

月刊

# ホテル旅館

HOTEL RYOKAN  
MANAGEMENT

3

2014  
MARCH

[提携誌] Cornell Hospitality Quarterly

特別企画

ホテル・旅館に  
いま必要な  
IT戦略とは?

特集 新しい個性全開!

# ニューオーブンの旅館の 実力検証

【特別企画】

# ホテル・旅館に いま必要な IT戦略とは？

—— 本当に必要なIT装備は何か。  
いつ、どこかに、どのように導入するか ——



ホテル・旅館にとってIT戦略はいまや必須の経営戦略になった。情報技術を活用することにより、より高いレベルのホスピタリティを実現するITホスピタリティは、顧客満足度の向上やリピート客獲得にも大きな威力を発揮する。しかしIT戦略とひとくちに言っても、「ではあなただの旅館やホテルにいま必要なITとはいったい何か？」と問われると、とまどいをおぼえる経営者も少なくない。幅があるとはいえ、IT装備にはそれなりのコストがかかる。それゆえ、やみくもなIT化は経営を圧迫することにもなりかねない。まずは、経営の目的を再確認し、どの部分を整備・強化するか優先順位を設定、そのうえで必要なIT戦略を立てることが重要だ。本特別企画では、限られた投資の中でいかにITを活用した経営改善に成功したかを、「元湯陣屋」の事例で紹介。そして、これからの日本の観光産業に必須のジャンル、インバウンド対策におけるIT戦略について、具体的な事例をまじえて提案する。またホテル・旅館の経営をサポートする有力IT企業が提案する「最新IT駆使の成功術」も参考にしてほしい。



事例研究

# 旅館経営者が開発したクラウド型システム「陣屋コネクト」が実現する旅館の画期的経営改善

神奈川県秦野市・鶴巻温泉の旅館「元湯陣屋」が開発したクラウド型ホテルシステム「陣屋コネクト」が注目を集めている。

予約情報や顧客情報から会計処理、勤怠管理、さらには社内SNSまで、およそ旅館経営に必要なデータを一元で管理できるシステムだが、クラウドコンピューティングの世界的企业であるセールスフォース・ドットコムがプラットフォームをベースに開発されているので、インターネット環境さえあればPC、タブレット、スマートフォンなど、どのような端末からもアクセスが可能。もちろん、遠隔地にいようとも現場の

状況をリアルタイムに共有することができる。

最大の特徴は、もともとが20室規模の旅館が自館の経営改善のために開発したシステムであるということ。資本力に乏しいばかりか、経営改善を図るくらいだから業績も厳しい中で開発しているの、既存のホテルシステムに較べはるかに低予算。また、自分たちの経験がベースになっているので、中小旅館で起こりうるさまざまなケースを想定した機能がほぼ網羅されている。クラウド上のサービスなので、アプリケーションの購入は不要、携帯電話と同じように毎月の使用料を収うだけだ。



株式会社陣屋 代表取締役 宮崎 富夫氏

陣屋では2012年4月に同システムのライセンス販売を目的に陣屋コネクトを設立。テレビをはじめ数々のメディアに取り上げられたこともあって、着実に導入実績を積み上げていく。最近ますます加速化しており、昨年11月段階では全国60施設だった導入事例が、今年1月末

段階では70施設に増加。ユーザー数は350人を突破したという。クラウドプラットフォームを利用して独自のシステムを開発 前述したように、陣屋コネクトは旅館本体の厳しい状況のなかから生まれた。開発の指揮をとった(株)陣屋の宮崎富夫社長は大学院を卒業後、(株)本田技術研究所に入社、エンジニアとして働いていた。しかし、父親が他界し、女将を務めていた母親も病に倒れたことから、家業を引き継ぐために同社を退社し、09年10月には同旅館の4代目社長、第2児を出産したばかりの夫人が4代目女将に就任している。

「もともと接客需要が中心の旅館でしたので、バブル期以降は右肩下がりが続いていたのに加え、経営者が不在になり、リーマンショックも重なった。このままでは遠からず行き詰まるのは必至でしたが、私にとっては生まれ育った場所だけに、何とか維持していきたい。ただ、そのためには短期間で売上げアップと経費削減を実現し、業績改善をしなければならぬと痛感しました」

そう振り返る宮崎社長だが、問

題は山ほどあった。たとえば売上げアップを図るには、顧客満足度アップ、営業力アップ、ネットとの連携が不可欠だが、顧客情報は入院中の前女将か伯母、一部のベテランスタッフの頭の中だけだったり、営業情報も各営業担当の手帳の中にあるだ

けで旅館として共有化されてはいなかった。さらに、当時パソコンが使える社員は1名のみで、ネット経由の予約もすべて紙の予約台帳に書き写していたという。

経費にしても、原価管理は大ざっぱで、人件費も月末にならないと把握

できない状況。当然、予実管理などは不可能で、売上実績のみを紙で管理していた。経費を削減しようにも、どこにメスを入れればいいのかわからなかったのだ。

そこで宮崎社長は経営改善のために、「情報の見える化」「PDCAサイクルの高速化」「情報の活用」「仕事を効率化し、お客とのコミュニケーションを深める」という4つの

と考えた宮崎社長はさっそくホテルシステムの検討を開始する。しかし、既存のシステムは小さな旅館にとっては高過ぎたし、基本は予約・顧客管理システムなので経営全般で利用できるシステムにするにはさらにカスタマイズ費用が発生する。そこでセールスフォース・ドットコムのクラウドプラットフォームを利用して、自社開発することにしたという。

陣屋コネクト「旅館におけるIT活用事例より」

株式会社陣屋  
Mizuki Tamaki

Chatterの活用

PC

タブレット端末

スマートフォン

## ●陣屋コネクトの導入効果

「お客とのコミュニケーションを深める」という4つの方針を決定する。要するに、顧客情報をはじめ、旅館経営に関する情報は、女将や一部のスタッフだけが所有するのではなく、会社全体で共有。その情報を活用することでおもてなしの向上や次回営業につなげようということだ。そのためは即時に情報を共有できる仕組みが必要だが、これを活用することで月次管理から日次管理に移行でき、業務が効率化すればお客との会話や接点を増やすことができる。

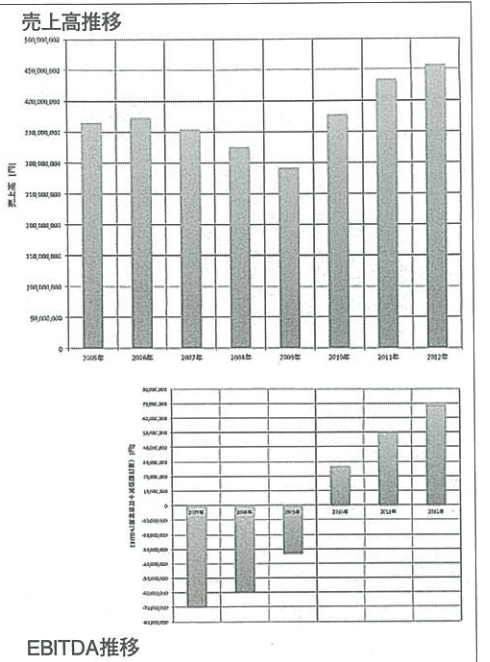
こうした改善を図るためにはITの導入が不可欠

「ホンダで教わったのは『松明は自分の手で』ということ。これは、今まで誰もやっていない新しい事、先の見えない事は自ら率先して進めるべきという意味です。そしてもうひとつ、『コア技術は自分でやれ』ということも教わりました。旅館業のコア技術で、かつそれが世の中にまだないものならば、これは自分でつくることができない。ただ、私がかかりつきりになってしまっていると、社長としての業務がおろそかになる。幸い旅館スタッフとして応募してきた人材のなかにSE(システムエンジニア)経験者がいたので、彼をSEとして採用し開発に当たらせることにしました」

まず最初に予約台帳管理と会計処理のシステムを構築。その後は宮

崎社長とSE、現場の3者が協力して開発を進めた。セールスフォースのプラットフォームには各種アプリケーションの他に、業種ごとに特化

陣屋コネクト「旅館におけるIT活用事例より」



●陣屋コネクト導入効果(4年間での変化)



12年度には4億6000万円まで回復。無駄な作業がなくなったことで人件費率は44%から30%まで圧縮したほか、原価率も10%減少して30%強で推移するようになっていた。

社員の平均年齢は50歳超。さらに、パートは60歳を超えていただけに、スタッフ全員が陣屋コネクトを利用できるようにするまで時間がかかった。まず宮崎社長や女将、マネジャーは連絡をすべてSNSで行ない、スタッフからの報告や連絡、レポートなどもSNS経由でなければ受け取らないようにした。台帳や予定表、連絡ノートなど紙ベースで管理していたものは会議、ホワイトボードなどを順次廃止していき、ログインしないと仕事にならない環境も構築。そのために、ログインして勤怠ボタンをチェックしないと出勤扱いにならないというルールもつくった。「とにかく続けることが大切。端末も本人がいちばん使いやすいものにして、辛抱強く取り組んでいけば、うちのような旅館でもできた。どの旅館さんでも可能だと思います」

陣屋コネクトを他の施設にライセンス販売することにしたのは、エンジニアらしい理由があった。自館の

ために最適化したことで進化が止まってしまうと感じられたからだ。システムを提供することで、新たな課題をもらい改善に努めることで、さらに使いやすいシステムに進化させたいという想いがあったのだ。

「自分自身、何の修業もないままに社長に就任したので、まだ旅館のことをわかっていない部分があります。他館からアドバイスをいただき、システムの改善に努めていけば、旅館業界全体にとってのメリットにもつながると思うのです」

セールスフォースのクラウドプラットフォームでは、異なるグループ(企業)間で顧客情報の共有もできる。もちろん、何を非公開とするかという制限を設定した上での情報共有となるが、これを活用すればたとえば旅館組合でビッグデータを持つことも可能となる。ポイント共有などのキャンペーン展開なども容易になるし、エリア全体でのマーケティング戦略などを立案することもできるだけに、長期的にはこの部分が大きいだろうと宮崎社長は見ている。

小さな旅館から生まれたシステムが今、旅館業界に新しい波を生み出そうとしているのである。

したさまざまなアプリケーションのアイデアなどが用意されているので、それを陣屋用にカスタマイズし、ここにはない機能については独自に開発して搭載していった。こうして完成したのが陣屋コネクトである。

**システムのさらなる進化を求めてライセンス販売を開始**

陣屋コネクトの導入後、同館の業務の流れは一変した。かつては電話だけでなく、ネットで受けた予約もすべて手書きの予約台帳に記載し、それを基に毎日の予定表を作成。前日にはそのコピーをスタッフ全員に配布し、当日の変更内容などはホワイトボードに記載していたのだが、導入後は予約情報や顧客情報、変更内容などがすべて端末で確認できるようになり、手書きの手間がなくなる。同時に、重複や漏れなどのトラブルを防止できるようになった。また、いつ・誰が・何を変更したのかも履歴として残るため、スタッフの責任感も向上。さらに、顧客情報も陣屋コネクト上に蓄積されていくので、それを先読みするようになった。「社内SNSに全員が参加すること

で、スタッフがそれぞれの担当場所での最新の情報を即座に共有できるようにになったので、連絡だけの会議はすべてSNSに切り替えました。うちは日帰り利用もありますので、全員が揃うというのはなかなか難しい。会議に参加できないスタッフには伝言という形になるのですが、言った言っていない、聞いてないというトラブルが必ずつきまといまいます。しかし、SNSなら全員に確実に伝わりますし、見ていないのが誰かもすぐにわかる。社内的にも対お客さま的にも、コミュニケーションの質が大きく変わりましたね」

数字に関しては、給料の明細を除いて、全員が確認できるようにした。部門別売上げや商品別売上げだけでなく、稼働率や人件費率、原価率なども全員で共有しているのでスタッフのコスト意識も向上。また、入力すればリアルタイムでデータ化されるので、日次管理への移行もスムーズに行なうことができたし、データをグラフなど自在な形で確認できるので、状況に応じた営業活動や迅速な経営判断も可能となった。

その結果、09年度には2億9000万円まで落ち込んでいた売上げが

**世界標準 ホテル向け Wi-Fi ソリューション**  
世界のハイクラスホテルでの豊富な実績



**客室**  
PCに限らず、スマホ、タブレットでも安定した高速通信

**ホテル管理者**  
・短期導入  
・容易な拡張  
・運用

**大会議室**  
数百人が同時アクセスしてもストレスを感じさせない

**メル・ネットワークス株式会社**  
〒101-0041 東京都千代田区神田須田 2-19 野村第3ビル 5F  
電話 03-5297-1221 (代) メール info.jp@merunetworks.com  
[www.merunetworks.co.jp](http://www.merunetworks.co.jp)