

ホテル経営をバックアップ！

サプライヤーからの提案

週刊ホテルレストラン & サードコネクション 共催企画

旅館経営を知る社長がつくった
ホテル・旅館経営のITソリューション！

旅館も経営されているそうですが、どのような経緯でこのビジネスを起業されたのですか。

旅館経営に携わる前は、自動車メーカーの研究開発をしていたエンジニアでしたが、3年ほど前に家業の旅館業を継ぎました。当時予約管理は、手書きで台帳に書き込み日々の予定表をつくっていました。それまでの旅館経営では、顧客情報や運営ノウハウなどの重要事項は女将の頭の中にあって、経験値をもとに活用していくというやり方でした。これでは、頻繁な情報変更に対応できず、インターネットからの予約を台帳に繁栄させるまでのタイムラグが大きく連携ミスや二重予約などが生じる危険性がありました。また、どんどん増えていく台帳の中から以前の顧客情報を簡単に振り返ることができない、あるいは顧客情報を働くスタッフたちが共有できない、など経営的に見ると損失となっている部分が少なくありませんでした。こうした情報を有効に活用するためにIT化を決断しました。しかし、実際に旅館向けのソフトを探してみたところ欲しい機能がなかったり、導入のための初期投資に多額の費用が必要など、意外にしくりくものがないことを知りました。それなら自分でつくってしまおうというところから始まったのです。社内に専任のSEを雇い、自社用にデータを電子化し、現場のニーズをくみ上げそれを反映しながら1年半かけて作り上げました。そして昨年の12月から商品化したのです。

旅館経営をする中で開発したというだけに現場に即した内容になっていると思いますが、主な特徴とはどんなところにあるのでしょうか。

当社の製品は、セールスフォースを使った「陣屋コネクト」というクラウドアプリケーションです。機能としては、「予約情報管理」「自社HP予約サイト連携」「顧客情報管理」「レベニューマネジメント」「会計処理」「売上分析」「コスト管理」など多岐にわたる情報処理が可能となっています。これらの情報は、米国カリフォルニアに本社のあるクラウドコンピューティング企業「セールスフォース・ドットコム」のプラットフォームを使用しています。ですから随時更新された情報を館内のどこにいても、あるいは出張の出先でも従業員全員が、PCはもとより、タブレット端末、スマホを使って情報共有が可能となるのです。

また、自社サイト、ウェブエージェント、ソーシャルメディアとの連携も可能です。フェイスブックやツイッターなどお客さまのコメントを陣屋コネクトが吸い取り、お客さまカルテの中に収まる仕組みです。お客さまカルテを開けば、お客さまの本音のご意見、宿泊履歴などの情報を従業員の部門間の垣根を越えて共有できるのも特徴ですね。

大正7年創業、神奈川県秦野市の老舗旅館「陣屋」の経営者である宮坂富夫氏が開発したホテル・旅館のためのクラウドアプリケーションがメディアで注目を集めている。自身の業務体験の中から生まれた使い勝手の良さ、インシャルコストを抑えた料金体系など従来の商品とは一線を画す画期的なホテル・旅館向けITソリューションとは。

顧客情報を一元管理でき、しかもその情報をスタッフ全員がいつでも自由に活用できるわけですね。そのほかのメリットは。

もう一つの特徴は、導入に際してのインシャルコストを抑えられるという点です。通常は導入に当たりハード、サーバー、ソフトを購入し5年で償却していくというイメージです。一般的に初期導入費用は1000万円程度とされています。これに保守費用が必要で



株式会社陣屋コネクト
宮坂富夫代表取締役社長

くてもできません。ですから、私たちは料金体系も見直し、初期導入費30万円、ユーザー1人1月当たり8000円、24時間サポート込みのライセンス費にしました。従業員が5人の小規模旅館ならば月々4万円のライセンス費で導入が可能となります。

クラウドアプリケーションなのでOSに依存しませんからWindowsでもMacでも利用可能です。また、ソフトの入れ替えもなく、常に最新のバージョンで利用できるのもメリットの一つです。

ホテル旅館の経営者の方々へメッセージをお願いします。

施設規模にかかわらず、外資系一流ホテルと同等のシステムを利用することができるのが「陣屋コネクト」のセールスポイントです。ITを活用して効率的な情報管理によるCS向上、リピータ確保、そして経営効率の向上を目指しましょう。