

テレコミュニケーション 1

通信業界のビジネスリーダーのための専門情報誌

Jan.2014

[インタビュー] NEC 保坂岳深執行役員
大規模運用進むIP監視システム
ナカヨ通信機のビジネスホン戦略



通信市場予測 2014

（クラウドでおもてなしをする老舗旅館）

北 俊一 | 野村総合研究所 上席コンサルタント

神奈川県秦野市にある老舗旅館「元湯陣屋」は、2009年に現社長が就任したのを機に、予約の仕組みや顧客情報の管理、従業員間の連絡のIT化に踏み切った。その結果、原価縮小や人員削減により導入前と比べて収支の大幅な改善を実現した。

今回は、100年近くの歴史を誇る老舗旅館「元湯陣屋」を訪問した。小田急小田原線鶴巻温泉駅から徒歩4分、1万坪の広大な敷地に佇む建物には、風格が漂っていた。ご対応いただいたのは代表取締役社長の宮崎富夫氏だ。

陣屋は、囲碁将棋好きの人なら「陣屋事件」と聞いてピンと来るかもしれない。陣屋は昭和初期から囲碁将棋の対戦の会場として、数々の歴史的名勝負が繰り広げられてきた。表玄関口には、1952年（昭和27年）の陣屋事件をきっかけに、陣太鼓が置かれている。

社長は元ホンダの技術者

宮崎社長は、慶応大学大学院理工学研究科を卒業後、本田技研工業（ホンダ）の基礎研究所で8年間、次世代燃料電池の開発を行うバリバリのエンジニアだった。2008年春

北 俊一（きた・しゅんいち）



1990年（株）野村総合研究所入社以来、一貫して情報通信関連の調査・コンサルティング業務に従事。特に移動体通信をライフワークに据え、市場の持続的成長のための提言や人材育成のための研修などの活動を行っている。総務省情報通信審議会専門委員

に父が急逝、09年秋に母が入院し、突然、旅館の経営を任されることになった。当時、業績は赤字に陥り、借金も膨らんでおり、四代目社長に就任後、宮崎氏は抜本的な業務改革に着手した。

まず見直したのが、予約の仕組みだ。毎日、紙の台帳から顧客名、部屋名などをA4の紙に手書きで転記し、これをコピーして従業員に配布していた。この方法では、転記ミスや、直前の予約変更、料理の変更などで連絡ミスが生じ、さまざまな“無駄”“CS低下”が発生していた。この紙台帳を電子化により廃止し、PC、スマートフォン、タブレットで従業員がリアルタイムで確認できるようにした。これによって、予約内容を確認するための朝礼や夕礼が不要となり、予約内容の変更を伝えるための連絡係がいらなくなるなど、コスト削減につながった。

また、顧客情報の管理方法を刷新した。それまでは、常連客をはじめとする顧客データは、女将やベテランの従業員の頭の中だけにあった。この状況を抜本的に変えるため、顧客情報をクラウド上で管理した。基本情報、宿泊履歴、滞在時の料理の

内容などはもちろん、部屋の好み、トラブルの内容などを担当者のコメントを添えて蓄積し、それを従業員全員が共有できるようにした。接遇担当者からは、過去のお客様の履歴を事前に把握できるため、会話をするきっかけができて、「話が弾み、接客をするのが楽しくなった」といった声が聞こえるようになったという。

従業員同士の連絡については、従来はホワイトボードを使って行っていたが、今では「Chatter」という社内SNSを使ってすべての連絡を行っている。例えば、部屋の汚れに気づいたスタッフは、その様子をiPadで撮影し、SNSに投稿。社長が外出先か

Company Profile

株式会社陣屋

■代表取締役社長

宮崎富夫

■創業

1918年（大正7年）

■資本金

4140万円

■従業員数

40名

■所在地

神奈川県秦野市鶴巻北2-8-24

■事業内容

旅館・レストラン・ブライダルの運営

■ホームページ

<http://www.jinya-inn.com/>

らその写真を見て、すぐに対応すべき事案なのかを判断できるなど、業務の迅速化につながった。

こういったさまざまな業務改革の結果、2012年3月期の売上高は約4億円と、2010年3月期に比べて約35%増加。同時に、従業員やアルバイトの人員削減、食材の仕入れ効率化などの原価縮小により、収支は大きく改善した。

全員参加型システム

当初システム導入に懐疑的だった従業員も、今では「システムがないと仕事ができない」とまで言うようになった。しかし、ここに至るまでの道のりは決して平坦ではなかった。

陣屋には70歳を超えるベテランの従業員もおり、なかにはIT化を進めることに対して「私に辞めろということですか?」と迫る従業員もいたという。それでも宮崎社長は根気よく一歩ずつIT化を進めていった。

初めは板場や接遇などのグループ



老舗旅館「陣屋」は小田急小田原線鶴巻温泉駅近くにある



代表取締役社長の宮崎富夫氏

ごとに1名から、徐々にシステムにログインして使える人を増やしていった。しかし、それではグループでログインできる人に聞いて、自分はログインしないという人が残ってしまい、全員が仕事上での気づきを発信し共有することができない。

宮崎社長は、毎朝必ず全員にログインさせるための最終手段として、出勤システムを導入した。出勤するとIDとパスワードを入力してログインし、出勤ボタンを押さなければ出勤したことにならないようにしたのだ。社長の覚悟なくして、全員参加型の

システムは構築できない。

また、全員参加型のシステムを構築する上で、デバイスの進化も見逃せない。PCのキーボードに対してアレルギーのある従業員でも、iPhoneやiPod touch、iPadなどのタッチパネル式のデバイスであれば、使ってみようという気持ちになる。なかでもiPad miniは、スマホより画面が大きく、着物の帯やお太鼓のところにしのばせることができるため、従業員に大人気だ。

日本のおもてなしを輸出

宮崎社長はシステム導入にあたり、当初、自社専用のシステム開発を検討したが、ホテル向けのシステムは高額であったため、セールスフォース・ドットコム(SF)のクラウドを利用することを決断。SF社のプラットフォーム上に自社機能を構築するため、SEを1名採用した。こうして開発したシステム「陣屋コネクト」は、会計・売上・予算管理、顧客管理、予約管理、勤怠管理、社内SNSなど、宿泊業に必要な業務を一元管理することができる。しかも、日本の旅館のきめ細やかなおもてなしを支える機能が詰まっている。



陣屋は昭和初期から囲碁将棋の対戦の会場として、歴史的な名勝負が繰り広げられてきた



100年近い歴史を感じさせる庭の風景

1万坪の広大な敷地の中に旅館はある

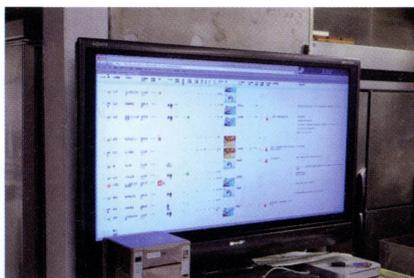


宮崎社長は2012年5月から、このシステムの外販を行うため、SF社の認定アライアンスパートナーとして、株式会社陣屋コネクトを設立。60施設、300ライセンスの導入実績を持つ。初期費用は安く、ユーザー1名あたり月間3500円のランニングコストだ。

現在、陣屋コネクトはインドのシステム会社を使ったオフショア開発により英語版を開発している。「日本のおもてなしを海外に輸出したい」と、宮崎社長は熱く語ってくれた。

ITの持つ可能性を引き出す

今回取材した老舗旅館は、クラウドとタッチデバイス(タブレット)という2つのITイノベーションにより、見事に経営難から立ち直った。クラウド



板場に設置された大画面テレビでは、滞在時の料理の内容や部屋の好みなど顧客情報の詳細が一望できる

はITのコストという障壁を、タッチデバイスはITリテラシーという障壁をそれぞれ突き崩し、大企業でなくても中小企業でも、シニアでも誰でも、容易に、本来ITの持つ可能性を引き出すことを可能にした。

ケータイショップで販売されているスマホやタブレット、その上で利用できるクラウドサービスは、我々



iPad miniは、着物の帯やお太鼓のところにしのばせることができるため従業員に大人気だという

の生活、産業、社会を大きく変える力を持っている。しかし、タブレットとクラウドを導入しさえすれば、生活や業務が大きく変わるわけではない。携帯電話販売代理店は、導入したサービスを全員が使いこなすところまでしっかりとサポートし、ITが持つ可能性を十分に引き出すことが求められる。