

# 日本の宿



No.006

2014 春号

平成26年4月1日発行(季刊)



春祭り 「ぼんぼり」の灯りをまとう道後温泉本館(愛媛県・道後温泉)

## 特集 「経営セミナー」開催 —旅館業の将来像を見据えた新たな経営のあり方を考える

本部、東北支部連合会、九州支部連合会 各セミナー実施概要  
(入湯税に関する会員アンケート調査の集計結果報告)

【旅館にとって本当に必要なITとは何か(4)】(最終回)

情報をつなぎ進化を続けるシステム

鶴巻温泉 元湯陣屋 宮崎 富夫氏

【いらっしやいませ わが街】

3000年を超える豊かな温泉とおもてなし

～愛媛県・道後温泉 ホテル椿館～

【Business-EYE】

川野雅之の旅館ホテル再生戦略講座(5)

続出する旅館の売却に、どう対応すべきか？

【平成25年度秋季営業概況調査】

【日本旅館協会通信】

「新・消防マル適マーク」についてのお知らせ



日本旅館協会



Japan.  
Endless  
Discovery.



# 旅館にとって本当に必要なITとは何か (4)

鶴巻温泉 元湯陣屋(神奈川県) 代表取締役社長 宮崎 富夫氏(日本旅館協会IT戦略委員会委員)

## ～情報をつなぎ進化を続けるシステム～

売上アップと経費削減を実現するために私は何をすれば良いか? 4年前、私が経営危機に陥った旅館の社長に就任した当時、毎日これを考えていた。

そんな時、現場で日々の業務を行いながらある一つの事に気がついた。全ての情報がバラバラだったのだ。予約情報は紙の予約台帳とホワイトボードに、顧客情報はスタッフの頭の中に、連絡事項は引継ノートに、勤怠管理は紙の出勤簿に、原価管理は料理長の勘と経験に、財務情報は会計士が持つ財務会計ソフトの中にあり、これらが一つとして繋がってなかったのである。

課題解決のためには、日々の業務に必要なすべての情報を一元管理するためのシステム「陣屋コネクト」

を独自開発する必要があった(図表1)。

「陣屋コネクト」を使って情報と情報を繋ぐことで新しい情報が生まれてきた。バラバラで管理していた時には見えなかった原価率や人件費率の課題と対策が自然と見えるようになってきた。

その情報を瞬時に全員で共有することで会社全体の意識が変わってきた。分析に必要なグラフやレポートが手間無く自動作成できるので、月次管理から日次管理に移行するだけでなく、支配人やマネージャーはお客様と接する時間を増やす事ができるようになった(図表2)。売上アップと経費削減が両立できるように会社が少しずつ変わってきた。

(図表1) 日々の業務に必要な全ての情報・機能を陣屋コネクト上で一元管理



プロフィール 宮崎富夫 (みやざきとみお)

慶応義塾大学理工学部および同大学院卒業後、株式会社本田技術研究所に入社。2009年10月より家を引継ぎ、鶴巻温泉 元湯陣屋の代表取締役社長に就任。クラウド型 予約・顧客管理システムを自社開発し、ITを活用したデータ分析とおもてなし向上を実現。3年間で経営危機に陥っていた旅館を再生。2012年4月、株式会社セールスフォース・ドットコムとのOEMパートナーとなり、自社開発したシステム「陣屋コネクト」を全国のホテル・旅館に提供を開始。2012年CRMベストプラクティス賞受賞。

連絡先 株式会社陣屋コネクト

TEL:0463-77-1303 Mail:tomio\_miyazaki@jinya-connect.com

(図表2) すべての情報をつなぎ社内で見える化

**Before**

壁に貼った模造紙に毎日の全体売上実績を記載

日々の仕入れや出勤簿はノートで管理

**After**

全体売上だけでなく部門別売上や商品別売上、稼働率・人件費・原価率・GOPなどの経営指標をスタッフ全員が共有  
→情報の見える化で**スタッフのコスト意識向上**(危機意識向上)  
→手間をかけずに月次管理から**日次管理に移行**  
売上実績だけでなく、予約状況から**売上予測**を自動生成  
→予約状況に応じた営業活動や**迅速な経営判断**が可能

旅館にとって本当に必要なITとは何か、私は旅館とそこで働いている人の成長と共に進化を続ける事ができるシステムであると考えている。「不易流行」という言葉が教えてくれるように、旅館としての「おもてなし」の本質を忘れない中にも、時代の変化と共に新しいものを取り入れながら人とシステムが進化してい

くことが必要だと思う。

進化を続けたシステムはやがて世代を超えて顧客情報・おもてなし・経営ノウハウを伝承し、次世代を育てる核となると信じてこれからも陣屋コネクトの開発を続けていきたい。

(今号で連載は終了します)

(付録) 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・ソーシャルに対応しているプラットフォームか? →プラットフォームの質と将来性が見極めが重要
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/不具合改善のスピードは速いか? →バージョンアップの頻度は年に何回か?
カスタマイズ	ユーザー自身が自由にカスタマイズできるシステムか? →自分の施設に合わせた継続的な進化が可能か?
料金	ITは「所有」するものから「利用」するものに変化 →初期投資が少なく、料金は使った分だけか?
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?