



女将になるなんて夢にも思ってなかったんです (笑)  
借金10億の旅館がIT活用で再建?～前編～

Writer: 麻宮 しま Data: 2017/10/17 Category: 業務改革  
いいね! シェア ツイート B!ブックマーク Pocket

神奈川県茅野市にある鶴巻温泉で、大正7年に創業した「元湯陣屋」。約1万坪の緑豊かな敷地に落ち着いた日本家屋がたたずむ、2018年に創業100年を迎える老舗旅館だ。

数々の将棋のタイトル戦が行われてきた「松風の間」、先代女将の従兄弟である映画監督・宮崎駿氏が幼少期に遊んだ「トトロの桶」など、マスコミで取り上げられることも多い有名な旅館。8年前、4代目女将に就いたのが、宮崎知子氏である。

第2子の出産を目前に控えた2009年、宮崎氏は義母から10億円にも上る旅館の負債額(借入金)を打ち明けられる。リーマンショックの影響で世界的な金融危機に見舞われた時期と重なり、旅館経営は危機的状況だった。

危機的状態だった旅館経営

平成21年(2009年) 存続の危機に直面していた 陣屋旅館を継承

- 4代目社長兼客室主任職の新規就任者
- 4代目女将・20歳で相続直後の二児の母

売上:2億9,000万円  
EBITDA\*: -6,000万円  
借入金:10億円

2009年当時の売上構成比

かつて鶴巻温泉に17軒あった旅館はわずか3軒まで減少

修行期間や引継ぎの無い突然の世代交代・旅館存続のためには短期間での業績改善(売上アップと経費削減)が求められていた

資料提供: 株式会社陣屋コネク

「他人に譲り渡すことも考えましたが、自分たちの未来を他人の手に委ねることはできなかったんです。サラリーマンの生涯年収を優に超えているため、返済できなければ子供たちにまで借金を背負わせることになるかもしれない」といった危機感もありました(宮崎氏/以下同)

宮崎氏の夫・富夫氏は大手自動車メーカーのエンジニア、宮崎氏はリース会社の営業出身で、ともに旅館業は未経験の二人は業績不振の旅館の改革という難事業に挑むこととなった。

「一番初めに感じたのは“無駄が多いな”ということでした。コンセプトを明確にし業務の見える化を

1 2 3 4

いいね! シェア ツイート B!ブックマーク Pocket

Archive

- ここまで来た! 農業×IT (後編) 農家が目の当たりにして実感した自動飛行ドローンのすごさ
- ここまで来た! 農業×IT (前編) 農作業の効率化だけでは語れない—ドローンが農業にもたらす本当の価値とは?
- 人気グルメサービスRettyのAI開発ケーススタディ (後編) AI導入成功の秘訣、教えます!
- 人気グルメサービスRettyのAI開発ケーススタディ (前編) 50万円で実現するAI活用法
- 女将になるなんて夢にも思ってなかったんです (笑) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～後編～
- 女将になるなんて夢にも思ってなかったんです (笑) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～前編～



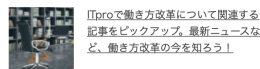
Pick up content

- コンサドーレ 野村芳和の経営論
  - 北海道から世界のクラブへ
- ITの歴史と経済統計から紐解く テクノロジー活用と経済成長の関係性
- 中堅・中小企業は、なぜソーシャルメディア活用が進まないのか?
  - ソーシャルメディア活用の基本を考える

Recommend content

- ここまで来た! 農業×IT (後編) 農家が目の当たりにして実感した自動飛行ドローンのすごさ
- ユニークな取り組みで成長を続ける先進企業のノードPC活用術 (後編) 先進企業が教える上手なノードPCの選び方
- ここまで来た! 農業×IT (前編) 農作業の効率化だけでは語れない—ドローンが農業にもたらす本当の価値とは?
- ユニークな取り組みで成長を続ける先進企業のノードPC活用術 (前編) ノードPC全社員配布が経営に与えるインパクトとは?
- 自然のある場所で働きたい! 大手メーカーを退職し、リモートワークでキャリアアシフト
- リモートワークで「医者がいない村に、医療を届ける。」活動をサポート。フルタイムでも、専業主婦でもない第三の選択肢
- 金沢から日本のものづくりを見つめなおす secca inc. 取締役COO 柳井 友一氏 代表取締役CEO 上町 達也氏 (後編)
- 金沢で再会した元工業デザイナー2人が生み出すもの secca inc. 取締役COO 柳井 友一氏 代表取締役CEO 上町 達也氏 (前編)
- クリエイターの働き方を変えましたよ。クリエイターをつなげるクラウド利用。株式会社 SELFISH ART DIRECTOR 北村 大輔氏 (後編)
- Windows 7のサポート終了が働き方改革を加速する? 進化し続けるWindows 10 で生産性とクリエイティビティを向上させる

Archive content



Recommend content

- 北海道から世界のクラブへ
- 先駆者に学ぶ 実践!テレワーク術
- デバイスの進化はワークスタイルをどう変えるのか?
- 借金10億の旅館がIT活用で再建?
- 女性や関東関西の優秀人材を「リモート活用」
- クラウドサービスの活用が企業成長の鍵に

お問い合わせ | 運営会社 | 著作権について | プライバシーポリシー

Copyright © 1995-2018 Nikkel Business Publications, Inc.



### 女将になるなんて夢にも思ってなかったんです (笑) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～前編～

Writer: 深谷 しま Data: 2017/10/17 Category: 業務改革

いいね! シェア ツイート 印刷マーク Pocket

一審初めに感じたのは“無駄が多いな”ということでした。コンセプトを明確にし業務の見える化を

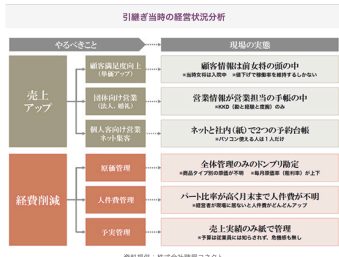
「元簿房」を襲った宮崎氏夫妻が最初に取り掛かったのは、現状を把握することだった。

「それまでの伝統的な旅館業は『KKD（勤と経験と度胸）』と言われるように、情報や経験をマニュアル化して共有したり、後進を育成したりしようという意識が強く、非効率な面が多々ありました」

従業員は自分の専門領域を守る意識が強く、企業全体としての一体感が低かったんです。お客様の別荘を告げる本数を増やすための係や客室へお茶を運ぶための係など、細分化された領域でそれぞれの業務を行い、専門外と考える仕事はたとえ手が空いていても手伝おうとしない、120人もの従業員がいたにも関わらず、サービスの不備や連絡の行き届きなどで最高のおもてなしとは言えなかった。

宮崎氏の考えの理想は、常に期待を上回るサービスを提供する旅館である。お客様がゆいところに行くの届く“おもてなし”をたっぷり行い、快適な時間を過ごしてもらいたい、そして長く利用してほしいという熱い思いがあった。それを行うには、今ある課題の「見える化」をする必要があった。

当時、パソコンを使える従業員が一人しかいなかったため、お客様の情報は先代の方の頃の帳簿や営業担当の手帳の中、予約は電話とネット社会の中なのに本当にアナログな営業をしていたんです。それ以外にも、経費管理もいわゆる「ドンリ勘定」で料理の原価率がわからなかったり、パートさんが多かったため月末になるまで人件費がわからなかったりと、一ヶ月旅館を運営するのに本当に必要な予算が全くわからなかったんです。



これらの問題点を踏まえ、全従業員が情報を網時に共有でき、ムダをなくし効率よく業務を行える仕組み作りが不可欠と考えた宮崎氏は、ITの活用に着目した。

「お客様に最高の“おもてなし”を実現するためには、お客様への時間をできるだけ確保したい。そしてITの活用で効率化することができると考えたのです」

ITの導入だけでなく、レストランと客室にあった厨房を一つにし、スタッフの作業の流れを変えたり、ソフト面だけでなくオペレーション業務の効率化も行った。また、広い敷地に客室が20室しかないため、客単価を上げていかないと業績の改善が見込めないため、そこも着手する必要があった。

「客単価を上げるためには、まず料理の改善から着手しました。どんぶり勘定だった料理の原価率を把握し、料理を見直すことで価格の改定を行いました。サービス面ではITと組み合わせることでもピーターのお客様に同じメニューを出さずに料理を提供し、何だかもう違うおもてなしができるように工夫をしました。最初は、料理の値段を上げたのと変わったこともありましたが、そういった改善を積極的に行うことで、今では料理も解雇の売りになっています」

IT導入で思わぬ副産物も生まれました。音声認識システムを利用することで、インカムで話したことが文字化されることで顧客情報の共有だけでなく、今までに起きたトラブルの対応法なども記録されるため、それが指標となり各自で状況に応じた判断ができるようになり、サービスの向上につながったという。

「IT 導入だけでは効率化はできないと思っています。やっぱり従業員が働きやすくないと使ってもらえない。特に解雇では古くから一緒に働いている人が多く、IT導入で戸惑う人も多かったんです。最初はこれをしないと旅館自体がなくなってしまう、一緒に取り組んで欲しいとみんなに声をかけながらです。今では、全員が使いこなすようになりましたが当時は振り返るとみんなよく協力してくれたな (笑) と思うんです」

「ITを活用することで“ソフト面”“ハード面”どちらもおもてなしを追求することができました。」

1 2 3 4

いいね! シェア ツイート 印刷マーク Pocket

#### Archive

- ここまで来た！農業×IT（後編）農家が目の当たりにして実感した自動飛行ドローンのすさまじさ
- ここまで来た！農業×IT（前編）農作業の効率化だけでは足りない——ドローンが農業にもたらす本当の価値とは？
- 人気グルメサービスBettyのAI開発ケーススタディ（後編）AI導入成功の秘訣、教えます！
- 人気グルメサービスBettyのAI開発ケーススタディ（前編）50万円ですべてのAI活用術
- 女将になるなんて夢にも思ってなかったんです (笑) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～前編～
- 女将になるなんて夢にも思ってなかったんです (笑) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～前編～

新しいIntel vPro™ プラットフォームで、お客様の業務を強化し、生産性を向上させます。

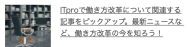
#### Pick up content

- コンサドーレ 野村秀和の経営論
- 北海道から世界のクラブへ
- 【任の歴史と経済統計から紐解く】デジタルシフト活用と経済成長の関連性
- 中堅・中小企業は、なぜソーシャルメディア活用が盛んなのか?
- ソーシャルメディア活用の基本を再考え

#### Recommend content

- ここまで来た！農業×IT（後編）農家が目の当たりにして実感した自動飛行ドローンのすさまじさ
- ユニークな取り組みで成長を続ける先進企業のノードPC活用術（後編）先進企業が推し進めるノードPCの活用術
- ここまで来た！農業×IT（前編）農作業の効率化だけでは足りない——ドローンが農業にもたらす本当の価値とは？
- ユニークな取り組みで成長を続ける先進企業のノードPC活用術（前編）ノードPCを会社全体で活用する際のポイントとは？
- 自然の美しさを堪能できる！16インチモニターを遠くへリモートワークでキャッチアップ
- リモートワークで「医者がいらない村」に医療を提供する。活動エリアをフルタイムでも、専業主婦でもいっしょに貢献
- 金沢から日本全国へづくりを見つけたのは、secunia。取締役COO 藤井 友一氏、代表取締役 CEO 上野 達也氏（後編）
- 金沢で再会した元ITエンジニア2人が生み出した、secunia。取締役COO 藤井 友一氏、代表取締役 CEO 上野 達也氏（前編）
- クリエーターの働き方を変えたい。クラウドソーシングを活用するクラウド活用術。株式会社 SELFISH ART DIRECTOR 北村 大輔氏（後編）
- Windows 7 のサポート終了が働き方改革を加速させる? 遅延し続けるWindows 10 で生産性とセキュリティを向上させる

#### Archive content



ITで働き方改革について関連する記事はここをクリック。最新ニュースなど、働き方改革の今を知らそう！

Recommend content

- 北海道から世界のクラブへ
- 先着者に学ぶ 実践「テレワーク術」
- デバイスの進化はワークスタイルをどう変えるのか?
- 借金10億の旅館がIT活用で再建?
- 女性や子育て世代の働き方改革を促進する「リモート活用」
- クラウドサービスの活用が企業成長の鍵に

お問い合わせ | 運営会社 | 著作権について | プライバシーポリシー

Copyright © 1995-2018 Nikkei Business Publications, Inc.



女将になるなんて夢にも思ってたんです (笑) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～前編～

Writer: 麻宮 しま Data: 2017/10/17 Category: 実務改革

ITを活用することで「ソフト面」「ハード面」どちらもおもてなしを追求することができました。

ハード面では貴賓室を改装し、実際に自分たちの考えたおもてなしを実践し、新しい価値を創造する場をつくることも行なった。

「夫が車メーカーのエンジニアだったこともあり、貴賓室をF1に擬えて、新しいサービスや料理を試す実験場と位置付けました。ここで培ったものを量産型の一般の客室に落とし込んで、サービスオリディを徐々に向上させる為、将棋囲碁のタイトル戦対局会場として使用していなかった貴賓室を宿泊できるように改修し、最高の「おもてなし」を実現する場所にしたのです。日々新しい事に取り組む場ができたことで、社員のモチベーションを保つこともできるようになったのです」

従来の格式では、予約電話やお客への到着のため、スタッフの参加が遅れたり途中で抜けたりするなど、集まる人数がバラバラであった。その結果、格式は伝言ゲームのようになってしまい、スタッフ全員に情報が行き渡らず、意味のない時間になっていた。しかし、ITにより情報共有が一瞬で済むようになった現在では、連絡事項だけの会議やミーティングは行わず、代わりにほぼ全社員が参加するPDCA報告会を行っている。

「各従業員のサービスを向上させることが、お客様のおもてなしには必要だと思っていたのでそういったことに割ける時間ができたことも大きな成果でした」

できる限り最高のおもてなしをするためには旅館の従業員に定期的な休みが必要だと考え、旅館業では珍しい休日日の導入も行なっている。

「最高の「おもてなし」をするためには自分たちの休日も必要だと感じていたんです。自分もともと企業に勤めていたので、規則正しい生活サイクルで仕事をすることが当たり前でした。ただ、サービス業はどうしてもお客様に合わせた生活サイクルになってしまう。なら、いっそ休みにしてしまえと、休んでしまいたい (笑)。そうすることで自分の時間が充実し、より良いサービスができるようになったんです。また、同じメンバーで仕事ができるようになったのもサービス向上につながったと思います」

ES向上に向け細んだワークスタイル変革. Diagram showing CS (顧客満足), ES (従業員満足), Profit (利益) leading to '世界一に向けて'. Includes a calendar showing '毎週火・水曜を休日に【週休2日】' and '毎週月・火・水曜を休日に【週休3日】'. Text: '営業日は常にフルメンバーでお客をお迎え'. '有休休暇完全消化を実施' (安定した休みの確保, 出勤日数と労働時間の削減). 'アルバイトの充実・自己研鑽新しい事にチャレンジする時間'. 資料提供: 株式会社麗屋コネクト

旅館を休館にすることによって生まれた効果はそれだけではない。従業員の離職率の低下や設備のメンテナンスの効率化にもつながったという。

「色々な施策を行っていましたが、そこまで色々試しても離職率が上がらなかった日だということはデータの分析で分かっていたので、休館日をつくったことで商品 (宿泊) 販売数が高ちても利益は上がっています。お客様がいない期間は撮影などに使われることが増えたことで、お客様にってもらえる機会が増えるといった効果も出たと思っています」

そして8年が経過した2017年現在は、降星は劇的な字回復を果たした。宿泊やブライダル利用の予約は引きも切らず、稼働率は全国平均の倍近い76%を誇る。売上高は2億9000万円から5億6000万円へ (※降星グループ全体では7億2000万円)、なんと92%増。低迷期は宿泊サイトの格安クーポン価格9800円だった宿泊単価も、現在最低価格3万5000円へ、1名あたりの平均額は4万5000円へと高騰した。

一方で人件費は2009年の継承当時の50%から23%へ半減し、料理原価率は8%減と、経営の大幅削減に成功。従業員数は1/3の40人となったが、手厚いおもてなしには定評がある。

陣屋の経営再建を支えた基幹システム「陣屋コネクト」

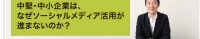
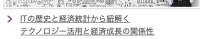
1 2 3 4

いいね! シェア ツイート B!ブックマーク Pocket

- Archive
>> ここまで来た! 農業xIT (後編) 農家が目の当たりにして実感した自動飛行ドローンのすごさ
>> ここまで来た! 農業xIT (前編) 農作業の効率化だけでは認めない—ドローンが農業にもたらす本当の価値とは?
>> 人気グルメサービスRettyのAI開発ケーススタディ (後編) AI導入成功の秘訣、教えます!
>> 人気グルメサービスRettyのAI開発ケーススタディ (前編) 50万円を実現するAI活用術
>> 女将になるなんて夢にも思ってたんです (笑) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～後編～
>> 女将になるなんて夢にも思ってたんです (笑) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～前編～



Pick up content

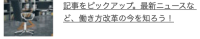


> ソーシャルメディア活用の基本を考えると

Recommend content

- > ここまで来た! 農業xIT (後編) 農家が目の当たりにして実感した自動飛行ドローンのすごさ
> ここまで来た! 農業xIT (前編) 農作業の効率化だけでは認めない—ドローンが農業にもたらす本当の価値とは?
> ユニークな取り組みで成長を続ける先進企業のノードPC活用術 (後編) 先進企業が教える上手なノードPCの選び方
> ユニークな取り組みで成長を続ける先進企業のノードPC活用術 (前編) ノードPC全社員配布が経営に与えるインパクトとは?
> 自然の美しさで働きたい! 大手メーカーを退職し、リモートワークで生き残ろう!
> リモートワークで「働きがい」を求め、雇手を雇う。活動をサポート。フレタムでも、専業主婦でもない第三の選択
> 金沢から日本のものづくりを学ぶおススメ! secocinc 取締役COO 野井 友一氏 代表取締役CEO 上野 達也氏 (後編)
> 金沢で再会した元元事業デザイナー2人が生み出すもの。secocinc 取締役COO 野井 友一氏 代表取締役CEO 上野 達也氏 (前編)
> クリエイターの働きかたが変わりましたよ! クリエイターをつなげるクラウド利用 株式会社SELFISH ART DIRECTOR 北村 大輔氏 (後編)
> Windows 7のサポート終了が働き方改革を加速する? 進化し続けるWindows 10で生産性とクリエイティブ性を向上させる

Archive content





### 女将になるなんて夢にも思っていなかったんです (笑) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～前編～

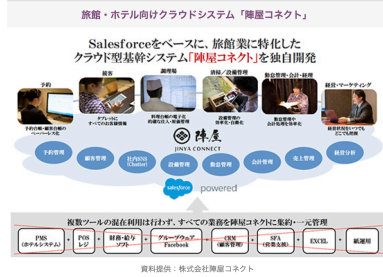
Writer: 麻吉 しま Data: 2017/10/17 Category: 業務改革  
いいね! シェア ツイート R!ブックマーク Pocket

#### 障屋の経営再建を支えた基幹システム「障屋コネクト」

予約や顧客情報、調理場での仕入れ・原価、清掃・設備、勤怠、会計処理まで、旅館運営に特化した機能を持つ「障屋コネクト」は、多岐にわたる業務の一元管理を可能にした。現場の従業員はタブレット端末やモニターを通し、顧客や設備の状況を瞬時に知ることができ、インカムを通じて連携しながら最適な対応をとることができる。膨大な台帳をひっくり返さずとも、過去の宿泊履歴を参照して顧客の好みやアレルギーなどに配慮した手厚いもてなしが可能だ。

2010年1月に導入した「障屋コネクト」は業務の効率化において、前述の通り、絶大な効果を発揮した。これまで個々の経験や能力に頼るところが大きく質にバラつきが出がちだった業務を、正確緻密なITに代行させることでミスが減り、その分の労力や時間を人の判断が必要な分野に振り分けることができるようになったのだ。

管理面では、従来、経理担当者が数日かけて行っていた会計処理も、入力したデータそのまま外部の会計事務所へ送すだけで済み、合理化を進めることができた。



数々の効果を実感した宮崎氏は、「障屋コネクト」と並行して、さまざまなIoT技術を導入した。イメージしたのは、かつて一流ホテルで重用された「伝説のドアマン」だという。数万に上る顧客の顔や名前をすべて暗記し、ホテルの庫寄せに到着した瞬間、「お待たせしております、●●様」と出迎える。ホテルを訪れた客は最初の瞬間から、懐えてもらえた喜びで気持ちよく過ごすことができ、後々のリピートにつながる。

熟練した専属ドアマンならではのと言えるこのサービスも、ITを活用することにより、従業員の誰もが実践できるようになった。車が駐車場に入るとカメラがナンバープレートを読みとり、宿帳のデータと連動して顧客情報を画面に表示する。それを認識したドアマンは、即座に「●●様、いらっしゃいませ」と出迎え、担当の仲間は玄関でスタンバイできる。伝説の名サービスをITソリューションで再現し、CS向上に大きく寄与している一例である。

もちろんITの活用に加え、料理や施設・設備などの改善や従業員の働き方改革など、多方面からのアプローチを行った結果が、現在の元満障屋の成功につながっている。が、中でもITの導入により目覚ましい業務効率化を遂げたことは、多くの企業にとって参考になるに違いない。

障屋が取り組んだIT改革は特別な一手ではない！

profile  
株式会社障屋コネクト 宮崎 知子 氏  
神奈川県横浜市にある日本旅館「元満障屋」を、2009年に夫の富夫氏とともに継承。4代目女将として経営・運営に参画する。IT導入を始める数々の施策により、元満障屋の電子化に成功。2010年にクラウドアプリケーション「障屋コネクト」を開発し、2012年の「株式会社障屋コネクト」設立を経て外販を開始。現在は元満障屋の経営のかたわら、旅館やホテルなど宿泊業向けに「障屋コネクト」の導入支援事業も行う。

1 2 3 4

いいね! シェア ツイート R!ブックマーク Pocket

#### Archive

- » [ここまで来た！農業×IT \(後編\) 農家が目の当たりにして実感した自動飛行ドローンのすこさ](#)
- » [ここまで来た！農業×IT \(前編\) 農作業の効率化だけでは語れない—ドローンが農業にもたらす本当の価値とは？](#)
- » [人気グルメサービスRettyのAI開発ケーススタディ \(後編\) AI導入成功の秘訣、教えてください！](#)
- » [人気グルメサービスRettyのAI開発ケーススタディ \(前編\) 50万円で実現するAI活用法](#)
- » [女将になるなんて夢にも思っていなかったんです \(笑\) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～後編～](#)
- » [女将になるなんて夢にも思っていなかったんです \(笑\) 借金10億の旅館がIT活用で再建?～前編～](#)



Pick up content

- » [コンソラーレ 野村芳和の経営論](#)
- » [北海道から世界のクラブへ](#)
- » [ITの歴史と経営設計から始めるテクノロジー活用と経済成長の関係性](#)
- » [中堅・中小企業は、なぜソーシャルメディア活用が滞らないのか?](#)
- » [ソーシャルメディア活用の基本を考える](#)

Recommend content

- » [ここまで来た！農業×IT \(後編\) 農家が目の当たりにして実感した自動飛行ドローンのすこさ](#)
- » [ユニークな取り組みで成長を続ける先進企業のノートPC活用術 \(後編\) 先進企業が教える上手なノートPCの選び方](#)
- » [ここまで来た！農業×IT \(前編\) 農作業の効率化だけでは語れない—ドローンが農業にもたらす本当の価値とは？](#)
- » [ユニークな取り組みで成長を続ける先進企業のノートPC活用術 \(前編\) ノートPC全社員配布が経営に与えるインパクトとは？](#)
- » [自然のある場所で働きたい！大手メーカーを退職し、リモートワークでキャリアアップ](#)
- » [リモートワークで「客先がない対面」を克服する。通勤をゼロに、フルタイムでも、専業主婦でもない聖三の選択秘話](#)
- » [金沢から日本のもつくりを見つけたお父さん secca,inc. 取締役CCO 梶井 友一氏 代表取締役CEO 上町 達也氏 \(後編\)](#)
- » [金沢で再会した元工業デザイナー2人が生み出した secca,inc. 取締役CCO 梶井 友一氏 代表取締役CEO 上町 達也氏 \(前編\)](#)
- » [クリエイターの働き方を変えましたよね。クリエイターをつなげるクラウド利用 株式会社SELFISH ART DIRECTOR 北村 大輔氏 \(後編\)](#)
- » [Windows 7のサポート終了が働き方改革を加速する? 進化し続けるWindows 10で生産性とクリエイティブ性を向上させる](#)

Archive content

「Proで働き方改革について関連する記事をピックアップ。最新ニュースなど、働き方改革の今を知る！」

Recommend content section with multiple article thumbnails and titles.