

CPS/IoTホーム > インタビュー

スペシャルインタビュー第3回 元湯陣屋 代表取締役社長 宮崎 富夫氏 (1/2)

2015年9月8日



広報室取材班がお届けする、CPS/IoTスペシャルインタビュー第3回は、CEATEC JAPAN2015にて講演を予定されており、元湯陣屋代表取締役社長 宮崎 富夫氏です。

陣屋コネクト誕生 「無いものは自分で作れ」の精神による自社開発への決意

——Q. はじめに、講演テーマである陣屋コネクトについて教えてください。また、既存システムではなく、自社で開発した理由についても教えてください。

社長就任当初、陣屋では色々と課題を抱えておりました。

売上低迷、利益が出ない、経費削減、これらを解消するためにやらなくてはならないことが多くありました。PDCAサイクル（Plan（計画）→ Do（実行）→ Check（評価）→ Action（改善））を早く回すことや、情報の見える化、仕事の効率化によりお客様と接する時間を増やすいくことが重要と感じ、そのためには基幹システムを導入する必要がありました。



当時、陣屋の基幹システムとして求められる要件をいくつか決めてシステムを探しておりましたがこれといったものは見つからず、また、中小企業が導入出来るような金額ではありませんでした。一番大きかったのはユーザ自身がカスタマイズすることがほとんど出来なかったことです。

とはいって、顧客の個人情報は厳重に保管すべきであり、そこは世界トップでなくてはならないとも考えておりました。ホンダで働いていた経験もあり、「無いものは作れ」の精神から、自社開発しようと決意しました。一からプラットフォームを作るわけにはいかないので、信頼性が高く、月額で利用することができ、そもそも顧客管理のベースがあるセールスフォースを選定し、SE経験のあるスタッフと共に開発を進めました。陣屋のコンセプト「物語に、息吹を」や、お客様と陣屋・スタッフ同士などを繋ぎたいという想いを込め、親しみが湧くように「陣屋コネクト」と名付けました。これが誕生に至った経緯です。

IT導入を実現させた経営者の実行力

——Q. なるほど、中々一から変えられないですよね。導入にあたり苦労された点を教えてください。

陣屋コネクト導入当初、陣屋にはITリテラシーの高いスタッフは少なく、勤怠は給料に直結するので、そのシステムには必ずログインするものの、陣屋コネクトには、ログインする人はほとんどいなかった。そのため、勤怠も陣屋コネクトに取り込むことにした。そうすることにより、一番ハードルの高かった「スタッフのログイン」を達成することができた。

——Q. スタッフに緊張感を持たせることが重要ですね。スタッフに使ってもらうためにどのようなことをしていたか教えてください。

重要な指示についても全て陣屋コネクト経由で伝達し、内容に関わらず見た後には必ず「いいね」を押すことを徹底させました。「いいね」を押していない人には見てないの？と個別に確認していた。そういう地道な作業を続けていただけます。

また、既存の（アナログ）設備と同じように見せることに注力した。例えばホワイトボードが置かれていた場所にディスプレイを配置しました。

エンジニアから経営者へ。。。180度異なる職種への転換

——Q. もともとはエンジニアをされていたとのことですが、当初から経営に興味はあったのでしょうか。

父の他界と母が体調を崩した時期が重なったことをきっかけに陣屋旅館を継ぐことになりました。それまでは経営を考えたことはありませんでした。サービス業について戻ってきてから勉強を始めました。1年目はホテル学校に毎週通い、ホテル業の経営について学びました。そこで得たノウハウをシステムに落とし込んでいました。

一方で相続を受けた後にリーマンショックがあり、資産の価値や売上も大きく下がり、いざ経営状況を見てみたら大変なことになっていた。旅館というものは伝統的に泊食分離をしておらず、決まった金額内で宿泊費や食材費など現場レベルでやりくりをしていた。そのため、利益率はバラバラであり、管理が全くと言っていいほど出来ていなかった。欧米系の企業は泊食分離が徹底されており、それに伴ない料金体系も変えている、ということを学びました。

——Q. 立て直しにあたって、データをもとに改善を進められたと思いますが、どれくらいの期間がかかったのか教えてください。

2009年10月に入社し、まずは現場を見て回りました。

当時は紙の台帳しかなく、まずはそれらを全てエクセルに入力する作業から開始しました。各部屋の稼働率などを1~2週間かけてまずは独自に分析しました。

分析開始から2ヶ月後には採算の合わないレストランを閉鎖し、また、部屋食を廃止しレストランに集約するなど新しい経営方針を打ち出しました。設備投資は出来ないので今あるものを使いながら変えてきました。

その際に様々な課題を感じたのでシステムを開発することを決意し、翌月にはセールスフォースと契約しました。

[NEXT >> システムを進化させた先に](#)

CPSとは

JEITAの取り組み

インタビュー

CEATEC JAPAN

CPS/IoTホーム > インタビュー

スペシャルインタビュー第3回 元湯陣屋 代表取締役社長 宮崎 富夫氏 (2/2)

2015年9月8日

陣屋旅館 = 陣屋コネクトのショールーム

実践したソリューションの発信



▲元湯陣屋 宮崎 富夫社長（写真右）

——Q. 今後「陣屋コネクト」はどのように進化していくのか、また、陣屋そのもののビジョンについてお聞かせください。



宿泊施設やホスピタリティ業界の皆様にCS・ES・Profitを向上することの出来るプラットフォームを提供していきたい、システムと人材をホスピタリティ業界に提供していきたいと考えています。

陣屋旅館自身は、研究所やショールームのような位置づけになればと思います。プライダルや旅館、またそこに携わる人達と情報を共有することにより業務を効率化していくいたとも考えております。そもそも、旅館はおもてなしをすることが第一であり、それ以外の経理等の業務についてはアウトソーシングすべきであると考えております。

最近はIoTなどの実験も始めています。色々なものをインターネットにつないで、そこから人を動かすことができればと考えております。これまで人の能力に頼っており、また、たくさんスタッフを配置して対応していたため、人件費に大きく影響しておりました。例えば、お風呂場でいいと從来は2時間おきに清掃していくが、お客様が少ない時には2時間おきに行う必要もなく、むしろたくさんの方が入浴した時には頻繁に清掃する必要があります。センサーを配置し、入浴者が一定の人数を超えるとチャッターで知らせ清掃員を向かわせないようにしております。そういう対応が業務効率及び顧客満足度の向上にもつながると思います。2015年10月頃から実際の運用を開始する予定です。

——Q. お風呂場以外のIoT活用事例を教えてください。

客室の扉にセンサーを設置し、部屋を出た時にタブレット端末にポップアップで知らせるようにすれば、レストランや受付で待つおくことも可能になります。顔を覚えていくなく分かれるというのも大きなメリットであり、記憶力に自信がない人も対応できるようになります。（10万人の顧客情報と車を覚えているという伝説のドアマンがいたようですが：笑）

また、車ナンバー認証も今年9月末から導入を予定しております。ナンバーを読み取り顧客情報と照合しタブレット端末に情報を送ることにより、玄関で名前を伝えながらお迎えすることができるようになります。

——Q. CEATECのテーマとしてIoTを掲げており、今回の事例は大変参考になりました。実際にIoTがこういった現場で使われているのは素晴らしいですね。

データを集めることは意味なく、顧客データと繋げることが重要です。それらの情報がクラウドで繋がればどこでも情報を取得でき、活用することができます。

——Q. サービスがITとつながり過ぎると機械的になってしまい、人間味が薄れてしまうのではないか。

ITはあくまでバックグラウンドで活用しており、お客様の前でタブレット端末を使うようなことはありません。自動チェックインや自動チェックアウトなどのIT化を目指しております。陣屋だけでは使っていては償却できないので、そういう面でも多くの方に、より良く使ってもらえる製品を開発したいと考えております。

——Q. 旅館業以外などどのような業種をターゲットにされてますか。

やはりサービス業です。レストランや飲食、美容室などでも使ってもらえるようにしたいです。しかし、あれもこれもという広がり過ぎてしまふのでやれる範囲で深めていきたいと考えています。

次世代への継承

陣屋旅館とお客様の両輪でこれから先の100年をつないでいく

——Q. 2018年に100周年を迎えると思いますが、そこに向けた思いや、特別なイベントがあれば教えてください。

これから100年続けていくには時代の変化に対応していく必要があると思います。100年続けるためには世代を必ず跨ぐことになるため、次の世代にノウハウや顧客情報など色々なものを引き継いでいくことが重要であり、企業が伸びていくには必要不可欠であると考えます。

——Q. 大切にすべきことは引き継いでいくということですね。そういった中でのITの位置付けについて教えて下さい。

私どもは「お客様の物語をつないでいかたい」と考えています。

陣屋では親が結婚式を挙げ子供も同じ場所で挙げる、といった例も多い。そういう事例をITで引き継いでいかないと考えております。システムだけがあっても使う場所がなくては意味がないので、まずは陣屋でテストをしてユーザに提供し改良を進めていくなど、両輪で進めていかなければなりません。陣屋コネクトを使ってもらうことにより他の旅館も我々統いてもらえばと思います。また、他の旅館を買収して陣屋グループを広げていくといったことは考えておりません。旅館はあくまで箱なので売上を伸ばすには店舗を増やすしかないのですが、ただ増やすだけでは同じコンセプトのものが増えるだけで顧客満足度は上がりません。その土地との文化があり、各地の特徴を活かしながら経営していく方が日本の文化として残ると思います。ただ、それだけにこだわっていると利益がすぐに倒産する旅館もありますので、そういう旅館でも最終的に利益を出してもらおうために陣屋コネクトがお役に立てばと考えております。みんなで100年続けばいいな、と思います。

——Q. 最後に、経営者の視点から、ITソリューションベンダーに向けたヒントやメッセージをいただけますでしょうか。

システム会社が良かれと思って作っても現場で使えないわけ意味がありません。主体は導入する企業なので、実用化できるまでサポートしてもらわなければならない企業が残っていくのではないのでしょうか。活用してもらえば必ず成長します。ただ売って終わりではなく継続的にやっていくことが双方にとって大切なことだと思います。

——Q. 売ることだけに注力するのではなく、継続して使っていただくことを考えていくことがベンダーにとって最も重要なことを感じました。

時代によって顧客のニーズは変化するので、頻繁に少しずつシステムを変えていくことが重要です。システムを変える度に莫大な費用がかかるようでは浸透しないので、そなならないような体系を創り上げなくてはなりません。ユーザとベンダーがWin-Winになるような仕組みが重要だと思います。



宮崎 富夫（みやざき・とみお）

元湯陣屋 代表取締役社長

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の開発に携わる。2009年、陣屋の代表取締役社長就任。2012年、陣屋コネクトを設立。

映画監督の宮崎駿氏は叔父にあたる。