウエックス。ホテル業界においても高品質で清潔なサービスの提供を通じて、宿泊するお客さまが心地よく過ごせるようにサポートしている。ユニフォームについては、ドアマン、フロントなどの各種制服をはじめ、コックコート、前掛けなどの調理ユニフォームと多種多様に対応している。また、ホテル館内のユニフォーム交換室、ランドリー工場の運営も受託し、スピーディーな管理オペレーションを実現している。新日本ウエックスの三浦佳美氏に、最新のユニフォーム管理方法について話を聞いた。

ユニフォーム交換室の営業時間外でもスタッフは自らピックアップできる

▶新日本ウエックスのユニフォーム管理の特長と、特にホテル館内でどのように管理しているかを教えてください。

当社は最先端の手法として、ICチップを使ったユニフォーム管理を行っており、当社のユニフォームにはほぼ100%の約220万着にICチップがついています。一着ごとの個体管理ができるので、紛失防止、所在確認、洗濯回数など正確な情報のトレースを実現しています。

それぞれのホテルごとにユニフォーム管理に求めるものが異なるので一概には言

えませんが、ICチップを使ったこのシステムは、ホテルでユニフォームを管理する上で高く評価されています。

また、ホテル内にユニフォーム交換室を設置し、従業員が管理やメンテナンスを行うサービスも実施しています。おかげさまで交換室の数は順調に増え、現在は東京エリアだけでも20拠点を数えるようになりました。関西、名古屋を合わせると約35拠点になります。

さらに当社ではホテル内でのユニフォーム管理を24時間無人で行なうシステムの導入も開始しています。一定のスペースが必要であるなど、設置にあたって制約があるため、主に新規開業ホテルを中心としてホテル側の条件も確認しながらこのシステムを提案しています。ユニフォームの補充は当社ユニフォーム交換室の営業時間内に行なわれますが、時間外であってもホテルスタッフが自分でユニフォームをピックアップできる仕組みが24時間無人ユニフォーム交換システムです。

▶ホテルから求められるユニフォーム管理のポイントを教えてください。



新日本ウエックス株式会社
東京第2営業部 ユニフォーム交換室 次長
三浦佳美氏

「従来はユニフォーム交換の際、使用済ユニフォームを受け取り、その方の新しい制服を人の手で探す必要がありました。しかし夜勤であっても最適なタイミングでユニフォームを交換できるよう、24時間サービスを開始しました」と言う三浦佳美氏。「従来から活用しているICチップと組み合わせ、無人で対応できるため、ユニフォーム交換室にかかる人件費を大きく抑えることができます」

ホテルのブランドにおいて、ユニフォームをどのように位置付けているかによって変わってきます。一枚一枚を正確に管理したいという意識を持つホテルの場合は、ICチップによる管理を望みます。一方で、各々のスタッフが自由にユニフォーム交換室に入って、自らユニフォームを持っていくスタイルでオペレーションしているホテルでは、私たちが心配になってしまうほど紛失などのリスクを意に介さないケースも見られます。

ユニフォームを重要視しているホテルでは、毎月スタッフ全員の着替えの回数についてICチップのデータ提出を求める



新日本ウエックスの工場外観



24時間無人ユニフォーム交換室受渡口のイメージ



IC チップ

ケースもあります。

着替えの回数を把握する目的は主に衛生面の管理にあります。反対にスタッフが着替えすぎている場合にそれを抑制することで無駄なコストを低減したいという考えもあります。たとえばウールの入っているジャケットやスラックスは、あまりにも洗濯回数を重ねると傷みが出てしまいます。そういった点をチェックされているのだと思います。

ユニフォームは時間とともに増えていく 管理スペースはあらかじめ広く取るべき

▶ 「ユニフォームの管理方法をどのように改善すればいいのかわからない」とい

う悩みを持つホテルもあると思います。

一般的にフルサービスホテルでは、ユニフォーム交換室にスタッフを配置して管理する仕組みのところが多いと思います。その一方でビジネスホテルは、そのためのスペースが取れないケースがほとんどです。加えてユニフォーム管理のスタッフを外部委託するほどのスタッフ数でもない。こうした面でご苦労されているのではないのでしょうか。

ユニフォーム管理のためにホテル内に「人を置く」のはベストな方法ではあるのですが、予算的に難しい場合はICチップを導入するだけでも管理面の改善は図れます。たとえば退社した人がユニフォームを返却したかどうかICチップが入っていれば把握できますので、一つの解決策になるでしょう。

ICチップの導入は、少しだけシミや傷みがあるユニフォームが出たときに、それをダメージ品と認定して新しいユニフォームに買い換えるべき否かの判断基準にもなります。ICチップの洗濯回数を見て、まだ

2、3回しか洗っていなければ修繕して使い続け、かなりの回数洗っていればダメージ品として新品に交換する。その判断がホテル側でできるようになるのです。

▶ ユニフォーム交換室に関して、ホテルがこう変わればもっとよくなるというアイデアはありますか。

すべてのホテルに共通して言えることだと思うのですが、ユニフォームを管理するスペースが狭すぎると感じています。ホテルの開業当初のユニフォームの数が、スタッフの入退社が繰り返されることで倍近くまで膨らんでしまうのはめずらしくありません。

何も置かれていない室内はとても広く感じられますが、実際にユニフォームを掛けてみるとあっという間に狭くなるものです。ダメージ品の一時保管、冬物の厚手のコートの保管場所などははじめから考えておく必要があるのですが、そのタイミングで必要なユニフォームの数に合わせてスペースを決めてスタートしてしまう。スタート時は十分であっても、1年、2年と経過する中でスタッフの入退社があり、さらにダメージ品が出てくることでスペースが足りなくなるのです。

ユニフォーム交換室内ですべて管理するのが理想形ですが、ユニフォームの数が増えて置き場に困り、客室エリアに倉庫を置かざる得なくなるケースも見られます。これを解消するのが、24時間無人ユニフォーム交換システムです。初期費用は多少掛かりますが、人件費の削減やオペレーションの最適化につながりますので、長い目で見れば圧倒的にコストパフォーマンスに優れている仕組みなのです。