

ホテルのホスピタリティは健康から

ストレスチェック対策を機に、
従業員の健康管理体制を刷新

株式会社 ニュー・オータニ 様



株式会社 ニュー・オータニ

所在地： 東京都千代田区紀尾井町4番1号

創業： 1963年

URL： <http://www.newotani.co.jp/>

株式会社 ニュー・オータニは、1964年に開業した、「ホテルニューオータニ」を保有する企業。東京のホテルニューオータニはホテル全体が1つの街であるというコンセプトのもと、現在は、客室1,479室、レストラン38軒を数え、毎日1,000名以上のお客さまが訪れる。約2万坪の敷地の半分を占める日本庭園は、外国人ゲストに特に好評を博している。ホテルニューオータニの「ニュー」は常に新しいことに挑戦するという進取の精神に基づき、ホテル運営でも数々の新しい取り組みを行ってきた。このほど、従業員の健康管理にCTCのクラウドサービス「おまかせ健康管理」を取り入れ、業務の効率化と従業員へのきめ細かな対応の両立を目指す。

課題

- 紙で管理している健診結果
- 健康管理スタッフの業務が煩雑で負荷が高い
- ストレスチェックなど新制度への対応

「おまかせ健康管理」の導入

期待効果

- ① 紙の健診結果を電子化して効率化
- ② BPOで健康管理スタッフは本来業務に注力
- ③ ストレスチェックへの対応が可能
- ④ ホテルスタッフの勤務体系に即した健康管理体制の実現

■ 導入背景

健診結果は紙ベースで管理 作業負荷増大で新システムが必要に

株式会社 ニュー・オータニでは、これまで主として産業医が従業員の健康管理を担当してきた。同社加入の健康保険組合では、人間ドックで利用できる診療機関が18あるが、健診結果の書式は統一されておらず、また全て紙での管理だった。そのため再検査対象者の絞り込みなど産業医に非常に負荷がかかっていた。今後、過重労働対策や、「改正労働安全衛生法」で導入されたストレスチェックへの対応などをスムーズに行うためにも、健康管理の体制を再検討する必要があった。

「以前使用していた健診結果のデータ管理システムの使い勝手が悪く、健診システムの更新を機に、事業者よりの目線で健診結果を管理できる新しいシステムを探していました」と、株式会社 ニュー・オータニ 人事総務部 総務課長 小野 有之氏は語る。例えば、健診結果で再検査の判定を受けた人だけでなく、その予備群も抽出できケアにつなげられるようなシステムだ。従業員の健康ケアに積極的に取り組むことで、従業員の士気を高めホテルのサービスも充実させていきたいという希望があった。

■ プロジェクト概要

「おまかせ健康管理」を中核に 健康管理体制を再構築

同社ではまず、健康管理の体制を見直すこととし、看護師の荒川直美氏を採用、産業医の補

佐と従業員の橋渡し役とした。メンタルヘルスについては従業員が直接相談できる窓口として外部の専門機関と契約、産業医はフィジカルの部分と健康診断結果のフォロー、過重労働対策を担当することにした。「体制をきちんと整理し、フィジカルとメンタル、産業医と外部機関、そして看護師の荒川が連携して取り組んでいくという形になりました」と小野氏は説明する。

次に、全て紙で行っている健診結果の管理業務をどうするかについて検討を開始した。そこで出会ったのがCTCの「おまかせ健康管理」だ。

「おまかせ健康管理」は、定期健診管理業務・ストレスチェック対策・長時間労働に対する労務管理の適正化を含めた3つの業務をクラウドで一元管理し、企業の人事・労務部門の担当者に代わって従業員の心と体の健康管理業務を行うワンストップ型サービスだ。健診結果のデータ化や運用の代行といったBPO(Business Process Outsourcing)も標準サービスとしている。

「就労判定基準の統一、再検査の受診勧奨をするためのデータの抽出など様々な課題が、『おまかせ健康管理』を導入することによって全部クリアできることがわかりました」と小野氏は喜ぶ。

人事総務部 総務課 主任 柴田 由起氏も「『おまかせ健康管理』は、私たちが進めていく健康管理の体制の中で、メンタルもフィジカルも過重労働対策もあわせて、総合的に判断するための中核を担うと思います」と語る。看護師の荒川氏も「メンタルとフィジカルに分かれていた記録が一元化されることで、1人の社員をトー

タルにとらえることができるようになります」と「おまかせ健康管理」に期待する。

■ 導入効果

① 紙の健診結果を電子化して効率化

これまで産業医が担当していたのは、東京・紀尾井町の事業所の従業員1,300名と関連会社500名を合わせた約1,800名だった。「おまかせ健康管理」は、最初は東京の1,300名を対象とし、引き続き大阪400名、幕張300名、関連会社500名へと対象範囲を広げていく。最終的に2,500名の従業員の健康管理業務がデータ管理に移行することで、相当な効率化となる。



株式会社 ニュー・オータニ
人事総務部長
兼 プロジェクト室 部長
石川 桂 氏



株式会社 ニュー・オータニ
人事総務部 総務課
主任
柴田 由起 氏

② BPOで健康管理スタッフは本来業務に注力

「おまかせ健康管理」にデータを一元化するためには、まず1,300名分の紙のデータを入力しなければいけないが、そこをアウトソーシングできることも大きいと、小野氏は言う。「煩雑な入力作業を外部にお願いすることで、私たちが

本来やらなければいけない健康管理の本質の仕事に専念することができます」と柴田氏。データ入力作業は、1年間1人が専任になるほどの量のため、「おまかせ健康管理」を使うことによる作業時間の削減効果は膨大だと思われる。

③ ストレスチェックへの対応が可能

同社では、2015年12月から実施が求められているストレスチェックをどのような方法で行うかを検討していたが、それも「おまかせ健康管理」で対応できることがわかった。「ストレスチェック専門サービスを利用すればそれなりにコストがかかります。『おまかせ健康管理』は他の課題が全て解決されるのにプラスして、ストレスチェックもできるということで、非常にコストパフォーマンスが高いと判断しました」と人事総務部長 石川 桂 氏は導入決定に至った経緯を語る。

ストレスチェックはまだ始まったばかりであり、制度が変わる可能性もある。「おまかせ健康管理」はクラウドサービスのため、そうした時に常に最新のサービスを利用できるのも魅力だという。

④ ホテルスタッフの勤務体系に即した健康管理体制の実現

ホテルのスタッフはいつでもパソコンに接することができるわけではない。「『おまかせ健康管理』は、個人のスマホやパソコンからもアクセスできるところが、私たちの勤務形態にあっていると感じています」と小野氏。「健康に関する機微な情報を閲覧するための環境が整っているところも安心できます」と柴田氏も補足する。

再検査の受診勧奨を行っても、仕事の都合でなかなか行動に結びつかないという悩みもあるそうだが、「おまかせ健康管理」が本格的に稼働すれば、フォローも十分にできると思われる。

■ 今後の展望

ストレスチェックだけではなく「おまかせ健康管理」に期待

「企業の社会的責任が叫ばれている中で、従業員の健康への配慮は今まで以上にきちんとした形で進めていかなければなりません。ホテルサービスは人が要、人材が全てです。良いサービスをするにはスタッフ自身の心身が健康でないと、お客さまに対するホスピタリティを十分に発揮できません」と石川 氏も強調する。「2020年の東京オリ



株式会社 ニュー・オータニ
人事総務部 総務課長
小野 有之 氏

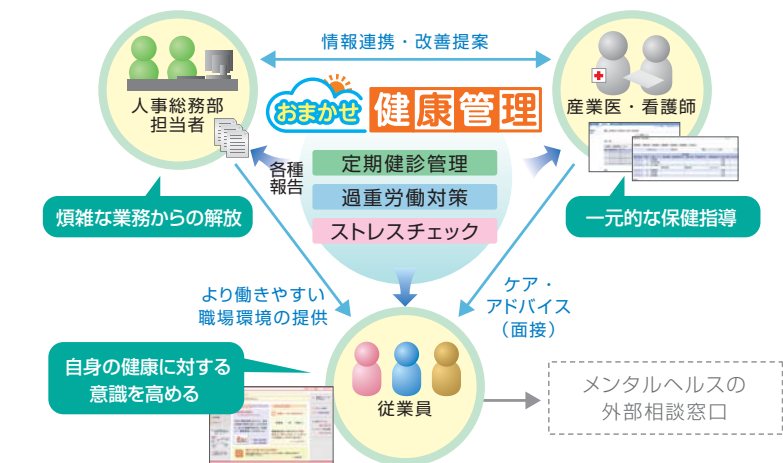


株式会社 ニュー・オータニ
人事総務部 総務課
看護師
荒川 直美 氏

ンピックに向け、人材教育、語学、マナー、国際感覚などをもう一度見直して磨きをかけているところですが、それも健康であってこそ。健康管理によって従業員に会社への帰属意識を高めてもらい、最終的には会社全体の発展につなげていきたい。また、管理をするだけでなく、従業員とのつながりを大事するために「おまかせ健康管理」を120%利用していきたい」と柴田氏は抱負を語る。

ストレスチェックのみでなく従業員の健康をトータルでサポートする「おまかせ健康管理」。従業員の健康こそを企業の競争力の根幹とし、投資する価値のある経営指標とする認識が強まっている。

「CTCには将来にわたりおつきあいいただいて、いろいろと情報を教えてもらいたいと考えている」と小野氏はCTCと「おまかせ健康管理」に大きな期待を寄せている。



◎「おまかせ健康管理」を中心とした健康管理の体制