

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、個人のリスクリニング支援に5年間で1兆円を投じると表明した。リスクリキ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、リスクリキングを支援する自治体活動を紹介する。

老舗旅館がDX導入で赤字経営から脱却
リスクリソースによる
リソース活用を実現

「シナリオ」の「活用」を実現

A woman wearing a purple and white patterned kimono is standing in a traditional Japanese setting. She is holding a smartphone in her right hand and has her left hand near her ear, as if listening intently to the device. In the background, there is a large screen displaying a traditional Japanese painting (fukinuki yatai) and a wooden counter with a telephone on it.

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同報もできる

紙ベースの書類
データをすべて
「陣屋」ネクト」に

新宿から電車で約1時間、鶴巣温泉駅から歩いて数分のところにある元湯陣屋は、1918年（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年（平成21）年10月に夫の宮崎富夫氏とともに運営会社の株陣屋に入社した。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て、0意力の責任を

4代目女将の宮崎知子氏が社長を兼任。陣屋グーレー館の再生や観光地活性化のため共同購入や一括予約などのしくみづくりもしている。道具をどう活かすかは、使う人しだいです。陣屋コネクトによって、売上を上げるためにどうするかを考える余裕ができました」

そこでシステムエンジニアを採用し開発に着手、翌年3月には「陣屋コネクト」の運用を開始した。紙ベースのデータはすべてこのシステムに移行し、タブレットを1人1台ずつ配布した。だがほとんどの従業員はタブレットを使った業務を行ったことがない。今でいうDX導入に伴うリスキリングが必要だった。「陣屋コネクトを使わないと仕事にならない環境にしていくました」と宮崎社長は振り返る。「予約システムはクリックだけではほぼ入力ができるようにならなければ担当者は10日もすれば慣れました。紙の台帳があるとつづいて、書き込むので、普段はキャビネットに入れて閲覧だけ許可し鍵は私と夫が持ち歩きました。調理場ではホワイトボードにその日の食事を手で書いては消して、次回で同じ大きさの夜苗モニ



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

「ターザーを入れました」
パソコンになかなか向かわないと従業員もいたが、勤怠管理もデジタル化したのでシステムにログインして出勤ボタンを押さなければ給料が発生しない。人事制度でも積極的にITを使うことを評価した。すると使い方を親切に教えてくれる人を頼ってみんなが聞きに行くようになった。
「その人を教える担当者にして、評価ポイントを加点しました。するとよくある質問を手順書にまとめるなど工夫もしてくれて、2年半後には全員がシステムを使うのが当たり前になりました」
その結果、従来以上のきめ細かいサービスができるようになった。

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**

順や約束事などは、なぜこうなったかというの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。



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

「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いくつものことが一つにならぎ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」

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

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ないまでもない。

2012(平成24)年には株陣屋コネクトを設立し、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の約4割を占める事業に成長した。

15年前は非効率な働き方でも、

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

