なりすましメールによるマルウェア感染

様々な中堅・中小規模の企業におけるSAP ERP導入事例から、
「失敗しない導入」と
「業務改革を成功させるためのSAP ERPの使いこなし」のポイントをご紹介

会員限定

ツイート 共有 B! チェック いいね！ シェア 102

2014年09月22日

瀕死の老舗旅館 陣屋を継いだ宮崎社長は、どのようにしてITで売上6割増を実現したのか

新宿から小田急線で約1時間の距離にある鶴巻温泉。そこで旅館を営む大正7年（1918年）創業の「元湯 陣屋」はリーマンショック後、売上が低迷し、売上高2億9,000万円に対して借入金が10億円、利益もマイナス7,000万円という厳しい経営状況にあった。こうした中、2009年10月に家業を継いだ代表取締役社長の宮崎富夫氏は、経営危機に陥った旅館を立て直すためにクラウドを活用。「ITを使うぐらいなら辞める」という従業員も出てくる背水の陣から4年、売上高60%増を達成するとともに、新規ビジネスの立ち上げにもつなげた。

執筆：西山 毅

低迷する家業を継ぐため、ホンダのエンジニアから旅館経営者への転職を決意

陣屋は、鎌倉幕府四天王の一人だった和田義盛の別邸跡に建ち、貴賓室には明治天皇も迎えたことがあるという由緒ある温泉旅館だ。囲碁や将棋の対局の場としても知られ、昭和の始めから約300局以上の対局が行われたところでもある。

鶴巻温泉 元湯陣屋
代表取締役社長
宮崎 富夫 氏

1万坪の庭園内には、20の客室とレストラン／宴会場／結婚式場など6つの会場を配し、売上は宿泊部門が50%、料亭部門が30%、ブライダル部門が20%という内訳で、資本金4,140万円、従業員数は正社員30名／パート40名の合計70名だ。

同旅館はリーマンショック後、売上が低迷しており、5年前には当時オーナーだった父親が他界、女将だった母親も入院して経営者不在の事態に陥っていた。

元々宮崎氏は慶応義塾大学とその大学院を卒業後、ホンダで設計／テストのエンジニアとして研究開発に携わっていたが、生まれ育った自然と旅館を残したいという思いから、旅館経営者への転職を決意したという。システムイニシアティブ協会主催「システムイニシアティブ2014」で登壇した宮崎氏は次のように振り返る。

「大赤字で旅館存続の危機であり、当時2人めの子供が生まれてまだ1か月しか経っていなかったが、家内と共に旅館を引き継ぐことを決めた。本来旅館の後継ぎは、先代がいる中で修行をしたり、外に修行に出たりしながら引き

【東京都】 2014/12/10開催
小売業の生き残り戦略とは？リテールITマネジメント...

【東京都】 2014/12/12開催
標的型サイバー攻撃 リスクマネジメントセミナー 20...

【東京都】 2014/11/26開催
グローバルEコマースを活用して日本発のソフトウェア...

【東京都】 2014/11/26開催
ノウハウ満載！PC運用シンプル化の極意とは！？

【東京都】 2014/11/26開催
中堅・中小企業様向け　経営力を高めるERPの選定と導...

イベント・セミナー情報の掲載（無料）

IT導入支援情報の注目ランキング 一覧へ

モバイル活用度の違いでビジネスの成長に大きな差が！　戦略的なモバイルIT導入に必要...
熟練エンジニアの経験と勘を共通ノウハウに転換し、製造現場の歩留まりを劇的に改善す...
3つの分類で理解するCSIRT構築の方法、標的型攻撃やレピュテーションリスクを防ぐには...
サイバー攻撃に日本企業は敗北！？一変するセキュリティ対策の基本的な考え方
有線/無線が混在、日本独自の“島ハブ”でも安全な社内アクセスを実現するには？

受講無料
11/26（水）秋葉原UDX開催
グローバルEコマースを活用して日本発のソフトウェア製品を海外市場へ拡販！
～海外向けオンライン販売を短期間・ローリスク・ローコストで実現する方法～
お申込みはこちら

継いでいくのが一般的だが、そうした機会もなく、短期間で赤字を解消し、売上のアップと経費削減が求められる状況だった」

現状分析をして課題を整理、経営改善のために4つの方針を掲げる

まず売上アップのためには、顧客満足度と営業力を高め、さらにネットも有効に活用していく必要がある。また経費削減のためには、原価／人件費／予実の各々を正しく管理していくことが重要だ。

「しかし当時の陣屋を分析したところ、顧客情報は前女将の頭の中でスタッフには共有されておらず、営業情報も個々の営業担当者の手帳の中で、勘と経験と度胸で回っている状態だった」

またネットからの予約受付も行っていたが、社内で管理する紙の予約台帳もあり、2種類の予約台帳が存在する状況が発生していたという。さらに当時はPCを使えるスタッフは一人だけで、その人がいなければネットの予約管理はできないという状態だった。

一方、原価も粗利ベースでしか把握しておらず、商品タイプ別の原価管理は行っていなかった。

「素泊まりのお客さまが多い時と宴会が多い時とでは当然粗利も違うが、その違いが分析できていなかった。毎月のように粗利はバラつき、しかもその原因が分からないという状態だった」

また陣屋はパート比率が非常に多く、月末にならなければ当月の人件費が分からないという状況で、人件費を下げようとすれば、女将や経営者が現場に張り付いて、スタッフに早く帰ることを促すぐらいしか方法はなかったという。

さらにはそもそも予算という概念がなく、実績の管理も売上結果だけを紙に書いていくというやり方で、それに関心を示すスタッフもほとんどいなかった。

「このままでは非常にマズいと思い、経営改善のための4つの方針を掲げた」

【次ページ】経営改善のための4つの方針

1 2 3 次へ ＞

お勧め記事

名旅館「加賀屋」に学ぶ、人とロボットの共存で実現する「感動のサービス」

ERP・財務会計・人事給与 ジャンルのセミナー ▸ 一覧へ

【東京都】 11月25日 プロジェクト成否はここで決まる！実例 RFP（提案依頼書）からノウハウを提供します

【東京都】 11月26日 老朽化IT基盤からの脱却シナリオ！レガシーマイグレーションセミナー

【東京都】 11月26日 中堅・中小企業様向け 経営力を高めるERPの選定と導入方法の最適解

ERP・財務会計・人事給与 ジャンルのトピックス ▸ 一覧へ

ワークスアプリケーションズ、分散処理採用のクラウド型次世代ERP「HUE」を発表

ソニー銀行によるアマゾンAWSのセキュリティ評価の結果は？最終的に37%コスト削減も

2014年会計管理システムの市場シェア、小規模では弥生会計、中堅では勘定奉行が優勢

ビーブレイクシステムズ、ERPパッケージ「MA-EYES」に人材派遣管理機能を追加

化粧品ノエビアの「クラウドファースト」への転換、167台のサーバをAWSやIIJ GIOに

中堅・中小企業様向け
経営力を高めるERPの選定と導入方法の最適解
SAP ERPを"イメージ"だけで敬遠していませんか？
2014年11月26日（水） 15:00-17:15 @IIJグループ本社（飯田橋グラン・ブルーム）13F会議室

2014年09月22日

瀕死の老舗旅館 陣屋を継いだ宮崎社長は、どのようにしてITで売上6割増を実現したのか

その1つめが“情報の見える化”で、今までスタッフ個々が持っていた情報を会社全体で共有し、時間と場所の制約を受けることなく、誰もが、どんな機器からでも閲覧可能な状態を目指すことにした。

2つめが“PDCAサイクルの高速化”で、月次管理から日次管理に移行していくことを目指した。

3つめが“情報を持つだけでなく活用させる”ことで、顧客の過去の利用履歴を活用して、おもてなしの向上や次回の営業機会に繋げることを目指す。そのためにCRMを導入することも決めた。

そして4つめが“仕事を効率化し、お客さまとの会話と接点を増やすこと”で、バックオフィスの仕事を効率化し、接客時間を増やすことを目標にした。そのためにはアナログからデジタルへ、また非効率な会議を減らすことが重要だ。宮﨑氏はこれが一番重要な取り組みだと強調した。

「この4つの方針を実現するためには、旅館経営を支える基幹システムの導入が必要だと判断した」

クラウド上に陣屋独自の基幹システムを開発

この“陣屋流システム”を構築するに当たり、宮﨑氏はシステムに求める要件を整理したという。

まずはクラウドやモバイル、ソーシャルといった最新トレンドに対応したプラットフォームであることだ。またハードウェアやOSに依存しないこと、バージョンアップの頻度が高いものであることも重要だ。

「そして一番大事だと考えたのは、陣屋の変化に合わせて、システムを継続的に進化させていくことができるかどうか、つまり我々ユーザ自身が自由にカスタマイズできるかどうかという点だ」

また初期投資を少なくし、使った分だけ払うという料金形態で利用できること、ベンダに依存することなくデータの取り出し／取り込みができること、システムの稼働状況をWebでリアルタイムに公開していること、ISO27001やプライバシーマークなど、セキュリティやプライバシーを担保する標準規格に対応していることも必須要件として挙げた。

「しかし私が陣屋を引き継いだ時、経営は危機的状況で、投資もままならな

【東京都】 2014/12/10開催
小売業の生き残り戦略とは？リテールITマネジメント...
【東京都】 2014/12/12開催
標的型サイバー攻撃 リスクマネジメントセミナー 20...
【東京都】 2014/11/26開催
グローバルEコマースを活用して日本発のソフトウェア...
【東京都】 2014/11/26開催
ノウハウ満載！PC運用シンプル化の極意とは！？
【東京都】 2014/11/26開催
中堅・中小企業様向け　経営力を高めるERPの選定と導...

モバイル活用度の違いでビジネスの成長に大きな差が！　戦略的なモバイルIT導入に必要...
熟練エンジニアの経験と勘を共通ノウハウに転換し、製造現場の歩留まりを劇的に改善す...
3つの分類で理解するCSIRT構築の方法、標的型攻撃やレピュテーションリスクを防ぐには...
サイバー攻撃に日本企業は敗北！？一変するセキュリティ対策の基本的な考え方
有線/無線が混在、日本独自の“島ハブ”でも安全な社内アクセスを実現するには？

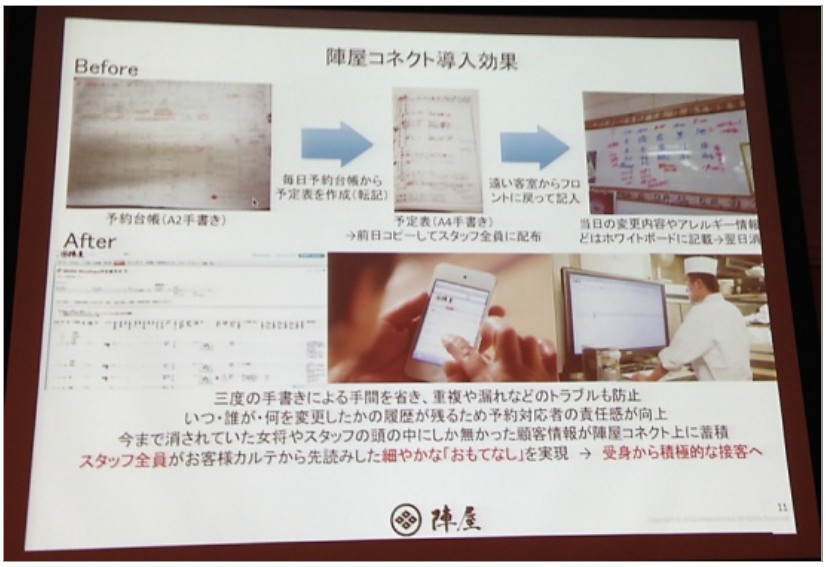
受講無料
11/26（水）秋葉原UDX開催
グローバルEコマースを活用して日本発のソフトウェア製品を海外市場へ拡販！
～海外向けオンライン販売を短期間・ローリスク・ローコストで実現する方法～
お申込みはこちら

い状況だった。こうした要件を全て叶えられるソフトウェアはなかなか見つからず、そこでセースルフォースのクラウドプラットフォームを利用し、基幹システムを独自に開発していくことを決めた。旅館にとってコアとなるシステムは、顧客管理と予約管理。ここはベンダに任せるのではなく、自分たちでやらなければダメだと考えた」

実際のシステム開発に当たっては、システムエンジニア1名を採用。しかしこのスタッフ、実はSE専任として採用したわけではなく、旅館スタッフとしての採用面接時にSEのキャリアを持っていることが分かって採用を決めたという。夜間の接客が少ない時間を活かして、少しずつ開発を進めてもらった。

こうして構築した新しいシステムは、顧客と旅館、スタッフ同士、さらには仕事の流れ、顧客の思いを繋ぎたいという思いを込めて、“陣屋コネクト”と命名した。

「陣屋コネクトは、日々の業務に必要な機能をセールスフォースのプラットフォーム上に実装していったもの。我々のような小さな旅館でも、やっている業務は意外と大手のホテルと変わらない。顧客管理や予約管理に加え、レベニューマネジメントや売上分析、財務会計／管理会計、原価管理、勤怠管理、スケジュール管理、ファイル共有、アンケート集計などの機能を持たせている」



（クリックで拡大）

陣屋コネクトの仕組みと導入効果

（出典：陣屋講演資料）

先回りした接客、スタッフのコスト意識の向上、経営判断の迅速化などを実現

陣屋コネクトの活用によって、陣屋では大きな経営効果を得ることができた。

たとえば以前は、大元となる紙の予約台帳に記載されている翌日の予定を、前日にA4のノートに手書きで転記し、コピーしてスタッフ全員に配布していた。当日変更が入った場合には、館内に設置したホワイトボードに変更情報を書いて皆が見れるようにしていたが、そのためには広い館内を移動して、ボードが設置された場所までわざわざ見に行かなければならず、またボードに書かれた情報は翌日には消されて、履歴として残ることもなかった。

「台帳からノートに書き写しをしているので手間がかかり、転記ミスも非常に多かった。それによってお客さまにご迷惑をおかけするということが多々

目指すは任天堂モデル！？角川氏とドワンゴ川上氏が語る日本流コンテンツビジネス

「働きマン」の休載は、女性の活躍が簡単ではないということを示唆している（後編）
連載：名著×少年漫画から学ぶ組織論（19）...

「働きマン」の休載は、女性の活躍が簡単ではないということを示唆している（前編）
連載：名著×少年漫画から学ぶ組織論（18）...

SNS時代だからこそシェアに注意！　巧妙化するフィッシングの取り締まりが難しい理由

ANAが明かす、ユーザー体験 最大化への挑戦　クラウド活用で顧客窓口を統合

【東京都】 2014/11/26開催
ノウハウ満載！PC運用シンプル化の極意とは！？

【東京都】 2014/12/12開催
標的型サイバー攻撃 リスクマネジメントセミナー 2014

【東京都】 2014/11/26開催
中堅・中小企業様向け　経営力を高めるERPの選定と導入方法の最適解

【東京都】 2014/11/26開催
最新Wi-Fiサービスが生み出すビジネスモデルの可能性と課題とは？

【大阪府】 2014/12/10開催
cybozu.com カンファレンス 2014 【大阪】

あった。これを全てのスタッフが、使いやすいデバイスを使ってクラウドにアクセスし、必要な情報を見たり、書いたりできるようにした。いつ、誰が、どんな変更をしたかの履歴も残り、転記の手間やミスも無くなったことで、正確なお客さま情報を元におもてなしができるようになった」

また今までは、顧客が旅館到着後に確認しなければ分からなかったことが多々あったが、過去の履歴を一元的に蓄積／共有できるようにしたことで、客の好みやアレルギーの有無などが事前に把握できるようになり、受身の接客から先回りした接客へと、少しずつ移行していくこともできるようになった。

社内の情報共有についても、これまでは旅館内を走っていって口頭で伝えるとか、電話で伝えるのが基本だったが、今では館内のどこにいても、従来のホワイトボード上の情報が色々なデバイスで確認できるようになった。さらに社内ソーシャルを使うことで、今までトラブルの主な原因だった“言った、言わない、聞いていない”という事象もなくなった。

「売上実績や原価の情報も全てクラウド上で管理／共有できるようにしたことで、スタッフのコスト意識は高まり、日々の状況もグラフや表で見ることができるようになって、手間なく日次管理に移行することができた。また予約状況から売上予測を自動生成することも可能になり、迅速な経営判断ができるようになった」

< 前へ 1 2 3 次へ >

お勧め記事

名旅館「加賀屋」に学ぶ、人とロボットの共存で実現する「感動のサービス」

ERP・財務会計・人事給与 ジャンルのセミナー

【東京都】 11月25日 プロジェクト成否はここで決まる！実例 RFP（提案依頼書）からノウハウを提供します

【東京都】 11月26日 老朽化IT基盤からの脱却シナリオ！レガシーマイグレーションセミナー

【東京都】 11月26日 中堅・中小企業様向け 経営力を高めるERPの選定と導入方法の最適解

ERP・財務会計・人事給与 ジャンルのトピックス

ワークスアプリケーションズ、分散処理採用のクラウド型次世代ERP「HUE」を発表

ソニー銀行によるアマゾンAWSのセキュリティ評価の結果は？最終的に37%コスト削減も

2014年会計管理システムの市場シェア、小規模では弥生会計、中堅では勘定奉行が優勢

ビーブレイクシステムズ、ERPパッケージ「MA-EYES」に人材派遣管理機能を追加

化粧品ノエビアの「クラウドファースト」への転換、167台のサーバをAWSやIIJ GIOに

ERP・財務会計・人事給与 ジャンルのIT導入支援情報

フジテレビの基幹業務システム、なぜフラッシュストレージ製品を採用したのか

消費税増税の対応に3つの大きな課題、複雑な増税に対応する会計システムとは？

グローバル時代の固定資産管理をどうする？導入実績3,600社を超えるベンダが語る「傾向と対策」

【特集】固定資産システムの導入を考える

知的生産性を向上するワークボードとは？自計化を実現するERPの進化

関連キーワード 陣屋 システムイニシアティブ協会 デジタルマーケティング記事

【11/26 老朽化IT基盤からの脱却シナリオ！】老朽化した異言語アプリの変換例からクラウド移行事例

【11/26開催】Wi-Fiを活用した最新のビジネスモデルを一挙公開

【 動画視聴で図書カード1000円 】オープンクラウドがもたらすビジネスの成長と変革

会員限定

ツイート　共有　B!　チェック　いいね！　シェア　102

2014年09月22日

瀕死の老舗旅館 陣屋を継いだ宮崎社長は、どのようにしてITで売上6割増を実現したのか

陣屋コネクト稼働後4年間の定量的な効果としては、まず年間売上高が2億9,000万円から4億6,000万円へと60％アップした。一方で、業務の建て直しにリストラを断行したということはなく、人件費は1億2,800万円から1億3,800万円の微増、原価の中で高いウェイトを占める人件費率を44％から30％に削減した。

さらに従来は調理場での仕入れ管理などがまったくできておらず、食材のロスも多かったが、陣屋コネクトの導入によって、料理の原価率も40％から30％へと10％削減することができた。

その結果、EBITDAはマイナス6,000万円からプラス7,000万円へと向上した。

さらに宮崎氏の挑戦は続く。なんとセールスフォースのパートナーとなり、自ら開発した陣屋コネクトを他のホテルや旅館に販売することも開始したのである。そこで2年半前に設立したのが、陣屋コネクトという会社だ。

「新しいシステムも自分たちだけで使っていると、そのうちに改善要望もあまり上がってこなくなる。また私は外の世界に修行に行っていないので、他の旅館を全然知らない。他ではどうやっているのか、あるいはどんな要望があるのかを知りたいという思いもあった。そこで我々のシステムを他の施設に使っていただき、改善要望をいただくことことで、陣屋コネクトをさらによくしていくことができると考えた」

参考までに、陣屋コネクトのライセンス料は1ユーザ当たり月額3,500円、2014年8月時点で、旅館やホテル、ペンション、医療施設など全国約100か所で利用されており、宮崎氏自身がキャンピングカーを運転して顧客訪問を行い、導入コンサルティングも行っているとのことだ。

そして最後に宮崎氏は「今後はクラウドのメリットを活かし、陣屋コネクトを“新しい旅館組合”にしていきたい」という将来構想を語った。それが、「マルチクラウドプラットフォーム化」だ。その1つは、従来のセールスフォースだけに縛られず、アマゾンのAWSなども活用するといったことだ。ほかには、旅館同士をつなぎ、アメニティや食材などを共同調達することで原価低減を図るような取り組みもチャレンジしたいという。

「様々なビッグデータの共有やECサイトなどとの連動、あるいは他の多くの旅館様のデータを匿名で共有／活用することで、メリットが出るようにしていきたい。またIoT（Internet of Things）の観点からは現在、共同風呂や

【東京都】 2014/12/10開催
小売業の生き残り戦略とは？リテールITマネジメント...

【東京都】 2014/12/12開催
標的型サイバー攻撃 リスクマネジメントセミナー 20...

【東京都】 2014/11/26開催
グローバルEコマースを活用して日本発のソフトウェア...

【東京都】 2014/11/26開催
ノウハウ満載！PC運用シンプル化の極意とは！？

【東京都】 2014/11/26開催
中堅・中小企業様向け　経営力を高めるERPの選定と導...

モバイル活用度の違いでビジネスの成長に大きな差が！　戦略的なモバイルIT導入に必要...

熟練エンジニアの経験と勘を共通ノウハウに転換し、製造現場の歩留まりを劇的に改善す...

3つの分類で理解するCSIRT構築の方法、標的型攻撃やレピュテーションリスクを防ぐには...

サイバー攻撃に日本企業は敗北！？一変するセキュリティ対策の基本的な考え方

有線/無線が混在、日本独自の“島ハブ”でも安全な社内アクセスを実現するには？

客室など様々な設備のモニタリングを行い、データを収集／分析することで、さらなるおもてなしの向上を図る取り組みを進めているところだ」

この記事のご感想をお聞かせください。～瀕死の老舗旅館 陣屋を継いだ宮崎社長は、どのようにしてITで売上6割増を実現したのか（m）

ご投稿いただいた内容は、個人情報を含まない形で今後の編集の参考や弊社メディアでご紹介させていただくことがございます。 あらかじめご了承ください。（正しくご投稿いただいた場合、このアンケートフォームは今後表示されません）

1 この記事は貴方の業務に役立ちましたか？

- 1. 非常に役に立った
- 2. 役に立った
- 3. 普通
- 4. あまり役に立たない
- 5. 全然役に立たない

2 貴方はこの記事をどこで知りましたか？

- 1. メールマガジン「ソフトバンク ビジネス+IT通信」
- 2. 「ソフトバンク ビジネス+IT」トップページ
- 3. 検索エンジン
- 4. 上司、同僚等からの紹介
- 5. その他

3 この記事のご感想やご意見など、ご自由にお書きください

確認する

西山 毅
レッド オウル
編集＆ライティング
1964年兵庫県生まれ。1989年早稲田大学理工学部卒業。89年4月、リクルートに入社。『月刊パッケージソフト』誌の広告制作ディレクター、FAX一斉同報サービス『FNX』の制作ディレクターを経て、94年7月、株式会社タスク・システムプロモーションに入社。広告制作ディレクター、Webコンテンツの企画・編集および原稿執筆などを担当。02年9月、株式会社ナッツコミュニケーションに入社、04年6月に取締役となり、主にWebコンテンツの企画・編集および原稿執筆を担当、企業広報誌や事例パンフレット等の制作ディレクションにも携わる。08年9月、個人事業主として独立（屋号：レッドオウル）、経営＆IT分野を中心としたコンテンツの企画・編集・原稿執筆活動を開始し、現在に至る。
ブログ：http://ameblo.jp/westcrown/
Twitter：http://twitter.com/redowlnishiyama

＜ 前へ 1 2 3

お勧め記事

名旅館「加賀屋」に学ぶ、人とロボットの共存で実現する「感動のサービス」

ERP・財務会計・人事給与 ジャンルのセミナー

【東京都】 11月25日 プロジェクト成否はここで決まる！実例 RFP（提案依頼書）からノ

目指すは任天堂モデル！？角川氏とドワンゴ川上氏が語る日本流コンテンツビジネス

「働きマン」の休載は、女性の活躍が簡単ではないということを示唆している（後編）
連載：名著×少年漫画から学ぶ組織論（19）...

「働きマン」の休載は、女性の活躍が簡単ではないということを示唆している（前編）
連載：名著×少年漫画から学ぶ組織論（18）...

SNS時代だからこそシェアに注意！ 巧妙化するフィッシングの取り締まりが難しい理由

ANAが明かす、ユーザー体験 最大化への挑戦 クラウド活用で顧客窓口を統合

【東京都】 2014/11/26開催
ノウハウ満載！PC運用シンプル化の極意とは！？

【東京都】 2014/12/12開催
標的型サイバー攻撃 リスクマネジメントセミナー 2014

【東京都】 2014/11/26開催
中堅・中小企業様向け 経営力を高めるERPの選定と導入方法の最適解

【東京都】 2014/11/26開催
最新Wi-Fiサービスが生み出すビジネスモデルの可能性と課題とは？

【大阪府】 2014/12/10開催
cybozu.com カンファレンス 2014 【大阪】