

# DXは生産性も上げ フラットな関係も生む

——陣屋はDXで有名ですが、改革の始めは料理だったそうですね。

旅館の商品数は部屋数×365日です。部屋数は増やせません。利益を出すには宿泊単価を上げるしかありません。先代の借金もありハードウェアには投資できない。それで料理のブラッシュアップから始めたのです。

——DXも同時進行ですか？

はい。すべてアナログで宿泊台帳も手書き、書類といえば決算書しかなく、何かを決めるにも数字が出てこないのです。メニューの数を絞りたくても一番売れている料理と売れていない料理が何かもわからない。宿泊台帳の管理も含め、そうしたものを全部デジタルにして、できれば経営分析まで一貫管理でできるようにしたかったのです。

——それが「陣屋コネク」ですね。

このシステムで社員の情報共有ができ、仕事の無駄がなくなりました。そうして生まれた時間をお客様のサービスに充てられるようになったし、調理場を除いてスタッフみんなが仕事をマルチタスクでこなせるようになりました。そのとき思ったのが、DXは組織をフラットにできるということです。

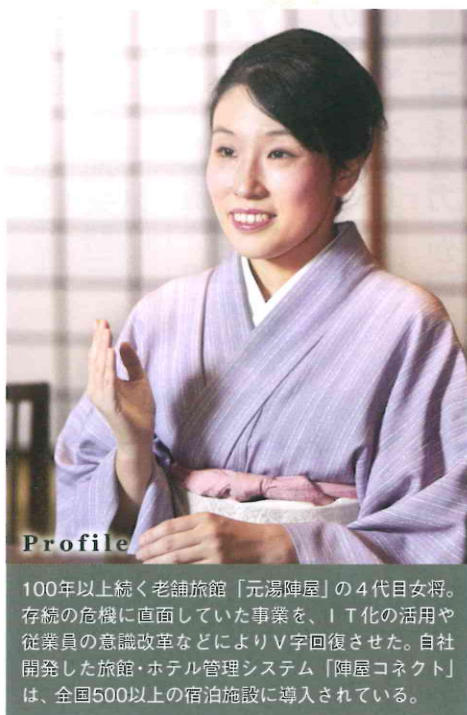
——と、言いますと？

組織の中でも職種や仕事によって優劣が生じます。お客様の情報を取得しやすい部署にいと、そこから指示を出すことになります。「そろそろ宴会の準備、お願い」とかですね。するとどうしても指示を出すほうが上という意識が生まれます。ところが、情報共有ができ

株式会社陣屋代表取締役 女将

宮崎 知子

Miyazaki Tomoko



Profile

100年以上続く老舗旅館「元湯陣屋」の4代目女将。存続の危機に直面していた事業を、IT化の活用や従業員の意識改革などによりV字回復させた。自社開発した旅館・ホテル管理システム「陣屋コネク」は、全国500以上の宿泊施設に導入されている。

写真提供 株式会社陣屋

るようになると、指示を受ける前に気づいた人が互いに助け合って自主的に動けるんです。

——まさにワンチームですね。新たに旅館の再生も始められたとか？

2023年4月に兵庫県の湯村温泉に「緑屋」を開業し、8月に長野県の別所温泉にも緑屋をオープンしました。

——みんな「緑屋」なんですか？

そうです。ご縁のあった旅館の再生のお手伝いをしたいと思っているだけですが、新しい旅館は緑屋というブランドでいこうと決めています。

——陣屋とは違う、斬新な運営をされているそうですね。

2軒とも部屋数は10前後なのですが、社員2人とパートさん2人の4人で運営しています。

——それで仕事が回るんですか？

回ります。予約やコールセンター・経理業務は陣屋が受け持ちます。お客様は自身でホームページから予約をしてもらい、事前決済

をすませてもらいます。当日は旅館の二次元コードにスマートフォンをかざしていただくセルフチェックインができるんです。スタッフは事務的な仕事がないので、お客様のサービスや自分の仕事に集中できます。

——確かにITの力はすごいですね。

労働人口の減少が言われるなかで、もうDXはやらざるを得ないものになっていると思います。ITをうまく使えば生産性も上がるし、フラットな関係も生まれます。陣屋という小さな会社で起こったことは、きつとどの会社でも起きるはずですよ。（聞き手 鳥飼新市）