

Golf Course Management & Maintenance Magazine

令和5年11月1日発行  
(毎月1回1日)  
第56巻第11号

# ゴルフ場セミナー

11月号

DXで業務効率化&生産性向上

1人予約の現状と問題点

夏越しリポート2023



ゴルフダイジェスト社

いて議論しました。そのなかで、アプリで改善できることはないか検討し、新機能として追加しました」

と話すのは、経営企画本部マーケティング部シニアマネジャーの河野健一郎氏。今回追加した新機能では、お客が同伴者やコンペ参加者のチェックイン状況をアプリ上で確認できるようにした。それに加えて、「プレー中」や「精算済み」といった同伴者の状況も同じ画面に表示されるので、わざわざスタッフに聞かなくても分かるようになっていた。

「意見交換会では、特にコンペ開催時には何度も主催者から参加者のチェックイン状況を聞かれ、その都度作業を一時ストップしなければならぬといった意見が多く出ました。この新機能により、スタッフの業務効率化とお客の利便性向上にも繋がっていると思います」（河野シニアマネジャー）

また、ロッカー番号やスタート時間、カート番号もアプリで表示可能

になっている。これも先と同様に意見交換会での声を実現したもので、お客からの問い合わせへの対応が減ったという。それにより、従業員が業務に集中できるようにしている。ユーザーにアプリをダウンロードしてもらわなければならないが、従業員はアプリを利用してもらうメリットを理解しており、お客へ積極的に案内しているという。

「最近ではロッカーを使用されないお客様もいらっしゃいます。そうしたお客様にはスコアカードホルダーをお渡ししなくても、スマホアプリでチェックインからチェックアウトまで一気通貫して利用できれば、よりお客様の利用がスムーズになって満足度が上がると考えています。そうすることで、スタッフの業務もスリム化できるので、今後はそうした機能の開発も検討していきたいです」（河野シニアマネジャー）

以前は従業員の数も多く、北コース（18H）、南コース（18H）、黄金コース（9H）に分かれ、それぞれチーム（責任者）を置いてコースを管理していた。しかし、スタッフの退職によって全体の人数が減り、作業スピードやクオリティにバラツキが出るようになったことから、3年ほど前からはコースごとの縦割りを行って、くしーチームとして作業を行っていた。

慢性的な人員不足の問題を解消し、作業の効率化とコースのクオリティ向上を図る目的で、23年2月に㈱共栄社の無人乗用5連リールモア「ULM272」を2台導入した。この無人芝刈機はティーチ・MAP方式を採用しており、作業者の刈込データをインプットさせ、それを基に芝刈機に搭載されているコンピュータが衛星通信で位置情報を確認しながら無人で刈込を行う。また、障害物や電波受信などの問題がなければホール間も無人で移動するという。

一般的に、フェアウェイの刈込はプレーヤーのいない時間帯に行うが、来場者が多い日には刈込の時間の確保が難しくなってしまう。そのため、無人芝刈機導入以前は、45H



無人でフェアウェイの刈込を行う共栄社製ULM272

のフェアウェイとアプローチを作業者2名が5連と3連のリールモアを使って刈込み、全ホールを刈り終えるまでに5日間を要していた。

「お客様のラウンドスタート終了後に刈込作業を行うと、日没を気にしてしまうので急いで刈込をしてしまいうため、刈高が揃っていません。安全面でもよくありません。その点、無人芝刈機は夜間でも作業できるので急ぐ必要はなく、作業スピードも一定なので刈込の品質は毎日変わらず、きれいな仕上がりになっています」

と話すのは、経営管理本部コース管理統括部部長の橋本進氏。無人芝刈機導入後は、お客がホールアウトし始める15時30分頃から23時頃まで稼働させている。芝刈機の稼働時間

## 人手不足を解消し 刈込のクオリティを一定に

栃 木県の鹿沼カントリー倶楽部  
(45H・M)では、45Hを正

社員15名、パート3名の計18名という  
少人数でコースを管理している。

は導入前の倍近くまで増え、45Hの刈込は3・5日で終わられるようになったという。全ホールを週2回刈込みできるようになった上に、2名体制から1名でフェアウェイとアプローチ刈りを行えるようになった。省人数化によって時間の空いたスタッフは、夏季にクレームになりやすいラフの刈込やスポット散水などに回ることができ、コース全体の管理品質が上がっているようだ。

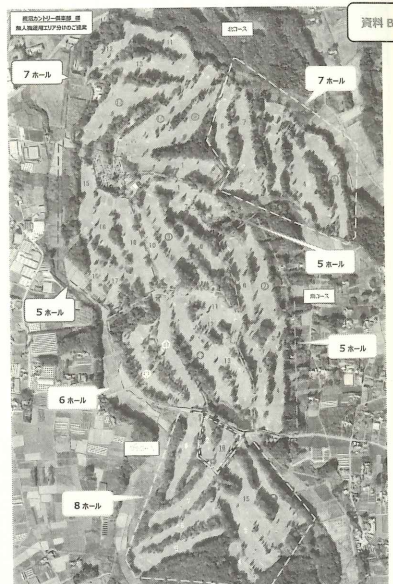
実際、無人芝刈機をどのように運用しているのか、もう少し詳しく見ていくと、通常は電波の受信やホール間の移動経路の条件などから、全ホールをいくつかのエリアに分けて運用し、刈込はエリアごとに行う。また、同製品は遠隔操作ができないため、作業開始前に各エリアのスタート地点まで作業員が運転して移動する。プログラムに従って作業を開始するが、予定の刈込を終えたときと、人や動物の接近などでストップした場合は、芝刈機本体での操作が必要になる。翌朝、従業員が終了地点に無人芝刈機を取りに行つて、次の稼働までメンテナンスを行う。

「できるだけ1回の稼働で広いエリアの刈込ができるように、60本の樹

木を伐採するなど経路の障害物を取り除き、電波を受信しやすい環境の整備と通行するルートの最適化を実施しました。現在は45Hを7エリアに分けて、1台につき5〜8日刈込めるように稼働させています。また、作業翌朝に担当者1人が歩いて2台の芝刈機を取りに行き、回収しているため、それだけで2時間ほどかかり結構な負担になっていました。担当スタッフの発案で、管理棟までの樹木を伐採して、刈込を終えた芝刈機が管理棟の近くまで戻つて来られるようにルート変更をしたところ、今では15分程度で回収できるようになりました」（橋本部長）

無人芝刈機を上手く運用するためには、こうした環境整備が大事なようだ。また、現在の課題としては遠隔操作ができないため、夜間の稼働中に何らかの原因で停止してしまつたと、翌朝に刈り残した箇所を刈込まなくてはならないことや、雨予報時には稼働できないことが挙げられるという。それでも、導入メンバーのほうが多いと橋本部長は語る。

「実は、無人芝刈機の導入直前に、芝の刈込も担当していたサブキーパーが1名退職してしまい、人手



鹿沼CCでは、45Hを7エリアに分けて、無人芝刈機を稼働させている

不足で大変な状況になっていました。しかし、無人芝刈機の活躍により、人員不足の穴を埋めることができ、効率よく作業できるようになりました。

ました。導入後、常連メンバーからはコースコンディションが上がったと褒めていただきました。予約サイトの口コミでもよい評価をいただいています。今後、ラフも無人で刈込できるようになればよいと、メーカーの開発には期待しています」（橋本部長）

## 事務作業の負担を軽減 コース作業を見える化し共有

い、つどのような作業をしてどれくらいの時間を要したのか、いつどのようなトラブルが生じたのか、対応したのか、病害虫雑草を予防するためにどの薬剤をどれくらい散布したのかなど、グリーンキーパーは日々のメンテナンスの実績を記録し、作業計画や予算作り、迷いが生じた際にそれらのデータを参考にすることが多い。

「これまではエクセルで日報を作成

し、提出してもらっていました。しかし、アクシデントが生じた際に過去にどのように対処したのか日報を確認しようにも、それが見つからなで1つひとつ見ていかなければならず、データを活用するにも手間と時間がかかっていました。また、作業が忙しいときは後でまとめて作成して提出することもあったので、キーパーの事務作業の負担を減らすとともに、今後のコース管理に活かすた