

秦野版

最新号: 2013年2月16日号

経営立直しに成果 元湯陣屋 独自システムに賞

2013年1月31日号

ツイート チェック B!



賞状を持つ女将の知子さん

鶴巻の老舗旅館「元湯 陣屋(宮崎富夫代表取締役社長・35)」が2012CRMベストプラクティス賞を受賞した。主催者のCRM協議会では、CRMを「企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法」と定義し、その分野で成果を上げている企業等を2004年から表彰している。

陣屋は、独自開発のシステムを活用した情報の共有化・一元化により、サービス向上や経費削減などに高い成果を上げたことが評価されての受賞だ。

前職は大手自動車メーカー研究所のエンジニアとまったくの畑違いだった宮崎社長。2009年、オーナーであった父の他界と母(女将)の入院のため、急遽社長へ。同時にサービス業未経験の知子夫人も女将に就任した。引継ぎや修行期間もない中、リーマンショックの影響などで苦境に立っていた旅館の経営立て直しに挑んだ。

大正時代から続く陣屋では、売上や経費の計算、顧客管理などの情報は基本的に紙に記載してあるが、前女将や長年のスタッフの頭の中。そこで、宮崎社長は独自システム「陣屋コネクト」を開発。70歳代もいるスタッフ全員がスマートフォンなどで、宿泊予約状況、利用客の料理の好みなど詳細な情報をリアルタイムで入手、共有できるようになった。さらにその情報は蓄積され、リピーターのおもてなしにも活かされている。

また、仕入れコストの削減や人件費の適正化も実現。システム導入後の3年間で売上は3億円から4億円と増加。約5000万円の黒字化にも成功した。

用語解説: スマートフォン リーマンショック

Keywords by weblio

関連記事

powered by weblio

- 新システムがスタート(厚木版) 2009年10月16日号
新たな交通システムを検討(秦野版) 2007年6月21日号
新システムが本格稼働(磯子区版) 2011年12月22日号
子育てサポートシステム説明会(緑区版) 2010年9月16日号
市民も協力、古紙回収システム(小田原版) 2010年12月25日号

秦野版のローカルニュース最新5件

一覧へ

- 横野の柏木さんが県1位 2月16日号
雛人形が階段に勢ぞろい 2月16日号
本町地区の地名再発見 2月16日号
中小企業のPR機会に 2月16日号
秦野のテコンドーが活躍 2月16日号

文字サイズ 標準 大きく RSSを購読

地図から選ぶ

地図から発行地域を選ぶ方はコチラ

無印良品



あなたのスキンケアを変える 天然ハーブの力

カテゴリ

- トップニュース
人物風土記
ローカルニュース
ピックアップ(PR)

イベント

素敵なティータイムを

2月9日号

最新ライブ Pick up

2月7日号

最新ライブ Pick up

1月31日号

秦野のイベント一覧へ

全イベント一覧へ

バックナンバー

==選択してください==

リンク

- 秦野市役所
秦野市文化会館
秦野市立図書館
秦野市観光協会

問い合わせ先

秦野編集室

電話番号: 0463-77-3331

FAX番号: 0463-77-3337

情報提供・ご意見はコチラ

広告掲載はコチラ

スマートフォン版 タウンニュース http://www.townnews.co.jp/i

ケータイ版タウンニュース ケータイで左のQRコードを読み取るか、以下のURLを入力してください。 URL http://www.townnews.co.jp/m/

このページのトップへ