クラウド、新世代 ―― 変革と成長のチャンスを拓く ――



日経BP オールジャンル まとめ読みサイト

【まとめ 【コラム 【企業・経営 【PC 【IT 【ライフ 【電子・機械 【環境 【建設 【医療 【復興】クラウド

総合トップ クラウド、新世代 -変革と成長のチャンスを拓く- *

特集

【「想職」時代】(2)人事が「断りましょう」と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

ツイート 15



いいね! {65

(第1回から続く)

谷島 宣之=日経BPビジョナリー経営研究所

「この人はずっとシステムのエンジニアをしていたそうで、旅館どころか接客業の経験は皆無です。お断りしておきますね」

「いや、会ってみようと思います」

大正七年(1918年)に創業した「鶴巻温泉元湯 陣屋」。人事担当者と、陣屋の社長に就任して間もない宮崎富夫氏との間で、2009年にこんなやり取りがあった。

陣屋の人材募集に応じた人たちの中に、現役のSE(システムズエンジニア)が1人いた。履歴書を見るとSE一筋で、応募した時は個人事業主のSEだった。人事担当者は何かの間違いで応募してきたのではないかと考えたが、宮崎社長に一応相談したのである。



老舗旅館「陣屋」の4代目社長、宮崎富夫 さん(右)と4代目女将の知子さん(写 真、以下の資料は陣屋提供) [画像のクリックで拡大表示]

通常なら有り得ないことが起きた

面接の際、次の会話を交わして、宮﨑社長はそのSEを雇った。

「これから自分たちで旅館業務の情報システムを開発しようと思っています。 作ってみる気はありませんか」

「やってみたいです。よろしくお願いします」

通常なら有り得ない話である。SE一筋で来ていたにもかかわらず、温泉旅館のフロント係を志願した。応募は「たまたま」だったそうだ。

温泉旅館の社長は情報システムを自分で作ろうと考えていた。それまでは台帳やノートを使って物事を管理しており、情報システムは使っていなかった。システムの開発は一般的には専門の会社に委託する。そもそも従業員のうち、パソコンを操作できる人は1人しかいなかった。

ıfari 省電力

クリックして Flash プラグインを開始

Microsoft Cloud なら 急増するニーズへの 対応力を強化

【注目のセミナー】

NEW オンライン: 1時間でわかるOffice 365 (2014/5/14更新)

NEW クラウド型チームウェア徹底比較、企業の 期待に応えられるのは?(2014/5/14更新)

「クラウド」バックナンバー

■特集

【「想職」時代】(2)人事が「断りましょう」 と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語を克服、まずはやさしく理論武装から

【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の 生活を変え、世界のビジネスを変革する

【「想職」時代】 (1) 人口が減っても職は増やせる 個人と仕事をつなぐのは何か?

【部長のクラウド教室】(1)サーバーが故障。 買い替えか、クラウドか

→ バックナンバー

■事例

【HOYAグループ】グループ全体のERPを「Dynamics AX」に統一、テンプレートの活用で導入コスト・開発期間を大幅削減

【イオンディライト】メールや通信回線などを 見直しコスト削減、営業力は大幅アップ

【オリックス・ファシリティーズ】 iPad miniで 太陽光発電所の保守を効率化、スキルの標準化 ±

【大同火災海上保険】データ分析で台風の被害 状況を予測

【赤坂四川飯店】日本一の麻婆豆腐の味、クラウドで守る

→ バックナンバー

■トレンド

旅館のフロント係に応募してきたSEはクラウドコンピューティングに関心を持っており、海外で開かれたクラウドの展示会に参加したこともあるという。旅館の社長は新システムをクラウドの上で作ろうと決めていた。クラウドは普及の途上にあり、SEなら知っているかもしれないが、社長自ら使おうという例は少ない。

陣屋流システム選定のポイント		
キーワード	チェックポ	イント
最新トレンドに対応	クラウド・モバイル・ソーシャルに対 →プラットフォームの質と料	
ハードやOSを選ばない	最新OS・デバイスに即	時対応しているか?
改善スピード	機能追加/不具合改善の →バージョンアップの頻	
カスタマイズ	ユーザー自身が自由にカスタ →自分の施設に合わせた網	
料金	ITは「所有」するものから「 →初期投資が少なく、料金	
オープン	全データの取り出し・取り込みは自由に行えるか? →データは施設の大事な資産、止めた時のことも考えておく	
信頼性	トラブルが絶対に発生しないシステムは存在しない →システム稼働状況をWebでリアルタイムに公開しているか?	
セキュリティ/プライバシー	ISO27001、プライバシーマーク(Pマーク)などの 第三者機関認定を取得可能か?	
		Copyright © 2011 Pays Commit All Rights Secretary

[画像のクリックで拡大表示]

Next:4年間で危機から脱出、新規事業も展開

前へ 1 2 3 4 次へ

バックナンバー

もっと見る

- オススメ 【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語を克服、まずはやさしく理論武装から(2014年5月20日)
- オススメ 【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の生活を変え、世界のビジネスを変革する (2014年5月19日)
- 【「想職」時代】(1)人口が減っても職は増やせる 個人と仕事をつなぐもの は何か? (2014年5月14日)
- 【部長のクラウド教室】 (1) サーバーが故障。買い替えか、クラウドか (2014年5月13日)
- オススメ 【伊藤元重東大教授】 クラウドが変えるリアルビジネス、Amazonは何をもたらしたか (2014年5月7日)
- GmailやFacebook、SkyDriveなどのクラウドサービスを統合するクラウド型デスクトップサービス (2014年5月2日)

サイトマップ | nikkei BPnetとは | よくあるご質問 | お問い合わせ | 著作権・リンクについて | 個人情報保護方針 / ネットにおける情報収集 / 個人情報の共同利用 | アクセス履歴の利用について | 広告ガイド 日経BP社 | 会社案内 | Webサイト一覧 | 雑誌・書籍のご購入 (日経BP書店) | ID統合について

Copyright © 2014 Nikkei Business Publications, Inc. All Rights Reserved.

このページに掲載されている記事・写真・図表などの無断転載を禁じます。 掲載している情報は、記事執筆時点のものです。

クラウド、新世代 ―― 変革と成長のチャンスを拓く ――



日経BP オールジャンル まとめ読みサイト

【まとめ 【コラム 【企業・経営 【PC 【IT 【ライフ 【電子・機械 【環境 【建設 【医療 【復興】クラウド

総合トップ クラウド、新世代 -変革と成長のチャンスを拓く-

特集

【「想職」時代】(2)人事が「断りましょう」と言った若手を老舗旅館の社長が雇った

ツイート 15



いいね! {65

4年間で危機から脱出、新規事業も展開

通常なら有り得ない応募と採用を経て、陣屋は2010年に新システムを開発、利用を始めた。2010年度に黒字転換し、売り上げと利益を伸ばし続け、直近の決算(2012年9月~2013年8月)では売上高4億5600万円、利益は7000万円になった。2009年度(2009年4月~2010年3月)の売上高2億9000万円、3300万円の赤字から大幅に回復した。

売上増の理由は再度泊まりに来る顧客が増えたことだ。顧客の8割がリピーターという。原価率と人件費率を下げ、利益を確保できるようにした。従業員数は4年前に正社員とパートタイムを含め100人程度だったが、正社員を増やし、パートを減らしてきた。全体の従業員数は減らしたものの、正社員の給料を引き上げたため、人件費は4年間で増えている。

多角化も進めた。宮崎社長は2012年4月、「陣屋コネクト」という新会社を設立、陣屋が独自開発した旅館向けの情報システムを同業他社に貸し出すビジネスを始めた。陣屋のシステムをクラウドコンピューティングのサービスとして同業他社に提供する。顧客は旅館、ホテル、ペンション、医療施設などで、場所は北海道から九州にまで広がり、総拠点数は2年間で80拠点になった。



[画像のクリックで拡大表示]

afari 省電力

クリックして Flash プラグインを開始

Microsoft Cloud なら 急増するニーズへの 対応力を強化

【注目のセミナー】

NEW オンライン: 1時間でわかるOffice 365 (2014/5/14更新)

NEW クラウド型チームウェア徹底比較、企業の 期待に応えられるのは? (2014/5/14更新)

「クラウド」バックナンバー

■特集

【「想職」時代】(2)人事が「断りましょう」 と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語 を克服、まずはやさしく理論武装から

【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の 生活を変え、世界のビジネスを変革する

【「想職」時代】(1)人口が減っても職は増やせる 個人と仕事をつなぐのは何か?

【部長のクラウド教室】(1)サーバーが故障。 買い替えか、クラウドか

→ バックナンバー

■事例

【HOYAグループ】グループ全体のERPを「Dynamics AX」に統一、テンプレートの活用で導入コスト・開発期間を大幅削減

【イオンディライト】メールや通信回線などを 見直しコスト削減、営業力は大幅アップ

【オリックス・ファシリティーズ】 iPad miniで 太陽光発電所の保守を効率化、スキルの標準化 ±

【大同火災海上保険】データ分析で台風の被害 状況を予測

【赤坂四川飯店】日本一の麻婆豆腐の味、クラウドで守る

→ バックナンバー

■トレンド

2014/5/21

【「想職」時代】(2)人事が「断りましょう」と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ





いいね! {65

増収はクラウドビジネスで達成する

情報システムの新機能については、まず陣屋で使い、成果を見極めてからクラウドサービスの顧客に提供する。さらに顧客である旅館やホテルから寄せられる「操作画面をこうしてもらえないか」といった意見を参考にしながらシステムを改善していく。陣屋とクラウドサービスの顧客の双方にとって改善になるわけだ。

今後の経営方針を宮﨑社長は次のように語る。

「旅館ビジネスに関しては、陣屋に来ていただいているお客様にもっともっと満足いただくことに注力します。陣屋を増築したり、他の旅館を買収したりといったことはしません。増収についてはクラウドビジネスで達成していきます。日本だけではなく、世界にも広げていきたい」

自分の想いで新たな職を創る。本連載ではこれを「想職」あるいは「創職」と呼ぶ。想職を通じ、新たな職を働きたい人に提供する「贈職」も可能になる(関連記事【「想職」時代】(1)人口が減っても職は増やせる)。

陣屋は本業を立て直すことで「増職」に成功するとともに、SEに対して「旅館の情報システム担当兼クラウドサービス開発担当」という「贈職」をした。宮崎社長自身、2社の社長という「双職」を実現している。

Next:ホンダで学んだことを旅館の経営に生かす

前へ 1 2 3 4 次へ

バックナンバー

もっと見る

- オススメ 【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語を克服、まずはやさしく理論武装から(2014年5月20日)
- オススメ 【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の生活を変え、世界のビジネスを変革する (2014年5月19日)
- 【「想職」時代】(1)人口が減っても職は増やせる 個人と仕事をつなぐもの は何か? (2014年5月14日)
- 【部長のクラウド教室】 (1) サーバーが故障。買い替えか、クラウドか (2014年 5月13日)
- オススメ 【伊藤元重東大教授】クラウドが変えるリアルビジネス、Amazonは何をもたらしたか(2014年5月7日)
- GmailやFacebook、SkyDriveなどのクラウドサービスを統合するクラウド型デスクトップサービス (2014年5月2日)

「リックして Flash プラグインを開始

Microsoft Cloud なら 急増するニーズへの 対応力を強化

【注目のセミナー】

NEW オンライン: 1時間でわかるOffice 365 (2014/5/14更新)

NEW クラウド型チームウェア徹底比較、企業の 期待に応えられるのは? (2014/5/14更新)

「クラウド」バックナンバー

■特集

【「想職」時代】 (2) 人事が「断りましょう」 と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語 を克服、まずはやさしく理論武装から

【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の 生活を変え、世界のビジネスを変革する

【「想職」時代】 (1) 人口が減っても職は増やせる 個人と仕事をつなぐのは何か?

【部長のクラウド教室】 (1) サーバーが故障。 買い替えか、クラウドか

→ バックナンバー

■事例

【HOYAグループ】グループ全体のERPを「Dynamics AX」に統一、テンプレートの活用で導入コスト・開発期間を大幅削減

【イオンディライト】メールや通信回線などを 見直しコスト削減、営業力は大幅アップ

【オリックス・ファシリティーズ】 iPad miniで 太陽光発電所の保守を効率化、スキルの標準化 も

【大同火災海上保険】データ分析で台風の被害 状況を予測

【赤坂四川飯店】日本一の麻婆豆腐の味、クラウドで守る

→ バックナンバー

■トレンド

エンタープライズソーシャルで情報共有の質と 効率を高めイノベーション創出を加速

サイトマップ | nikkei BPnetとは | よくあるご質問 | お問い合わせ | 著作権・リンクについて

個人情報保護方針 / ネットにおける情報収集 / 個人情報の共同利用 | アクセス履歴の利用について | 広告ガイド 日経BP社 | 会社案内 | Webサイト一覧 | 雑誌・書籍のご購入 (日経BP書店) | ID統合について

Copyright © 2014 Nikkei Business Publications, Inc. All Rights Reserved.

クラウド、新世代 ―― 変革と成長のチャンスを拓く ――



日経BP オールジャンル まとめ読みサイト

【まとめ 【コラム 】企業・経営 【PC 【IT 【ライフ 【電子・機械 】環境 】建設 【医療 【復興】クラウド

総合トップ クラウド、新世代 -変革と成長のチャンスを拓く-

特集

【「想職」時代】(2)人事が「断りましょう」と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

ツイート {15



いいね! {65

ホンダで学んだことを旅館の経営に生かす

なぜクラウドを使い、しかも情報システムを自社で開発したのか。冒頭で「通常なら有り得ない」と評したが、宮崎氏が社長に就任して打ち出した経営方針の骨子は「計画・実行・評価・改善のPDCAサイクルを高速で回す」というもので、製造業では「通常」行われている。

宮崎社長は陣屋の社長に就任する直前まで、本田技術研究所で7年間、燃料電池の研究開発に取り組み、設計やテストを担当していた。この経験を通じ、「エンジニアとして物事を整理しスケジュールなどを見える化して取り組むやり方を身に付けた」。

ところが陣屋のオーナーであった宮崎氏の父親が2009年に急逝、陣屋の社長兼 女将であった母親が体調を崩して入院した。陣屋をどうしていくのか、当時31歳 だった宮崎氏に難問が突きつけられた。

陣屋を手放すことも検討したが、当時の陣屋は赤字続きで買い手は見つからなかった。従来はオーナーの父親が陣屋に資金援助をしていたが、もうそれはできない。宮崎氏はホンダを辞め、陣屋の社長を継いだ。

成算があったわけではないが、陣屋の価値を「エンジニアの知識でさらに高める」ことで再建する道を選んだのだ。

経営改善方針の決定(4年前)

①情報の見える化

個人所有から全体共有へ いつでも・だれでも・どこからでも・どんな機器でも 情報はすぐに共有

- ②PDCAサイクル(計画・実行・評価・改善)の高速化 月次管理から日次管理へ
- ③情報は持つだけでなく活用させる 顧客の過去の詳細利用履歴を活用(おもてなし向上/次回営業機会に繋げる) →お客様との長期的なお付き合いをするためにCRMを導入 WEBやSNSを通じて情報を発信
- ④仕事を効率化しお客様との会話と接点を増やす 非生産的業務から生産的業務へ アナログからデジタルへ 非効率な会議を減らす

afari 省電力

クリックして Flash プラグインを開始

Microsoft Cloud なら 急増するニーズへの 対応力を強化

【注目のセミナー】

NEW オンライン: 1時間でわかるOffice 365 (2014/5/14更新)

NEW クラウド型チームウェア徹底比較、企業の 期待に応えられるのは? (2014/5/14更新)

「クラウド」バックナンバー

■特集

【「想職」時代】(2)人事が「断りましょう」 と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語 を克服、まずはやさしく理論武装から

【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の 生活を変え、世界のビジネスを変革する

【「想職」時代】 (1) 人口が減っても職は増やせる 個人と仕事をつなぐのは何か?

【部長のクラウド教室】(1)サーバーが故障。 買い替えか、クラウドか

→ パックナンバー

■事例

【HOYAグループ】グループ全体のERPを「Dynamics AX」に統一、テンプレートの活用で導入コスト・開発期間を大幅削減

【イオンディライト】メールや通信回線などを 見直しコスト削減、営業力は大幅アップ

【オリックス・ファシリティーズ】 iPad miniで 太陽光発電所の保守を効率化、スキルの標準化 も

【大同火災海上保険】データ分析で台風の被害 状況を予測

【赤坂四川飯店】日本一の麻婆豆腐の味、クラウドで守る

→ バックナンバー

■トレンド

クラウド、新世代 --- 変革と成長のチャンスを拓く -



∥まとめ ∥コラム ∥企業・経営 ∥PC ∥IT ∥ライフ ∥電子・機械 ∥環境 ∥建設 ∥医療 ∥復興 | クラウド

総合トップ クラウド、新世代 -変革と成長のチャンスを拓く-

特集

【「想職」時代】(3) PCを使えたのは1人だ け、危機の老舗旅館が仕掛けたことは?





B! 616143 ! 43

(第2回から続く)

谷島 宣之=日経BPビジョナリー経営研究所

ホンダで学んだエンジニアリングの知識を生かして老舗旅館を再建する――。 そう考えた「鶴巻温泉 元湯 陣屋」の宮﨑富夫社長は、製造業と同様にPDCAサ イクルを回すには情報共有が不可欠だと考えた。

だが、宮崎富夫社長が就任した4年前、陣屋の従業員の中でパソコンを使えた のは、たった1人。そういう状態で、情報共有をどう進めたのだろうか。

「松明は自分の手で」「コア技術は自分でやれ」

そこで経営改善方針として、PDCAサイクルの高速 化に加え、「情報の見える化」「情報は持つだけでな く活用させる」「仕事を効率化しお客様との会話と接 点を増やす」を掲げた。

陣屋における仕事の情報のうち、顧客情報の大半は 女将の頭の中に、営業情報は営業担当社員の手帳の中 に、それぞれしまい込まれていた。それらを引き出 し、従業員で共有する道具としてクラウドを使おうと 宮﨑社長は考えたのだ。

未経験の旅館経営とクラウド利用に踏み切ったの は、ホンダから学んだ姿勢によるところが大きい。 「松明は自分の手で」 -- 。ホンダの社内で使われて いたこの言葉は、先の見えない新しいことを率先して

やろうという意味である。



4代目社長の宮崎富夫さんは本 田技術研究所で7年間、燃料電 沖の研究闘祭に取り組んだ経 験を持つ(写真、以下の資料 は陣屋提供)

「コア技術は自分でやれ」という言葉もあった。会社にとって核となる重要な 技術は自分の手で担う。陣屋にとってそれは情報システムだった。



「陣屋」の地は、鎌倉幕府の御家人で初代侍所別当だった和田義盛の陣地跡といわれる [画像のクリックで拡大表示]

Next:従業員が自ら情報を参照し、判断するようになっ...

前へ 1 2 3 4 5 次へ

Т

Microsoft Cloud なら 急増するニーズへの 対応力を強化

【注目のセミナー】

NEW 焼津市全庁タブレット導入、愛媛県クラウ ドサービス活用の秘訣は(2014/5/30更新)

NEW オンライン: 1時間でわかるOffice 365 (2014/5/31更新)

NEW オンライン: 1時間でわかる Microsoft Azure(2014/5/31更新)

「クラウド」バックナンバー

■特集

【「想職」時代】 (3) PCを使えたのは1人だ け、危機の老舗旅館が仕掛けたことは?

【部長のクラウド教室】 (3) 事業継続性確保と 災害対策で大きなメリットを発揮

【「想職」時代】 (2) 人事が「断りましょう」 と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語 を克服、まずはやさしく理論武装から

【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の 生活を変え、世界のビジネスを変革する

→ バックナンバー

■車例

【HOYAグループ】グループ全体のERPを 「Dynamics AX」に統一、テンプレートの活用 で導入コスト・開発期間を大幅削減

【イオンディライト】メールや通信回線などを 見直しコスト削減、営業力は大幅アップ

【オリックス・ファシリティーズ】 iPad miniで 太陽光発電所の保守を効率化、スキルの標準化

【大同火災海上保険】データ分析で台風の被害 状況を予測

【赤坂四川飯店】日本一の麻婆豆腐の味、クラ ウドで守る

→ バックナンバー

バルセロナ市の先進事例 ビッグデータやCRM の活用により市民サービスの品質向上

エンタープライズソーシャルで情報共有の質と 効率を高めイノベーション創出を加速

クラウド、新世代 - 変革と成長のチャンスを拓く -



∥まとめ ∥コラム ∥企業・経営 ∥PC ∥IT ∥ライフ ∥電子・機械 ∥環境 ∥建設 ∥医療 ∥復興∥クラウド

総合トップ クラウド、新世代 -変革と成長のチャンスを拓く-

特集

【「想職」時代】(3) PCを使えたのは1人だ け、危機の老舗旅館が仕掛けたことは?







従業員が自ら情報を参照し、判断するようになった

陣屋は現在、顧客や旅行代理店からの予約受け付け、アンケート結果を含む顧 客情報の把握、売り上げと原価の管理、従業員の勤怠情報とスケジュールの管 理、会計といった、旅館運営に必要な業務処理を外部のクラウド事業者が保有す るコンピュータの中で処理している。

この結果、顧客に関する情報と利益に関する情報を記録しておき、フロントは もちろん、接客、調理、清掃などを担当する各従業員が必要な情報を参照し、物 事を判断していけるようになった。

例えば、予約内容の直前の変更にも応じられる。以前は予約の情報を手書き台 帳に書き、必要な情報を毎日手書きでメモにして従業員に配布していたため、急 な依頼が来ても指示を伝えづらかった。

顧客によって使えない食材があった場合、一度その要望を聞いたら「お客様力 ルテ」に記録しておく。次にその顧客が泊まりに来た際、調理担当者はカルテを 参照して食事を用意し、接客担当者は「お料理はこうします」と顧客に伝えられ

クラウドを利用する以前は、こうした要望を覚えていた従業員が口頭や手書き メモで他の従業員に伝えていたため、実際に接客する従業員まで情報が届かない こともあった。



「陣屋コネクト」の導入により、手書きの予約台帳を使っていた時に比べ、トラブル防止に 役立ったほかスタッフの細やかなおもてなしが実現できたという [画像のクリックで拡大表示]

Next: 社内SNSを使って業務連絡

前へ 1 2 3 4 5 次へ

バックナンバー

もっと見る

- オススメ 【部長のクラウド教室】 (3) 事業継続性確保と災害対策で大きなメリ ットを発揮 (2014年5月27日)
- **オススメ** 【「想職」時代】 (2) 人事が「断りましょう」と言った若手を老舗旅 館の社長が雇ったワケ (2014年5月21日)
- 【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語を克服、まずはやさしく理論武 装から (2014年5月20日)

Τ

Microsoft Cloud なら 急増するニーズへの 対応力を強化

【注目のセミナー】

NEW 焼津市全庁タブレット導入、愛媛県クラウ ドサービス活用の秘訣は(2014/5/30更新)

NEW オンライン: 1時間でわかるOffice 365 (2014/5/31更新)

NEW オンライン: 1時間でわかる Microsoft Azure(2014/5/31更新)

「クラウド」バックナンバー

■特集

【「想職」時代】 (3) PCを使えたのは1人だ け、危機の老舗旅館が仕掛けたことは?

【部長のクラウド教室】 (3) 事業継続性確保と 災害対策で大きなメリットを発揮

【「想職」時代】 (2) 人事が「断りましょう」 と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語 を克服、まずはやさしく理論武装から

【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の 生活を変え、世界のビジネスを変革する

→ バックナンバー

■車例

【HOYAグループ】グループ全体のERPを 「Dynamics AX」に統一、テンプレートの活用 で導入コスト・開発期間を大幅削減

【イオンディライト】メールや通信回線などを 見直しコスト削減、営業力は大幅アップ

【オリックス・ファシリティーズ】 iPad miniで 太陽光発電所の保守を効率化、スキルの標準化

【大同火災海上保険】データ分析で台風の被害 状況を予測

【赤坂四川飯店】日本一の麻婆豆腐の味、クラ ウドで守る

→ バックナンバー

バルセロナ市の先進事例 ビッグデータやCRM の活用により市民サービスの品質向上

エンタープライズソーシャルで情報共有の質と 効率を高めイノベーション創出を加速

クラウド、新世代 - 変革と成長のチャンスを拓く -



∥まとめ ∥コラム ∥企業・経営 ∥PC ∥IT ∥ライフ ∥電子・機械 ∥環境 ∥建設 ∥医療 ∥復興 ∥クラウド

総合トップ クラウド、新世代 -変革と成長のチャンスを拓く-

特集

【「想職」時代】(3) PCを使えたのは1人だ け、危機の老舗旅館が仕掛けたことは?







社内SNSを使って業務連絡

顧客対応を改善して充実させたことがリピート顧客の拡大、すなわち売り上げ 増につながったのだ。

その一方で、売り上げと原価の管理については日時で処理していくため、利益 が今どうなっているかをすぐ把握でき、必要な手を打てるようになった。先々の 予約状況を確認し、売り上げ予測を自動的に立て、仕入れや人員の手配を効率的 にこなせる。それまでは月末に伝票を整理して計算しない限り、利益を把握でき なかった。

業務連絡は原則としてクラウドを使った社内SNS(ソーシャルネットワークサ ービス)を使う。インターネット上のSNSと同様の仕組みを、陣屋内だけで利用 するものだ。従業員が宮﨑社長や他の従業員に伝えたいことを手元のスマートフ ォンやパソコンから書き込むと全員に伝えられ、宮﨑社長や関連する従業員が応 答する。いわゆる「言った言わない」によるトラブルを減らせたという。

「平均すると1日に50件程度のメッセージをもらいます。すべて読み、必ずコ メントを返しています」。陣屋コネクトの提案や説明のため、宮崎社長はしばし ば出張するようになったが、「どこにいてもメッセージをやりとりできる」よう になっている。



スタッフ全員が最新情報を共有したうえ、社内SNSで「言った・言わない・聞いていな い」のトラブルを解消。部門を越えて組織の一体感が高まった [画像のクリックで拡大表示]

Next: 社長や従業員の要望をもとに「フロント志望」の...

前へ 1 2 3 4 5 次へ

バックナンバー

もっと見る

- オススメ 【部長のクラウド教室】 (3) 事業継続性確保と災害対策で大きなメリ ットを発揮 (2014年5月27日)
- **オススメ** 【「想職」時代】 (2) 人事が「断りましょう」と言った若手を老舗旅 館の社長が雇ったワケ (2014年5月21日)
- 【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語を克服、まずはやさしく理論武 装から (2014年5月20日)
- 【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の生活を変え、世界のビジネスを変 革する (2014年5月19日)

Τ

Microsoft Cloud なら 急増するニーズへの 対応力を強化

【注目のセミナー】

NEW 焼津市全庁タブレット導入、愛媛県クラウ ドサービス活用の秘訣は(2014/5/30更新)

NEW オンライン: 1時間でわかるOffice 365 (2014/5/31更新)

NEW オンライン: 1時間でわかる Microsoft Azure (2014/5/31更新)

「クラウド」バックナンバー

■特集

【「想職」時代】 (3) PCを使えたのは1人だ け、危機の老舗旅館が仕掛けたことは?

【部長のクラウド教室】 (3) 事業継続性確保と 災害対策で大きなメリットを発揮

【「想職」時代】 (2) 人事が「断りましょう」 と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語 を克服、まずはやさしく理論武装から

【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の 生活を変え、世界のビジネスを変革する

→ バックナンバー

■車例

【HOYAグループ】グループ全体のERPを 「Dynamics AX」に統一、テンプレートの活用 で導入コスト・開発期間を大幅削減

【イオンディライト】メールや通信回線などを 見直しコスト削減、営業力は大幅アップ

【オリックス・ファシリティーズ】 iPad miniで 太陽光発電所の保守を効率化、スキルの標準化

【大同火災海上保険】データ分析で台風の被害 状況を予測

【赤坂四川飯店】日本一の麻婆豆腐の味、クラ ウドで守る

→ バックナンバー

バルセロナ市の先進事例 ビッグデータやCRM の活用により市民サービスの品質向上

エンタープライズソーシャルで情報共有の質と 効率を高めイノベーション創出を加速

クラウド、新世代 - 変革と成長のチャンスを拓く -



∥まとめ ∥コラム ∥企業・経営 ∥PC ∥IT ∥ライフ ∥電子・機械 ∥環境 ∥建設 ∥医療 ∥復興 ∥クラウド

総合トップ クラウド、新世代 -変革と成長のチャンスを拓く-

特集

【「想職」時代】(3) PCを使えたのは1人だ け、危機の老舗旅館が仕掛けたことは?







社長や従業員の要望をもとに「フロント志望」のSEが開発

ここまで見てきたように、業務を処理する情報システムや社内SNSをインター ネット経由で利用する仕組みがクラウドコンピューティングである。従業員はス マートフォンやタブレット、パソコンなどから外部のクラウド事業者にある各シ ステムを利用する。インターネットブラウザが搭載されている機器であれば使え るので、陣屋は従業員に機器を選ばせている。

他の旅館やホテルが陣屋のシステムを利用することも比較的簡単にできる。シ ステムはクラウド上にあり、機能追加や変更がある場合、それを修整すればよ い。クラウドを使わないと、旅館やホテルのそれぞれに情報システムを設置して いくことになり、修整を含むシステムの維持管理は各旅館やホテルで個別にしな ければならなかった。

インターネット上には数々のクラウドサービスがあるが、陣屋に向いたものは 自分で作るべきと宮﨑社長は判断し、社長が経営者として会社の成長や利益を考 慮した要望を、現場の従業員が使いやすさや接客に役立つことを勘案した要望を それぞれ挙げ、陣屋のSEが実際のシステムを開発していった。

このSEは社長に就任直後の宮﨑氏が採用した。その経緯は前回述べた通り で、SEはシステム開発の仕事ではなく、陣屋のフロント係を志望していたが、 宮﨑社長は旅館の情報システム開発を持ち掛けた。業務システムを作って動かす 基本機能を提供するクラウドサービスがあり、陣屋はそれを利用している。

4年前、パソコンを使える人が1人しかいなかった陣屋の従業員がここまで情報 システムを使いこなしていることも「通常なら有り得ない話」かもしれない。 「面倒な情報入力をするより、お客様の世話をしたほうがよい」と考える従業員 のほうが多かったはずだ。

Next: 勤怠情報の入力でクラウドを使わざるを得ない環...

前へ 1 2 3 4 5 次へ

バックナンバー

もっと見る

- オススメ 【部長のクラウド教室】 (3) 事業継続性確保と災害対策で大きなメリ ットを発揮 (2014年5月27日)
- **オススメ** 【「想職」時代】 (2) 人事が「断りましょう」と言った若手を老舗旅 館の社長が雇ったワケ (2014年5月21日)
- 【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語を克服、まずはやさしく理論武
- 【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の生活を変え、世界のビジネスを変 革する (2014年5月19日)
- オススメ 【「想職」時代】(1)人口が減っても職は増やせる 個人と仕事をつ なぐものは何か? (2014年5月14日)
- 【部長のクラウド教室】 (1) サーバーが故障。買い替えか、クラウドか (2014年) 5月13日)

1

Microsoft Cloud なら 急増するニーズへの 対応力を強化

【注目のセミナー】

NEW 焼津市全庁タブレット導入、愛媛県クラウ ドサービス活用の秘訣は(2014/5/30更新)

NEW オンライン: 1時間でわかるOffice 365 (2014/5/31更新)

NEW オンライン: 1時間でわかる Microsoft Azure (2014/5/31更新)

「クラウド」バックナンバー

■特集

【「想職」時代】 (3) PCを使えたのは1人だ け、危機の老舗旅館が仕掛けたことは?

【部長のクラウド教室】 (3) 事業継続性確保と 災害対策で大きなメリットを発揮

【「想職」時代】 (2) 人事が「断りましょう」 と言った若手を老舗旅館の社長が雇ったワケ

【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語 を克服、まずはやさしく理論武装から

【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の 生活を変え、世界のビジネスを変革する

→ バックナンバー

■車例

【HOYAグループ】グループ全体のERPを 「Dynamics AX」に統一、テンプレートの活用 で導入コスト・開発期間を大幅削減

【イオンディライト】メールや通信回線などを 見直しコスト削減、営業力は大幅アップ

【オリックス・ファシリティーズ】 iPad miniで 太陽光発電所の保守を効率化、スキルの標準化

【大同火災海上保険】データ分析で台風の被害 状況を予測

【赤坂四川飯店】日本一の麻婆豆腐の味、クラ ウドで守る

→ バックナンバー

バルセロナ市の先進事例 ビッグデータやCRM の活用により市民サービスの品質向上

エンタープライズソーシャルで情報共有の質と 効率を高めイノベーション創出を加速

クラウド、新世代 ― 変革と成長のチャンスを拓く -



| まとめ | コラム | 企業・経営 | PC | IT | ライフ | 電子・機械 | 環境 | 建設 | 医療 | 復興 | クラウド

クラウド、新世代 -変革と成長のチャンスを拓く-

特集

【「想職」時代】(3) PCを使えたのは1人だ け、危機の老舗旅館が仕掛けたことは?



B! WWA! 43

勤怠情報の入力でクラウドを使わざるを得ない環境に

その壁を陣屋の従業員が乗り越えられた要因はいくつかある。まず現場の要望 を聞きながら、陣屋の中で情報システムを開発したこと。さらに宮崎社長の指示 で勤怠管理をクラウドに載せたこと。従業員は自分の勤怠情報を入力しないと勤 務実績にならない。紙の予定表は配られなくなり、情報共有に使っていたホワイ トボードは撤去されてしまったため、従業員は仕事に必要な情報を確認するため にもクラウドを利用せざるを得なくなった。

陣屋コネクトの社内普及活動

①社長・女将・マネージャーの社内SNS積極活用 メッセージの身信・指係へのコメント・いいね! 報告・連絡・承認・レポート提出はすべてチャターで 定期的な会社方針プレイクダウン

②ログインしないと仕事にならない業務環境の構築 紙の予定表の廃止 昼礼・夕礼・連絡ノート・ホワイトボードの廃止 勤怠管理・発注依頼・修理依頼

③使いやすいデバイスを自由に選択 仕事の内容や個人の好みに合わせて使いやすいデバイスを選らんでもらう デスクトップPC・ノートPC・iPad・iPad mini・iPhone・iPod touch 個人のスマートフォン

④取り組みの発信と使っている人への「いいね!」の声 お客様・取引先・ケディア・社員同士からの反響 CRMベストプラウティス賞受賞

❷ 陣屋

社内SNSの積極活用などと並んで、「ログインしないと仕事にならない業務環境」を構築 したことが陣屋のIT化を推し進めた

[画像のクリックで拡大表示]

もっとも一番大きかったのは陣屋が存亡の危機にあったことではないか。宮崎 社長が就任する前後、「このままでは陣屋を続けられない」という事実を従業員 は知らされていた。お客様のお世話は最重要だが、赤字のままでは旅館そのもの が存続できない。利益を出すために仕事のやり方を改善していく、ついては現場 の情報を入力してほしい--。こうした説明を従業員は受け入れたと考えられ る。

何事においても根本は人である。PDCAサイクルも情報共有もクラウドも、人 と人をさらに密に結びつけ、成果を挙げていくための手法と道具である。

宮崎社長が2012年4月、「陣屋コネクト」という会社を設立、陣屋が独自開発 した旅館向けの情報システムをクラウドコンピューティングのサービスとして同 業他社に提供していることは前回述べた。

この「陣屋コネクト」はクラウドサービスを提供する会社名であり、サービス そのものの名称でもある。宮﨑社長がそう命名した意図は、「お客様と陣屋を、 スタッフ同士を、仕事の流れを、お客様の物語を、つなぎたい(コネクトした い)」というものだ。

人がいて、伝統を持ち、顧客を抱える企業や団体が手法と道具をうまく利用す れば、事業の価値を高め、「想職」や「増職」をしていける。陣屋はその一例と 言える。

ここまで読まれた読者の中で、「たまたまと言っても、SE一筋の人がどうし て陣屋に応募してきたのか」と首をひねった方がいるだろう。改めて宮崎社長に 採用の経緯を確認してみたところ、下記の答えが返ってきた。

「本当にたまたま陣屋のWebサイトを見て、何か感じるものがあったので応募 したそうです。SEなのに直感で行動したわけですが、私もエンジニアであるにも かかわらず、『ご先祖様が陣屋の危機を見て送り込んでくれた』と非科学的なこ とを思っております」

(第4回に続く)

Microsoft Cloud なら 急増するニーズへの 対応力を強化

【注目のセミナー】

NEW 焼津市全庁タブレット導入、愛媛県クラウ ービス活用の秘訣は(2014/5/30更新

NEW オンライン: 1時間でわかるOffice 365 (2014/5/31更新)

NEW オンライン: 1時間でわかる Microsoft Azure (2014/5/31更新)

「クラウド」バックナンバー

【部長のクラウド教室】 (3) 事業継続性確保と 災害対策で大きなメリットを発揮

【「想職」時代】(2)人事が「断りましょう」 と言った若手を老舗旅館の社長が雇った

【部長のクラウド教室】 (2) イヤな略語や用語 を克服、まずはやさしく理論武装から

【伊藤元重東大教授】モバイルネットが個人の

→ パックナンバー

■事例

【HOYAグループ】 グループ全体のERPを 「Dynamics AX」に統一、テンプレー で導入コスト・開発期間を大幅削減

見直しコスト削減、営業力は大幅アップ

【オリックス・ファシリティーズ】 iPad miniで 太陽光発電所の保守を効率化、スキルの標準化

【大同火災海上保険】 データ分析で台風の被害

【赤坂四川飯店】日本一の麻婆豆腐の味、クラ ウドで守る

→ パックナンバー

パルセロナ市の先進事例 ビッグデータやCRM の活用により市民サービスの品質向上

・タープライズソーシャルで情報共有の質と 効率を高めイノベーション創出を加速

→ パックナンバー