

温泉旅館復活へIT化、「最高のおもてなしを追求」

ツイート いいね! 48



外国人観光客の増加に伴って、大都市のホテルは開業ラッシュとなっています。一方、地方の旅館は今、減り続けているのです。実は地方再生の力になるのは観光業だと言われています。旅館復活に向けた最先端の取り組みを取材しました。

宿泊客が到着すると、名前を呼んでのお出迎え。神奈川県鶴巻温泉の老舗旅館です。緑あふれる庭園と純和風の建物、客室には源泉掛け流しの温泉が引き込まれています。そして、四季折々の食材を使った懐石料理。創業98年、皇太子さまも宿泊したことがある高級旅館です。年間4億円以上を売り上げますが、10年前には倒産寸前まで追い込まれたといいます。

「ちょうどリーマンショックがあり、売上げが非常に低迷。赤字が10年間続く状態」(陣屋 宮崎富夫社長)

自動車会社のエンジニアだった社長の宮崎さんが、先代から旅館を引き継いだときには10億円の借金がありました。

「おもてなしを追求していこうと決めて取り組んできました。最も大事なことは、仕事を効率化して、お客様と会話の接点を増やしていかねばならない」(陣屋 宮崎富夫社長)

宮崎さんは、IT化により無駄を省き、従業員が雑用に追い回されずに接客に心を砕けるようにして経営を立て直しました。

「ちょっと一度見たかったものですから」(石破茂地方創生相)

宮崎さんの旅館を視察に訪れたのは、石破地方創生大臣です。石破氏は、アメリカなどと比べ、日本の地方経済はサービス業の生産性が低く、しかも、地方を中心に旅館は10年前の7割まで減少していることから、旅館業の立て直しに地方創生の力があると考えています。

宮崎さんの旅館では、タブレットで従業員が宿泊客の情報を共有しています。リピーターの宿泊客が到着すると名前を呼んで出迎えられるのは、車のナンバーを特別な機械で読み取ったスタッフが、玄関スタッフに宿泊客の名前を伝えていたからです。また、厨房には大きなモニターが掛けられ...

「(食材の)ロス率を下げることによって、同じ値段で良い物が出せる？」(石破茂地方創生相)

「いい原価をかけても結果的には原価が下がった」(陣屋 宮崎富夫社長)

食材の仕入れを管理し、使われずに捨てられるものを減らすなどした結果、これまでより低い予算で、より高価な食材を使えるようになったといいます。

「どういふ無駄を省けいいのか、どういふサービスに集中すべきなのか、いかにITを使うかということに、私は感銘を受けた」(石破茂地方創生相)

政府は先週、サービス産業の生産性の向上を盛り込んだ地方創生の新たな基本方針を閣議決定し、宿泊や飲食業など7つの分野のサービス業を集中的に支援することを決めました。宮崎さんは、自らが開発した旅館のITシステムを使い、地方旅館を再建させるために全国を走り回っています。

「いいアドバイスをいただけたらと思います」(緑屋旅館 山極達郎社長)

この日、宮崎さんが訪れたのは、長野県別所温泉。100年以上続くこの旅館は施設が老朽化し、深刻な赤字に陥っています。

「(予約は)紙の台帳が何かで管理してる？」(陣屋 宮崎富夫社長)

「手書きですけど、こんな感じで」(緑屋旅館)

インターネットからの宿泊予約ですら、管理している台帳は手書き。料理人を1人しか雇えず、食事が準備できないので、空室があっても一定以上の宿泊を断る状態に陥っています。

「紙で毎日まとめていくのは大変なので、ここの仕組みを自動で集まっていくようにするのが大事」(陣屋 宮崎富夫社長)

「しんどいですよねえ、年寄りにはねえ」(緑屋旅館)

宮崎さんは、今の旅館業の弱点は、アナログの経営方法が一番悪いという考え方をそのものだと考えています。

「アナログのおもてなしは日本の得意な部分で、日本の数値管理が弱い部分さえ補えば、逆に日本の観光(すごい競争力を持つんじゃないか。未来は明るくて、旅館ってもうかる商売だと思ってます)」(陣屋 宮崎富夫社長)

(09日 18:28)