

元湯陣屋、宿泊客情報クラウド化

森閑とした小道を抜けて表玄関にたどり着くと、ドーンと厳かな太鼓の音が1つ打ち鳴らされる。神奈川県秦野市の鶴巻温泉で100年近くの歴史を誇る老舗旅館「元湯陣屋」の出迎えの儀式だ。訪問客は都会の喧噪（けんそう）を忘れて昔ながらの風情に浸るが、その裏では最新のIT（情報技術）環境が整備されている。

IT×経営 フロンティア

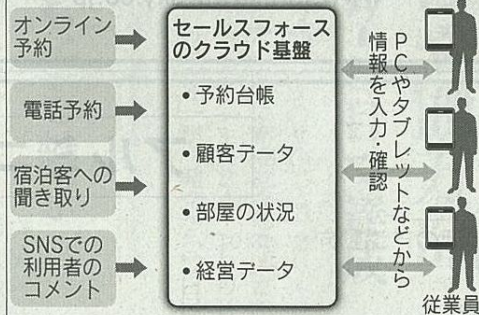
業務改革に取り組んだのがきっかけだ。

まず見直したのが予約システム。それまでは紙の台帳に予約客と部屋名などを手書きで記入し、それを毎日「予定表」に転記してコピーを従業員に配っていた。この大きな手間がかかる紙台帳を電子化した。ネットワーク



タブレットを使えば外からでも予約状況などを確認できる

陣屋の業務を支えるクラウドシステム



「いい」と考え直し、費用が安く導入も容易なクラウドの活用を決めた。

一方で独自機能を追加するために専任のシステム技術者（SE）を1人採用した。「旅館経営にとって予約システムと顧客管理は最も重要なので、他人任せにはしたくない」と宮崎社長は振り返る。

従業員の出退勤や給与計算など社内業務もクラウド経由で行っている。従業員は出社すると端末で自分のIDを入力してログインし、「出勤」ボタンをクリック。こうして作業を毎日繰り返すことによって、今までパソコンを操作したことがないような中高年の従業員も次第にシステムに慣れ

ていったという。

従業員、携帯端末で共有

過去の宿泊履歴などの顧客データは米セールズフォース・ドットコムのクラウド基盤で管理され、チェックインから食事の注文、会計などすべての情報が逐一更新されていく。気づいたことがあれば社内メール「チャター」で常に共有する。

宮崎富夫社長が、抜本的に業務改革に取り組んだのがきっかけだ。まず見直したのが予約システム。それまでは紙の台帳に予約客と部屋名などを手書きで記入し、それを毎日「予定表」に転記してコピーを従業員に配っていた。この大きな手間がかかる紙台帳を電子化した。ネットワーク

この状況を変えるために、顧客情報の管理手法も刷新した。かつては常連客をはじめ顧客に関するデータは、すべて女将やベテランスタッフの頭のて蓄積し、リピーター客の基礎情報を従業員全員が共有できる環境を整えた。宮崎社長は「これからの時代はIT企業のサービスを利用するという発想が欠かせない。宿泊施設にとって本当に必要なものを自ら提案していきたい」と語る。老舗旅館の革新は続く。

（岡部貴典）