



# 従業員のリスクリング に取り組む

経営環境の変化に対応するため人材の育成と確保が企業の課題となっている。2022年10月に岸田首相は、個人のリスクリング支援に5年間で1兆円を投じると表明した。リスクリングは働き方の変化や企業のDX戦略において、従業員が新たな業務・職種に対応できるよう、スキルや知識などの能力を再開発、習得するという意味でよく言われる。今回は老舗旅館を再生させた事例と、リスクリングを支援する自治体活動を紹介する。

## 株式会社 陣屋

### 老舗旅館がDX導入で赤字経営から脱却 ITシステムのフル活用を実現



インカムで連絡事項を伝えるとともに音声入力し、情報が必要な従業員に文字ベースで一斉通報もできる

#### 紙ベースの書類、 データをすべて 「陣屋コネク」に移行した

新館から電車で約1時間、鶴巻温泉駅から歩いて数分のところにある元湯陣屋は、1918（大正7）年創業の100年以上の歴史を持つ老舗旅館だ。女将で代表取締役の宮崎知子氏は、2009（平成21）年10月に夫の宮崎富夫氏とともに運営会社の陣屋に入社した。夫の伯母や母親がそれまで代表を務めていたが、年間6000万円の赤字を計上し、10億円の負債を



子知子氏は、廃業した旅館の再生や観光地活性化の再生や共同購入などの取り組みもしている。道具をどう活用するかを考えた。陣屋コネクを上げるためにどうするかを考えた。陣屋コネクを上げるためにどうするかを考えた。陣屋コネクを上げるためにどうするかを考えた。

抱えていた。経営を引き継いだ夫婦が、旅館再興のためにまず着手したのが、クラウドシステム「陣屋コネク」の開発だった。「当時は宿泊予約をはじめ書類が全部紙ベースで、従業員の間でも情報共有が十分でなく、紙袋1つにしても毎月どれだけ使うか把握できていませんでした」（宮崎社長）



正面玄関で。将棋や囲碁のタイトル戦も行われる老舗旅館

順や約束事などは、なぜこうなったかという経緯も記してあるので、単純にマニュアルに従うのではなく自ら判断し行動するための参考にもなる。「ITはただの道具。陣屋コネクもそれ自体では売上アップにつながるわけではない。宮崎社長は強調する。「初めてのお客様と3回目の方ではかける言葉が異なります。デジタルツールで顧客情報を共有していることで、ペタランでなくてもお客様に寄り添った接客ができます。例えば、左利きの方に箸の向きを合わせるだけでも、そのお客様とのコミュニケーションが取れる機会が増えます」

こうしたサービスが「またこの宿に」という思いにつながることはいうまでもない。2012（平成24）年には陣屋コネクを設立し、旅館管理用システムを同業他社にも販売し始めた。現在、500以上の施設が採用し、陣屋グループ全体の売上約4割を占める事業に成長した。15年前は非効率な働き方も



従業員はタブレットを持ち、空き時間を利用して情報を得る



液晶の大画面でその日の宿泊客や料理などの詳細情報を表示。アレルギー情報や好みなどが共有できる

り、収支も黒字に転換した。

#### マルチタスクで 新しい業務を覚える

宮崎社長は、料理を運ぶだけ、備品管理だけなど1つの業務しかしない人がいるという、さまざまな非効率な場面を目にしていた。「客室担当が使用済みのシーツを回収するまで掃除できないと清掃担当が言っていました。客室担当はチェックアウト対応のためシーツの回収が遅くなることがあります。それなら清掃担当が掃除の前にシーツを外して持ってくるというところから意識を変えていきました」

また、新人社員にはマルチタスクを課すことを前提に採用した。「若い人は、同じ仕事の繰り返しはつまらないからとむしろ歓迎します。1、2年すると、配置換えで経験したいくつものことが1つにつきながり視野が一気に広がる時期を迎え、そこから大きく成長します」

陣屋コネクには社内SNSがあり、業務のうえで知りたいことを検索できる。全体の情報は膨大なため、各自が必要なグループに参加している。作業手

#### Corporate Profile

設立 1948（昭和23）年（創業1918年）  
代表者 宮崎知子  
所在地 神奈川県秦野市鶴巻北2-8-24  
資本金 1億円  
売上高 4億5,000万円（22年12月期）  
従業員数 43人（パート含む）  
事業内容 旅館の運営

