

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2013.4/20 第306号

ホテル・旅館経営を応援する情報紙

発行所:国際ホテル旅館
〒104-0061 東京都中央区銀座8-11-1
銀座大和ビル6階 (株)ブライダル産業新聞社内
発行人:北島恵子 年間購読料10,500円(消費税込み)
TEL 03(5537)8661 FAX 03(5537)8533
http://www.bridalnews.co.jp

新規購読の申込み方法

電話又はFAXで◆部数◆住所◆会社名◆御担当者名◆電話番号を当社まで申込んで下さい。最新刊の新聞と購読料請求書、契約内容を書いた簡単な書類をお送りします。

広告出稿に関して

当社まで御連絡下さい。本紙媒体資料広告料金表をお送りします。

元湯陣屋・旅館発オリジナルCRMシステム 最年長75歳もiPadやスマホで顧客データ確認

大正7年創業の元湯陣屋(神奈川県秦野市)はCRMシステム「陣屋コネクト」を独自開発し、2012年5月から、外部販売を開始している。同館では、最年長75歳のスタッフもiPadやパソコンを使って業務遂行・顧客データ管理を行っている。こうしたビジネススタイルを自施設にも取り入れようと、業界関係者が全国各地から視察に訪れている。



株式会社陣屋 代表取締役社長 宮崎 富夫氏

プロフィール

1977年9月生まれ
慶應義塾大学大学院理工学部修士課程修了
本田技術研究所にて7年間、次世代燃料電池開発に携わる
2009年、株式会社陣屋の代表取締役社長就任
2012年、株式会社陣屋コネクトを設立

「使える社員は徐々に拡大 ITアレルギー払拭」

「陣屋コネクト」の導入以前は、予約管理や顧客データを紙媒体の台帳で管理していたそうです。パソコン操作に慣れていない従業員は抵抗を覚えました。宮崎 導入当初、パソコン操作の経験がある従業員は1名のみでした。特に年配社員からは「使えそうにない」という声も多かったのです。そのため、導入初期は(宮崎氏)、フロント責任者など3名、慣れてきたら、板場や接客といった各

「アルバイトは約60名削減 売上は1億円増」

「陣屋コネクト」の導入効果は、最大の問題は、従業員間の連絡に費やす時間が短縮され、結果的に人件費を2000万円削減できました。システム導入による、最も大きな改良点は、キャンセルや予約内容変更

いつでもどこでも最新予約情報を見ることができる 連絡の手間軽減し人件費2000万円カット

「陣屋コネクト」は、会計・売上・予算管理、顧客管理、予約状況、勤怠管理、社内SNSなど、宿泊業に必要な業務を一元管理できるアプリケーションだ。開発したのは、3年3ヵ月頃。宮崎富夫氏は4代目社長として着任直後から、業務管理を紙からシステムに移行する必要を感じており、自施設オリジナルのシステム開発に乗り出した。開発にあたり、専門のシステムエンジニアも採用した。「レビューのお客様やその嗜好などを女将など、属人的にしか把握できていない点に問題意識を持っていました」と語る宮崎氏。

会計・予算管理・予約情報など一連の業務を一元管理

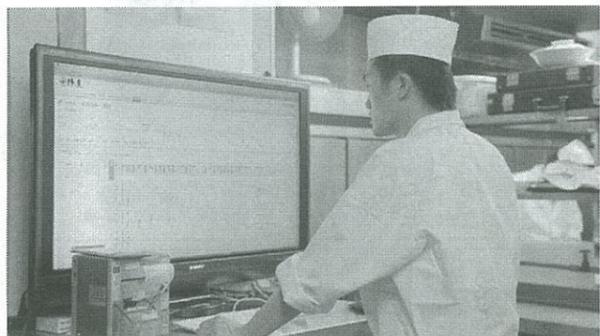
「陣屋コネクト」は会計・売上・予算管理、顧客管理、予約状況、勤怠管理、社内SNSなど、宿泊業に必要な業務を一元管理できるアプリケーションだ。

開発したのは、3年3ヵ月頃。宮崎富夫氏は4代目社長として着任直後から、業務管理を紙からシステムに移行する必要を感じており、自施設オリジナルのシステム開発に乗り出した。開発にあたり、専門のシステムエンジニアも採用した。「レビューのお客様やその嗜好などを女将など、属人的にしか把握できていない点に問題意識を持っていました」と語る宮崎氏。

陣屋コネクトとは

「陣屋コネクト」は、会計・売上・予算管理、顧客管理、予約状況、勤怠管理、社内SNSなど、宿泊業に必要な業務を一元管理できるアプリケーションだ。

「陣屋コネクト」は、会計・売上・予算管理、顧客管理、予約状況、勤怠管理、社内SNSなど、宿泊業に必要な業務を一元管理できるアプリケーションだ。開発したのは、3年3ヵ月頃。宮崎富夫氏は4代目社長として着任直後から、業務管理を紙からシステムに移行する必要を感じており、自施設オリジナルのシステム開発に乗り出した。開発にあたり、専門のシステムエンジニアも採用した。「レビューのお客様やその嗜好などを女将など、属人的にしか把握できていない点に問題意識を持っていました」と語る宮崎氏。



▲原価管理もできる

「陣屋コネクト」は、会計・売上・予算管理、顧客管理、予約状況、勤怠管理、社内SNSなど、宿泊業に必要な業務を一元管理できるアプリケーションだ。開発したのは、3年3ヵ月頃。宮崎富夫氏は4代目社長として着任直後から、業務管理を紙からシステムに移行する必要を感じており、自施設オリジナルのシステム開発に乗り出した。開発にあたり、専門のシステムエンジニアも採用した。「レビューのお客様やその嗜好などを女将など、属人的にしか把握できていない点に問題意識を持っていました」と語る宮崎氏。

フロントスタッフが開係部署に伝達しに行っていた。連絡係として、フロントには多宮崎 例えは、接客担当者が、お客様の過去の履歴が一目瞭然となり、会話のきっかけにできた。

急な変更やキャンセルなどをリアルタイムで確認できるようにした。宮崎 例えは、接客担当者が、お客様の過去の履歴が一目瞭然となり、会話のきっかけにできた。

「陣屋コネクト」は、会計・売上・予算管理、顧客管理、予約状況、勤怠管理、社内SNSなど、宿泊業に必要な業務を一元管理できるアプリケーションだ。

「陣屋コネクト」は、会計・売上・予算管理、顧客管理、予約状況、勤怠管理、社内SNSなど、宿泊業に必要な業務を一元管理できるアプリケーションだ。



▲大正7年創業

鶴巻温泉 元湯陣屋

- 【施設概要】
- 所在地 神奈川県秦野市鶴巻北2-8-24
- 創立年 大正7年
- 客室数 20室(総敷地面積 約1万坪)
- 従業員数 約80名
- 事業内容 旅館・レストラン・ブライダル事業の運営