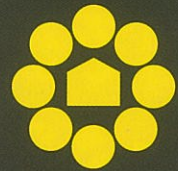


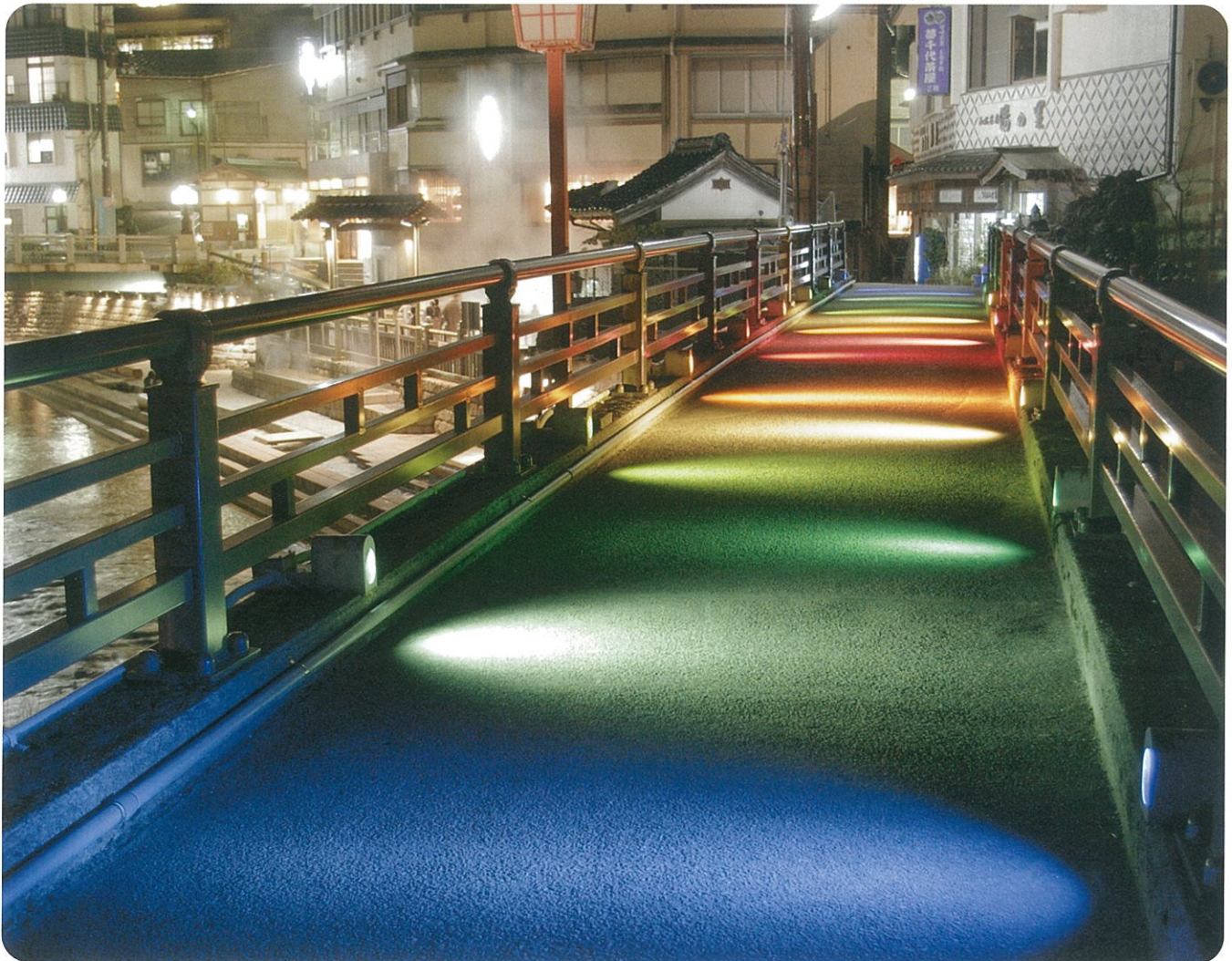
日本の宿



No.004

2013 秋号

平成25年10月1日発行(季刊)



夜街歩きを誘う荒湯のお洒落なライトアップ(兵庫県・湯村温泉)

特集 魅力ある観光地づくりプロジェクト—旅館が中心に企画・提案!

「旅館とワイナリー若旦那がご案内! ワインの似合う大人のまちプロジェクト」 赤湯温泉旅館協同組合
「温泉でサッカー・ツーリズム」 飯坂温泉旅館協同組合

【旅館にとって本当に必要なITとは何か(2)】

旅館内の情報共有課題解決に向けた取り組み
鶴巻温泉 元湯陣屋 宮崎 富夫氏

【いらっしゃいませ わが街】

源泉掛け流し美肌の湯、本物の温泉を
楽しんでいただけます ~兵庫県・湯村温泉 朝野家~

【Business-EYE】

川野雅之の旅館ホテル再生戦略講座(3)
旅館の命運は、融資を受けている
金融機関に左右される!

【平成25年度春季 営業概況調査】

【日本旅館協会・今後の主な活動方針について】



日本旅館協会



Japan.
Endless
Discovery.

旅館にとって本当に必要なITとは何か (2)

鶴巻温泉 元湯陣屋(神奈川県) 代表取締役社長 宮崎 富夫氏(日本旅館協会IT戦略委員会委員)

旅館内の情報共有課題解決に向けた取り組み

4年前、私が自動車会社のエンジニアを辞め赤字続きの旅館の社長に就任して感じた最も大きな課題は「情報共有」だった。陣屋旅館では昔から毎日昼礼を行い、連絡用のホワイトボードや引継ぎノートを駆使して情報共有を行っていた。

しかし、昼礼の最中にも電話やフロント対応に追われる中、「言った・言わない・聞いていない」に起因する社内連携ミスは日常茶飯事だった。そして、最も重要な顧客情報は女将やベテランスタッフの頭の中、営業情報は営業担当者の手帳の中にあるためスタッフ全員で共有できている情報は極めて限られていた。

1万坪の敷地に80名を越えるスタッフがシフト制で24時間365日働いている陣屋旅館において、人件費を削減しながらこの課題を解決するためには情報共有方法を抜本的に変える必要があると感じた。

課題解決のために掲げた目標は、「旅館を運営する上で必要な情報をすべて1カ所に集め、いつでも・だれでも・どこからでも・どんな機器からも簡単にアクセスできる環境を構築する」と決めた。そこで、Salesforce(注)のクラウドプラットフォーム上に自社開発したアプリケーション「陣屋コネクト」には顧客情報・予約情報・KPI(重要業績評価指標:Key Performance Indicatorの略)の共有だけでなく、Chatterという社内SNSを利用して新しいコミュニケーションの場を提供した。

しかし、当時の陣屋旅館はパソコンを使える人は極僅かという超アナログの旅館だったため、スタッフはログインするのさえ困難で誰も使ってくれなかった。システム開発と同時に人材開発という大きな壁が立ち上がった。

パソコンやタブレットに触れたことの無いスタッフに社内SNSを普及させるためには、辛抱強くゆっくりと、時には強引に会社の文化を変えていく必要があった。「ATMでお金を下ろせるならログインできるさ」と励ましたり、現場は困ると言ってもホワイトボードと引継ぎノートを捨て昼礼も廃止にしまったり、紙で提出してくるレポートや見積を「Chatterにアップして!」と突き返したり、ログインして出勤ボタンを押さないと給料を支払わなかったり、思い返せば地道な取組が社内SNSを普及させるポイントだったと思う。

社内SNSを始めてから3年が経過し、結果的に情報共有と仕事の効率は劇的に変わった。陣屋旅館で働いている80名を越えるすべてのスタッフは毎日当たり前のようにログインして社内SNSを確認、「いいね!」を押すことで、「言った・言わない・聞いてない」のトラブルは激減した。他部門の仕事や困り事を簡単にリアルタイムで共有できるようになったことで、スタッフが互いに業務フォローできる体制に自然となってきた。

経営者が旅館を不在にしている現場で何が起きているかが見えるようになることで、日々発生する課題の根本的原因を検討し、外出先からでも迅速な判断と指示ができるようになった。会社の業績として目に見える効果ができてきたのは陣屋コネクトと社内SNSを導入してから2年が経過した頃だった。

(注) 株式会社セールスフォース・ドットコム: 米国に本社を置くクラウド・コンピューティング・サービスの提供会社



プロフィール 宮崎富夫(みやざきとみお)

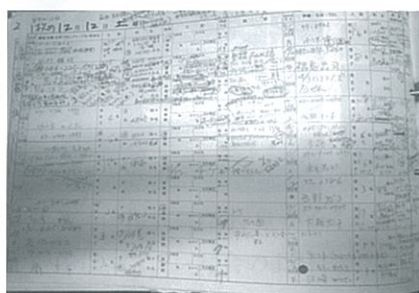
慶応義塾大学理工学部および同大学院卒業後、株式会社本田技術研究所に入社。2009年10月より家を引継ぎ、鶴巻温泉 元湯陣屋の代表取締役社長に就任。クラウド型 予約・顧客管理システムを自社開発し、ITを活用したデータ分析とおもてなし向上を実現。3年間で経営危機に陥っていた旅館を再生。2012年4月、株式会社セールスフォース・ドットコムのOEMパートナーとなり、自社開発したシステム「陣屋コネクト」を全国のホテル・旅館に提供を開始。2012年CRMベストプラクティス賞受賞。

連絡先 株式会社陣屋コネクト

TEL:0463-77-1303 Mail:tomio_miyazaki@jinya-connect.com

陣屋コネクト導入効果

Before



予約台帳(A2手書き)



毎日予約台帳
から予定表を
作成(転記)

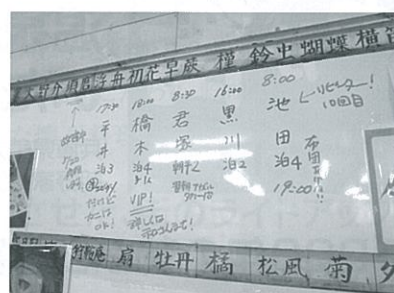


予定表(A4手書き)

→前日コピーしてスタッフ全員に配布



遠い客室から
フロントに
戻って記入



当日の変更内容やアレルギー情報などはホワイトボードに記載→翌日消去

After



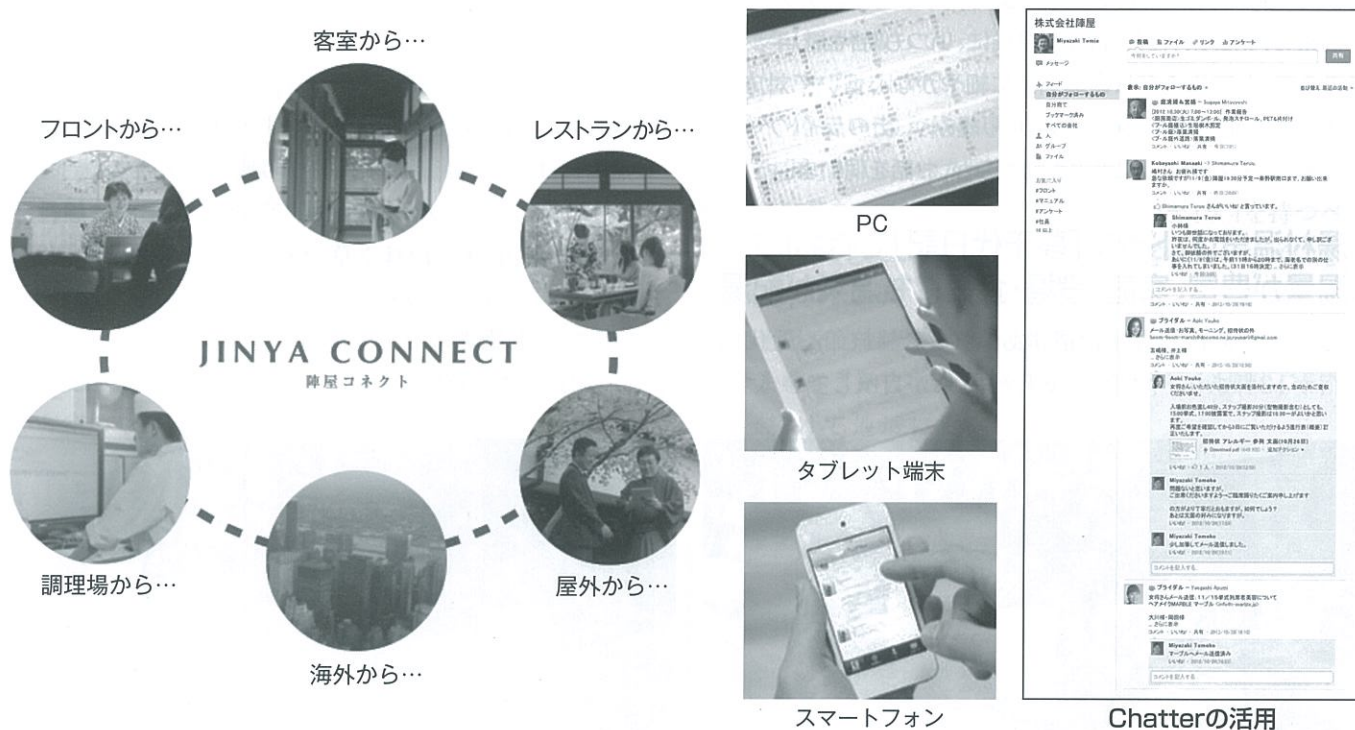
三度の手書きによる手間を省き、重複や漏れなどのトラブルも防止

いつ・誰が・何を変更したかの履歴が残るため予約対応者の責任感が向上

今まで消されていた女将やスタッフの頭の中にしか無かった顧客情報が陣屋コネクト上に蓄積

スタッフ全員がお客様カルテから先読みした細やかな「おもてなし」を実現 → 受身から積極的な接客へ

社内SNS導入効果



フロント・客室・レストラン・調理場・営業先など、スタッフが各々の担当場所で最新情報を瞬時に共有
会議を減らし、Chatterにスタッフ全員が参加することで、「言った・言わない・聞いていない」のトラブルが解消
部門を越えた情報共有で組織の一体感が向上