

創刊30周年インタビュー「新時代に挑む30人」

Guiding Japan forward ウェッジ

# Wedge

MAY 2019  
Vol.31 No.5  
定価 ¥500

# 5

30th Anniversary

平成から令和へ

# 新時代に挑む30人

PIONEERS  
OF THE  
NEW AGE



30th  
ウェッジ



01

高崎義一

Yoshikazu Takasaki

ドレミングホールディング  
CEO



02

藤野道格

Michimasa Fujino

ホンダエアクラフト  
カンパニー社長



03

小林久隆

Hisataka Kobayashi

米国立がん研究所  
主任研究員



04

加藤真平

Shinpei Kato

Tier IV会長



05

荒井朋子

Tomoko Arai

千葉工業大学  
惑星探査研究センター

PIONEERS  
OF THE  
NEW AGE

創刊30周年記念インタビュー

平成から令和へ

# 新時代に挑む30人

元号が令和へと変わり新たな時代を迎える。平成が幕を開けた年に創刊した本誌が、さまざまな分野で課題に挑み、新時代を牽引していく30人を紹介しよう。(文中敬称略)



06

山田敏夫

Toshio Yamada

ファクトリエ代表



07

桜井一宏

Kazuhiro Sakurai

旭酒造社長



08

宮崎知子

Tomoko Miyazaki

元湯陣屋女将



09

森岡 毅

Tsuyoshi Morioka

マーケター



10

実取義洋

Yoshihiro Mitori

農家



PIONEERS  
OF THE  
NEW AGE

08

BUSINESS

## 宮崎 知子 陣屋代表取締役女将

## ITと働き方改革で老舗旅館を蘇らせる

倒産寸前の旅館がITを活用したおもてなしと働き方改革でV字回復を果たした。システムは他の宿泊施設へも提供され、観光産業の底上げを図っている。

文・多田慎介 Shinsuke Tada 写真・井上智幸 Noriyuki Inoue

みやざき・ともこ 1977年生まれ。大学卒業後、リース会社の営業職に7年従事し、老舗旅館の跡取りである雷夫さんとの結婚を機に退職。第二子出産後の2009年10月に「元湯陣屋」の経営を夫とともに引き継ぎ、女将に就任。ITを活用した働き方改革と新たなおもてなしに挑戦し続けている。

## 神

奈良県秦野市の鶴巻温泉。最盛期には15を超え、る旅館が軒を連ねた温泉街だ。しかしバブル崩壊

後は客足が減少し、近年は宅地化が進む。

1918（大正7）年に創業した温泉旅館「元湯陣屋」も時代の荒波に揉まれてきた。2009年には10億円の負債を抱え、

倒産の危機に追い込まれている。この状況から夫とともに再生に導いたのが女将の宮崎知子だ。就任当時は2億9000万円だった売上高を6億1700万円（旅館単体／2018年8月期）まで伸ばした。V字回復の背景には何があったのか。

観光産業の追い風といえば、真っ先に思

い浮かぶのはインバウンド需要だろう。しかし宮崎は「海外からのお客さまは10パーセント未満です」と明かす。現在、元湯陣屋を訪れる宿泊客の大半は首都圏在住だ。

その目的は「滞在時間そのものを楽しみ、ゆっくり過ごしたい」というもの。そうして多くの客がリピーターとなり、リアルな口コミによって新規客呼び込む。

「口コミでの集客を増やすためには、日々の運営努力を続けるしかありません。お客さまの希望も多様化しています。一人ひとりのお客さまに『よかったね、また来たいね』と言っていただけかどうかにかかっているんです」

そのため、一律の接客から、個別のニ



ズに応じた接客へと転換を図った。食材の希望を聞いて料理メニューを決め、お茶が飲めない外国人にはコーラを提供し、朝食後もゆっくりしたい家族連れの部屋では布団をあげない。こうした個別サービスを支えたのが、自社開発した「陣屋コネクト」というシステムだ。宿泊客情報などを全従業員と共有し、社内SNSを使ってコミュニケーションを活性化させている。旅館に寄せられた要望も全員へ瞬時に共有されるため、宿泊客は「一言告げれば、旅館のどこへ行っても自分の希望を理解してもらえている」状態となる。バックヤードの業務は徹底的に効率化し、その代わりに従業員は「客室係」「下足番」といった昔ながらの単体業務にとらわれることなく、マルチタスクをこなしながら客の近くで要望を汲み取っていく。

従業員の努力に報いるため、サービス業では異例の「週休3日制」も導入した。もともと客数の少なかった火曜と水曜を定休日とし、加えて月曜も半休に。固定年俸制のため、休みが増えても給料が減るわけではない。経営再建とともに昇給も進め、社員の平均年収は2009年当時と比較して120万円アップした。

現在は陣屋コネクトを全国320以上の同業他社施設へ提供している。集客に苦しむ地方の中小旅館も多いという。陣屋の成功体験は、日本の観光産業に新たな希望をもたらしているのかもしれない。