

日本の宿



No.003

2013 夏号

平成25年7月1日発行(季刊)



伊勢の五ヶ所は
真珠の港
波のしづくも
珠となる
雨情

真珠やアオサの養殖が盛んな五ヶ所湾(志摩半島)

特集 日本旅館協会第1回通常総会 開催

【旅館にとって本当に必要なITとは何か】 **新連載**

鶴巻温泉 元湯陣屋 宮崎 富夫氏

【いらっしゃいませ わが街】

今年は伊勢神宮の式年遷宮「美し国」へお越し下さい
～伊勢志摩国立公園 五ヶ所湾 二葉～

【Business-EYE】

川野雅之の旅館ホテル再生戦略講座(2)
リスケ先には、今後どんな事が起こるのか？

【がんばろう 東北！】

東北の会員の皆さんは元気です
～東北支部連合会事務局だより～

【平成24年度冬季・24年度年計 営業概況調査】



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

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)

私は4年前、父の他界や母の入院によって経営者不在となった家業(鶴巻温泉 元湯陣屋)を引き継ぐために長年勤めたホンダのエンジニアを辞めた。

当時の経営状態は大変厳しく、売上は過去10年間右肩下がりでありピーク時の1/3と低迷、毎年大きな赤字を計上していた。接客業経験の無い私と家内が旅館に入り、その日から社長と女将となった。計画的な事業継承とは程遠い世代交代だった。

経営状態を改善させるためには売上アップと経費削減が必要だった。しかし、予約管理、顧客管理、原価管理、スケジュール・人件費管理、連絡事項など、すべての業務が紙または口頭で行われていた。

夫婦2人のみで営んでいる旅館であればそれでも問題は無かったのだろうが、社員・アルバイトを含めて120人抱えている我が旅館では、多くの課題が山積していた。経営改善にはITの導入が必要だと強く思うようになった。

IT導入の検討課程でホテルレストランショーにも参加し、様々なベンダーが提供するホテルシステムを調査した。

私が決めたシステム要件は、「①高いセキュリティを持ったクラウドプラットフォーム上^(注)に実装されていること ②旅館の業務に必要なすべての機能が一つのプラットフォーム上で利用可能なこと ③施設毎のカスタマイズが容易なこと ④初期投資が少ないこと」であった。

しかし、残念ながらシステム要件を満たすシステムに出会うことが出来なかった。そんな時、ホンダで教わった「松明は自分の手で」が頭によぎり、無いなら自分で創ろうと決意した。お客様と元湯陣屋を、スタッフ同士を、仕事の流れを、お客様の物語を繋ぎたいという思いからシステムの名前を「陣屋コネクト」と命名し、開発をスタート

するため旅館にシステムエンジニアを1名採用した。

現在、開発スタートから3年半が経過し、システム開発と共に元湯陣屋は様々な業務改革を行ってきた。売上は3億円から4億円にアップし、EBITDA(利払い・税引き・償却前利益: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization の略)は-7000万円から+5000万円に改善した。また、元湯陣屋と共に成長してきた「陣屋コネクト」は、現在では元湯陣屋だけでなく全国40以上のホテル・旅館で利用して頂くまでに成長してきた。

私は旅館が継続していくためには、CS(顧客満足)・ES(スタッフ満足)・Profit(利益)をバランスよく高めることが必要で、その実現に向けてITが担う役割は大きいと考えている。

元湯陣屋では、これまでも、これからも「旅館にとって本当に必要なITとは何か」を常に考え続け、試行錯誤し、システムと人を進化させていく所存である。本連載でその取り組みを紹介させて頂くことで、IT導入に関して同じ悩みを持った皆様の今後の取り組みの参考になれば幸いである。

(注)クラウドとは「cloud=雲」。最近では、クラウドコンピューティングを略して「クラウド」と呼ぶことが多い。データを自分のパソコンや携帯電話ではなく、インターネット上に保存する使い方、サービスのこと。

プラットフォームとはアプリケーションが動作する環境のこと。ハードウェアの場合はコンピューター自体、ソフトウェアの場合はOSを指す。アプリケーションは、対応するハードウェアやOSといった動作環境を意識して開発されている。通常、あるOS用のアプリケーションは、異なるOSのコンピューターでは動作しないため、プラットフォームが異なるという。



プロフィール 宮崎富夫(みやざきとみお)

慶応義塾大学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月より家業を引き継ぎ、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COM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