

旅行作家

旅の眼

No.122

責任編集／竹村節子
現代旅行研究所

巻頭

国民の賛同と協力で磨き上げた美しいふるさと日本を世界に観そう

観光立国づくりの「芯」 前田 豪



のどかな智頭急行智頭線・宮本武蔵駅

絵と文／井上晴雄

旅行作家 旅の眼 No.122 発行／平成27年11月10日

編集人／竹村節子
発行／旅行作家の会

発行人／野口冬人
発売元／現代旅行研究所

〒161-0033 東京都新宿区下落合1-8-1-204

☎03-3362-9752 fax 03-3362-5957

定価 500円

って欲しいと思う。

災害サポーター制など方法も

自然災害に苦しむ町があれば応援したい、そう思う人は多いと思う。今回も横浜のデパートが箱根の土産品を扱ったり、箱根町と姉妹都市の関係にある洞爺湖町では、「応援ツアー」と称し、町が旅費の半分を負担するツアーを9月に実施した。とくに洞爺湖は、平成12年の有珠山噴火の折、箱根町の29人の職員が駆けつけ、洞爺湖町の支援を行ったことへの恩返し思いもあったという。

一方で、応援したくても、災害リスクのある場所へ行くことに二の足を踏む人も少なくない。そんなとき、東日本大震災後にハンドルネーム・ダビエル氏が主宰した、『旅館サポーター制度 種たね』のような方法は有効だと思う。

これは、東日本大震災で被災した

宿泊施設を応援するため、風評被害の旅館や倒壊などにより休業を余儀なくされた宿泊施設に対し、今すぐには行けないが「いつか必ず行きませう」というメッセージを込めて、好きな旅館のサポーターになり、一口5000円以上を支払い、将来の宿泊料の一部を前払いするもの。

実際に宿泊した際は残金を現地で支払うが、泊まりに行くことができなかつた場合は、寄付金として旅館の復興に活用してもらおう。このサポーター制度自体は平成26年3月31日に終了したが、3年間でサポーターは319人、442口集まったという。

このシステムを参考にし、自然災害に遭った地域の温泉旅館組合や観光協会、あるいは自治体が窓口になつて行うやり方もあると思う。

またこんなとき、平成元年に旅し

たニュージージーランド・カワラウ橋の

ことを思い出す。高さ43mの川にかかるこの橋は、バンジージャンプ発祥の地として年間45万人が訪れる人気スポットである。私が訪れたわずか半年前に始まったため、当時はどこへ行ってもバンジージャンプの話で持ちきりだった。

歴史ある建造物のこの橋は、老朽化が進んだうえに暴風雨のため破損してしまつた。ところが町にはお金がなく、修理費を捻出するため、世界初のバンジージャンプは苦肉の策で始まったものという。あれから27年経つが、今なお人々を魅了し、色褪せることがない。

公的資金に頼ることなく、アクシデントを逆手に取り、アイデア勝負で旅行者を増やす、これこそが真の観光振興であり、観光地としての底力なのだと思う。

温泉宿が世界を狙う

旅館・元湯陣屋の挑戦

「野添さま、お待ちしております。」

にこやかな笑顔のスタッフに迎えられ、ふと気づく。

あれ、この人はなぜ私の名前がわかつたんだろう……。

ホスピタリティやサービスを語るときに、よく、ラグジュアリーホテルの、顧客の顔と名前をすべて覚えている名物ドアマンの話が出てくるが、初めて行った旅館で、一体なぜ……？

その答えは、この宿が導入する顧客管理システムによるサービス方法

が関係している。

到着した車のナンバーを自動撮影、お客様を特定し、チャプターに自動投稿してドアマンに情報が伝達されるのだ。

旅館でIT？

旅館でクラウド？

「おもてなし」は温かみが大事だから、IT化すればするほど味気なくなってしまうのではないかも思うが、考えてみれば、いまの旅館はインターネット経由で予約が入

野添 ちかこ

り、フロント会計システムでお客様の会計を行い、レストランがあればPOSレジでお金を管理する。すでにある程度のシステム化はされているのではないか。

むしろ、お客様の情報を一元管理しておらず、有効活用できていないことが問題かもしれない。初期費用で何百万円、何千万とかかったシステムは金食い虫のまま、顧客情報が活きていないことが多いのだ。これを一つにまとめ、「情報の見える化」を図り、生産性向上に役立てようと、神奈川県・鶴巻温泉の「二



希少な自然湧出の湯でカルシウム分が多いのが特徴。神奈川県の大井町にある「陣屋」温泉。岩を配した露天風呂は都座を離れ、四季の移ろいを満喫できる。

さて、宮崎さんがなぜシステム開発の会社を立ち上げたのかというと、彼のバックボーンによる。宮崎さんは大学卒業後、もともと、本田技術研究所のエンジニアだった。5年半前にオーナーである父親が突然他界し、社長の女将も入院中だったのをきっかけに宿に戻ることにな

父親の他界で旅館へ戻る

宿である。新宿から特急に乗って約1時間。箱根よりも近いところにこんな雰囲気のある宿があるとはついぞ知らなかった。駅からは歩いて4分。駅前にはマンション開発されていて、リゾートのイメージはあまりないが、宿の敷地に入ると空気が変わる。玄関到着と同時に、フロント係によって「どーん」とお着きの鐘の音が鳴らされて、別世界へと誘われる。

去にまたお客様の情報を探すのはほとんど不可能という状況だった。「お客様情報は入院中の女将の頭の中になかった。勘と経験と度胸のみの旅館経営だったんです」と宮崎さん。そこから、宮崎さんの奮闘が始まる。経営の数値化を図るべく、旅館管理システムを探したが、よい



映画監督の宮崎駿氏は宮崎社長の叔父さんにあたり、1万坪の敷地には幼少期の駿少年が木登りした「トトロの木」が残る

湯陣屋」の宮崎富夫社長が立ち上げたのが「陣屋コネクト」だ。「ワールドビジネスサテライト」や『賢者の選択 Leaders』といったテレビ番組で取り上げられたほか、2014年には茂木敏充経済産業大臣が視察のため訪れたり、サービス産業におけるITの先進的取り組み事例として話題になったから知っている人も多いかもしれない。

宿の運営の傍ら、温泉街にカフェやレストランなどを運営する旅館経営者はいるけれど、旅館で使う顧客管理システムを自ら作り、さらに自社で使うのみならず横展開をしている、というのは珍しいパターンだろう。

「元湯陣屋」は、創業100年弱の老舗宿。元は三井財閥の別荘で、敷地1万坪の緑豊かな場所に立地、将棋の名人戦が行われる由緒正しい

った。30代前半だった。

鶴巻温泉の旅館は十数年前は17軒あったがいまや激減し2軒のみ。陣屋の売り上げも最盛期の5億円から2億9000万円に減少し、経営は火の車。旅館存続の危機だった。売却もできず、このままいけば、2歳のわが子に借金を背負わせることになる。一念発起して旅館を立て直すために手をつけたのが、「情報の見える化」だった。

当時は、予約台帳は手書き。過去にまたお客様の情報を探すのはほとんど不可能という状況だった。

「お客様情報は入院中の女将の頭の中になかった。勘と経験と度胸のみの旅館経営だったんです」と宮崎さん。

そこから、宮崎さんの奮闘が始まる。経営の数値化を図るべく、旅館管理システムを探したが、よい



元湯陣屋の宮崎富夫社長と若女将の知子さん

ものがなかった。そこで、自社でSEを一人採用してシステム開発をスタートした。目指したのは、

- ①情報のみえる化
- ②PDCAサイクルの高速化
- ③情報の活用
- ④事務仕事の効率化と接客の強化

などである。クラウドやモバイル、ソーシャルなど最新トレンドに

対応するプラットフォームとしてセールスフォースを選んだ。

- 紙伝票を無くすことでメモと入力の手間を省く
- お客様から電話がかかってくる情報ポップアップ画面に出てきて顧客情報の確認をしながら電話応対ができる
- 予定表はいつでもどこでも最

新情報を確認できる

- 社内SNSを使うことで連絡の一元化を行い、「言った」「言わない」のトラブルを解消
- と情報伝達・共有の流れも変わっていった。システムはその都度、カスタマイズを行い、旅館の現場に合うものに年々バージョンアップしていった。

厨房やバックヤードからホワイトボードや紙を無くす、といっても簡単なことではない。あるとき、年配の従業員からこう言われた。「パソコンの使えない私たちは辞めるということでしようか？」

ベテランの仲居さんからの反発もあった。そこをなだめながら、少しずつ、パソコンにログインしないと見られない情報を増やしていった。「勤怠管理」を導入し、ログインしないと出勤したことになる

となると、いよいよ浸透の度合いが早まった。

こういった努力をしながら、120名の雇用を適正の60名に修正し、1人当たりの人件費はむしろ高くし、人件費率は46%から30%に。料理の原価率は40%から30%に。こうして、1泊2食1万円の宿を3万円超の高級宿に作り替えていった。また、2014年からサービス業では珍しい週休2日制を導入。にも関わらず、売上は最盛期に届くほどのV字回復を達成している。

鶴巻温泉から世界へ進出

当初は自館のみで使っていたシステム運用だが、他の宿でも活用してもらおうと2012年、旅館とは別会社で「株式会社陣屋コネクト」を設立した。世界的に有名なクラウド

D型顧客管理・業務支援システム「セールスフォース・ドットコム」を使った旅館向け顧客管理システムと業界内外で話題を呼び、取引先は現在、全国140施設に拡大している。5

室のペンションから500室規模のホテルまで規模・業態もさまざまだ。「セールスフォースを使いたいという施設も多いですが、独自開発をすれば2000〜3000万円かかってしまいます。陣屋コネクトを使えば1ライセンスマン月額3500円と使いやすい設定でご利用いただけます」(宮崎さん)。

カスタマイズ費用は自社で飲み込んだ。初期費用は他社よりもかなり抑え、ライセンスマン料だけで利用できるのも良心的だ。「クラウド型」といいつつ、似て非なる、「なんちゃってクラウド」も多いという。システムをわからな

い人間からすれば、誦い文句だけで騙されてしまいそうだが、「使えるOSやブラウザの指定がある(スマホやMACでフル機能を使えない)」、「PCにアプリをインストールする必要がある」ものはクラウドではないという。

システムを探している施設は、そのあたりを注意しながら検討するといいだらう。

陣屋コネクトの挑戦は続く。セールスフォースは世界的なプラットフォームなので23カ国語に対応(陣屋コネクトは現在は日本語・英語のみ)していることから、今年は英語圏を皮切りに世界へ進出の予定だ。

旅館から世界へ。一旅館の取り組みが広がりを見せ、旅館・ホテルのサービス、おもてなしの底上げにつながるのとは何とも喜ばしい。