

## 飲食店が儲からない理由

料理は美味い! でも、貧乏…その理由とは?



利益倍増アドバイザー ハワード・ジョイマン

Q

(i) X

① X

ホーム

マネー

キャリア

マネジメント

IT

国際

ライフ

イベント・セミナー

話題・トレンド

マーケット・政策

企業動向

新商品・サービス

地域

営業・マーケティング

総務・人材・労務

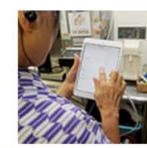
資金・税金

ホーム > マネジメント > 経営 > ニュース

マネジメント

【地方発ヒット商品の裏側】破綻しかけた老舗旅館を立て 直す、IT化が生んだ"おもてなし"の新たな形

2015.9.3(Thu) 9:00



リーマンショックで致命的に傾いた経営。 その売り上げをわずか6年間で6割向上させた 老舗旅館がある。神奈川県鶴巻温泉に2件残さ れた温泉旅館のひとつ「元湯陣屋」。創業は 大正7年。元々は三井財閥が接待の場に使って いた別荘だった。

ただ、旅館の経営悪化はその数年だけの話 ではなかった。そもそも初代のオーナーが本 業としていたのは部品の製造業。旅館はその お客をもてなすために購入したもので、利益 については二の次だった。そのため一時は借 入金が売り上げの3倍に及んだ時期もあったと いう。

しかし、当時のオーナーが病没すると、間 もなくリーマンショックによって本業として いる製造業の株価も急落。元々が破たん寸前 だった旅館は、一気に倒産の際まで追い込ま れる。元湯陣屋はどうすれば生き残れるの か。その経営判断は前オーナーの息子だっ た、宮崎富夫氏(※崎の字は正式には旧字 体)の手に委ねられる。

■ホンダのエンジニア視点で旅館を改革する 経営を引き継ぐことになる前、宮崎氏は本 田技術研究所に勤めていた。その基礎研究部 門などにエンジニアとして8年間所属。もちろ ん、旅館の経営については全くの素人だっ た。



「元湯陣屋」ではスマホやタ ブレットで、顧客情報の管 理、スタッフ間の情報伝達を 行う



帯の中からタブレットを取り 出す仲居



調理場でも顧客情報が共有さ 元湯陣屋の宮崎富夫氏 れている





鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣



鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣 屋」

#### 地方発ヒット商品の裏側 特別編集

【地方発ヒット商品の裏側】鎌倉生まれの和服の未来、作…

【地方発ヒット商品の裏側】岐阜の油問屋と和菓子職人が…

【地方発ヒット商品の裏側】「もみじ饅頭のお酒」を生み…

編集部にメッセージを送る

しかし、会社員という視点から旅館を見る

と、サービスを改善する余地は十分にあると思われた。中でも一番の問題だったのが、顧客満足度を 向上させるための取り組み。顧客からのリクエスト、または何かのトラブルがあった際に、その連絡 が旅館内で十分に共有されていなかった。

一方で、経理に目を向けてみると、こちらでは大雑把な粗利の計算が目に付いた。例えば、1泊2食 で1万円の宿泊客が来た場合、その内のいくらを料理に割くというのが明確に決まっていない。経費や 原価率はその時々でバラバラで、それをPDCAのサイクルに落とし込むどころか、元になる情報もわか らないような状況だった。

《丸田鉄平/H14》

















#### **>**✓ メールマガジン登録はこちら →

#### ミラサポ更新情報

「ミラサポ」は、中小企業・小規模事業者の 未来(ビジネス)をサポートするポータルサ イトです。



ミラサポかんたんシリーズ 「かんたんプレ ゼン② ~伝わる・わかりやすいプレゼンの つくり方~」を公開!

ご当地アイドルが行く!ふるさとビジネス自 慢Vol.3「熊本県熊本市: お掃除ユニット熊 本CLEAR'S」

『グッド・ビジネス・ニッポン』プロジェク ト担当者レポート続々公開!

#### 連載:地方発ヒット商品の裏側





外国語

地域

マンツーマンフランス語会話での

ホーム

マネー

キャリア

マネジメント

IT

国際

ライフ

イベント・セミナー

人気ホテル&旅館が

最大78%OFF

ミラサポ更新情報

イトです。

話題・トレンド

マーケット・政策

企業動向

新商品・サービス

営業・マーケティング

総務・人材・労務

資金・税金

約200社の料金を一括比較、

詳しくはコチラ >

**>** メールマガジン登録はこちら →

「ミラサポ」は、中小企業・小規模事業者の

未来(ビジネス)をサポートするポータルサ

ぐに使える!今日からできる!!/

長年コミュニケーションやマーケティング領域に

第一章:かんたんプレゼン② ~伝わる・わかりやすいプレゼンの仕方~

ミラサポかんたんシリーズ 「かんたんプレ

ゼン② ~伝わる・わかりやすいプレゼンの

ご当地アイドルが行く!ふるさとビジネス自

慢Vol.3「熊本県熊本市: お掃除ユニット熊

『グッド・ビジネス・ニッポン』プロジェク

従事している、現役のプレーヤーが

「今日から使える」「生きた知識」を、

かんたんなステップでお伝えします!

つくり方~ | を公開!

本CLEAR'S」

最安値の宿泊プランをご案内

<u>ホーム</u> > マネジメント > 経営 > ニュース

マネジメント

2015.9.3(Thu) 9:00

## 【地方発ヒット商品の裏側】破綻しかけた老舗旅館を立て 直す、IT化が生んだ"おもてなし"の新たな形



「売り上げが少ないから、設備投資もままな らない。だから、宿泊料を下げないとお客が 来ない。当時はそんな負のスパイラルに陥っ ていました。では、お金のかからない所から 何を改善できるかと考えたとき、思いついた のがバッググラウンドのIT化だったんです」

元々がホンダのエンジニアだった宮崎氏。 そんな自分が旅館業に携わるなら、得意とし ている分野で勝負するしかない。さっそく、 導入すべきシステムを当たってみたが、思い のほかに陣屋にマッチするものはなかった。

当時の情報管理システムを見渡してみる と、宿泊業をターゲットとしたものの多くは ホテルを対象としたもの。料理と部屋を同時 に提供する旅館との間には、提供する機能な どにズレがあった。何よりも、大手のホテル が利用しているようなサービスでは、導入に 数千万円のコストがかかる。これでは、とて も陣屋では使えない。

「さらに、一番の問題と感じたのが、システ ムの開発にスピード感が無いことです。仕様 変更を発注しても、その開発に何日もかかっ てしまう。多額のコストをかけてシステムを 作っても、現場が使いづらいこともあるわけ じゃないですか。それを、その場で改善し て、明日から現場で使えるような仕組みが欲 しかったんです」



「元湯陣屋」ではスマホやタ ブレットで、顧客情報の管 理、スタッフ間の情報伝達を 行う



帯の中からタブレットを取り 出す仲居



調理場でも顧客情報が共有さ 元湯陣屋の宮崎富夫氏 れている





鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣



鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣 屋

#### 地方発ヒット商品の裏側 特別編集

【地方発ヒット商品の裏側】鎌倉生まれの和服の未来、作…

【地方発ヒット商品の裏側】岐阜の油問屋と和菓子職人が…

【地方発ヒット商品の裏側】「もみじ饅頭のお酒」を生み…

次へ

編集部にメッセージを送る

それならばと、宮崎氏は自らシステムを開 発することを思いつく。きっかけになったのは、陣屋の求職に応募してきたあるスタッフ。経歴を見 ると、以前にエンジニアをしていた過去があった。

こうして、陣屋はエンジニアを内部に抱え、システムを自社開発する道を歩み出す。旅館の業績を いち早く改善するために、残された時間も限られた中での挑戦だった。

《丸田鉄平/H14》













6

#### 連載:地方発ヒット商品の裏側

ト担当者レポート続々公開!



都心に近すぎるゆえ 埋もれがちな老舗温 泉旅館をどのように 復活させたのか



## 云海随民

Q

① X



## 6ヶ月でイラストレーターに

働きながら通えるクリエイター系専門校/ 学費は月々4250円から!バンタ



ホーム

マネー

キャリア

マネジメント

IT 地域 国際

ライフ

イベント・セミナー

海外勤務 求人特集

収1,000万円以上の海外勤務求人多数。

年収2.000万円以上 求人特集

話題・トレンド

マーケット・政策

企業動向

新商品・サービス

営業・マーケティング

総務・人材・労務

資金・税金

ホーム > マネジメント > 経営 > ニュース

マネジメント

2015.9.3(Thu) 9:00

## 【地方発ヒット商品の裏側】破綻しかけた老舗旅館を立て 直す、IT化が生んだ"おもてなし"の新たな形



■旅館のIT化に立ちはだかる紙との戦い

宮崎氏が当時ITの導入によって実現しよう としていたのは、先にも挙げられた顧客満足 度の向上と経費の削減だった。このうち、顧 客満足度について、旅館としてはおもてなし のサービス向上で実現したい。必要となるの は宿泊客の情報を集め、それを共有できるシ ステムだった。

そもそも、旅館では宿泊客に付いた仲居 が、その好みや必要としている情報を聞き出 すことも仕事としている。それを元にしたき め細やかなおもてなしが、サービスの質向上 につながっていた。

つまり、目指すべきは仲居をはじめとした スタッフが登録した情報を、旅館全体が即座 に共有できるシステム。しかも、入力や閲覧 をカンタンにするには、クラウド化してスマ ホやタブレットで使える仕組みが必要だっ た。そこには、もちろん顧客管理のデータベ ースとしての機能もあり、予約が入った時点 で、それがリピーターなのかを判断。以前の 記録やアンケートなどの情報を収集し、それ を元にした接客を行うことも求められた。

これらの理想像を元に、宮崎氏はさっそく システムを開発。それを、旅館内で利用する ようにスタッフに指示する。しかし、その運 用は当初から順調にとはいかなかった。スタ ッフのうち実際にシステムを使っていたの は、フロントを中心としたわずか十数名。残



「元湯陣屋」ではスマホやタ ブレットで、顧客情報の管 理、スタッフ間の情報伝達を 行う



帯の中からタブレットを取り 出す仲居



調理場でも顧客情報が共有さ 元湯陣屋の宮崎富夫氏 れている





鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣



鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣

#### 地方発ヒット商品の裏側 特別編集

【地方発ヒット商品の裏側】鎌倉生まれの和服の未来、作…

【地方発ヒット商品の裏側】岐阜の油問屋と和菓子職人が…

【地方発ヒット商品の裏側】「もみじ饅頭のお酒」を生み…

次へ

※ 編集部にメッセージを送る

りの70人近くはほとんどシステムで共有された情報を見ようとしない。結局はフロントがシステムの 情報を元に紙やメモを用意して、それで館内の連絡を行うことも多かった。

《丸田鉄平/H14》















元湯陣屋 陣屋コネクト

## 求人特集。まずはどんな仕事があるか確認!

年収2,000万円も夢じゃない?!年収2,000万円以上のハイクラス

人気のハイクラス求人

アメリカ、カナダ シンガポール、その他ヨーロッパ・アジアなど、年

地方創生 求人特集 大阪・福岡・愛知の求人多数。首都圏以外でもビジネス・キャリアアッ プのチャンスあり。地方創生への挑戦者募集。

選ばれた人だけの会員制転職サイト BIZREAC目

## > メールマガジン登録はこちら ▶

#### ミラサポ更新情報

「ミラサポ」は、中小企業・小規模事業者の 未来(ビジネス)をサポートするポータルサ イトです。



ミラサポかんたんシリーズ 「かんたんプレ ゼン② ~伝わる・わかりやすいプレゼンの つくり方~」を公開!

ご当地アイドルが行く!ふるさとビジネス自 慢Vol.3「熊本県熊本市:お掃除ユニット熊 本CLEAR'S」

『グッド・ビジネス・ニッポン』プロジェク ト担当者レポート続々公開!

#### 連載:地方発ヒット商品の裏側





# あなたのキャリア・語学力を生かしグローバルに活

①× 詳細をみる● 選ばれた人だけの会員制転職サイト BIZREAC目

Q

ホーム

マネー

キャリア

マネジメント

IT

地域

国際

ライフ

イベント・セミナー

話題・トレンド

マーケット・政策

企業動向

新商品・サービス

営業・マーケティング

総務・人材・労務

資金・税金

ホーム > マネジメント > 経営 > ニュース

マネジメント

2015.9.3(Thu) 9:00

## 【地方発ヒット商品の裏側】破綻しかけた老舗旅館を立て 直す、IT化が生んだ"おもてなし"の新たな形



そのため、当初は紙のメモとの戦いだった と、宮崎は当時を振り返って話している。も し使われているのを見たら、今のシステムで は伝達できないかを確認し、そこは一切妥協 せずに止めさせる。さらに、システムの使い 方については、ITリテラシーの高い人間を捕 まえて徹底的に教え込み、他のスタッフは彼 に相談する仕組みを作った。

それでも、例えば70歳の掃除のスタッフを システムに誘導するには、それなりの動機づ けが必要となる。そう考えた宮崎氏は、まず システムに勤怠管理の機能を搭載した。これ で出社と退社、少なくとも2回はシステムを利 用することになる。さらに、SNSやチャット などの機能を率先して使っているスタッフを 見つけては、それを褒めるように声をかけた り、時にはお歳暮やお中元でもらった品を手 渡すこともあった。

こうして、宮崎氏が熱心に普及を促したこ ともあって、やがてシステムの利用は旅館全 体へと広がっていく。すると、従業員にとっ ても目に見えた負担の軽減をもたらした。今 まで毎日行っていたミーティングや、メモや 電話で情報連絡をする手間がなくなり、空い た時間を接客に使えるようになった。

一方、経費削減では情報管理をクラウド化 したことで、収支を毎日の仕入れベース、納 品ベースでチェックできるようになる。その 上で、売り上げと原価を照らし合わせ、不自



「元湯陣屋」ではスマホやタ ブレットで、顧客情報の管 理、スタッフ間の情報伝達を 行う



帯の中からタブレットを取り 出す仲居



調理場でも顧客情報が共有さ 元湯陣屋の宮崎富夫氏 れている





鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣



鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣 屋」

#### 地方発ヒット商品の裏側 特別編集

【地方発ヒット商品の裏側】鎌倉生まれの和服の未来、作…

【地方発ヒット商品の裏側】岐阜の油問屋と和菓子職人が…

【地方発ヒット商品の裏側】「もみじ饅頭のお酒」を生み…

編集部にメッセージを送る

然な点があれば宮崎氏が即座に現場に指示を出す。PDCAサイクルを速度重視で回せるようになり、よ うやく経営の改善を進める準備が整った。

《丸田鉄平/H14》















元湯陣屋 陣屋コネクト

**業務の外部委託に関するアンケート** 

法人のお客さま限定キャンペーン

Amazonギフト券 500円分を抽選で 300名様にプレゼント!

2~3分で終わる簡単アンケート!!

受付期間 8月1日~9月30日

今すぐアンケート に答える

## メールマガジン登録はこちら →

#### ミラサポ更新情報

「ミラサポ」は、中小企業・小規模事業者の 未来(ビジネス)をサポートするポータルサ イトです。



ミラサポかんたんシリーズ 「かんたんプレ ゼン② ~伝わる・わかりやすいプレゼンの つくり方~」を公開!

ご当地アイドルが行く!ふるさとビジネス自 慢Vol.3「熊本県熊本市:お掃除ユニット熊 本CLEAR'S

『グッド・ビジネス・ニッポン』プロジェク ト担当者レポート続々公開!

連載:地方発ヒット商品の裏側







# 海外在住者向け海外勤務求人特集

欧米・アジア圏など、現地求人多数。

選ばれた人だけの、会員制転職サイト (1) × BIZREAC目 GET STARTED 🕞

ホーム

マネー

キャリア

マネジメント

IT

国際

イベント・セミナー

**ENEOS** 

話題・トレンド

マーケット・政策

企業動向

新商品・サービス

地域

営業・マーケティング

ライフ

総務・人材・労務

資金・税金

<u>ホーム</u> > <u>マネジメント</u> > <u>経営</u> > **ニュース** 

マネジメント

【地方発ヒット商品の裏側】破綻しかけた老舗旅館を立て 直す、IT化が生んだ"おもてなし"の新たな形

2015.9.3(Thu) 9:00



■富裕層の目に留まる最上級のおもてなし

バックボーンのIT化を進める一方で、宮崎 氏は陣屋の経営を改善するために新たなプラ ンを計画していた。新宿から電車一本という 好立地を活かし、以前から結納の顔合わせに 使われていた鶴巻温泉。これを一歩進めて、 ブライダルの需要をつかめないか、と。

結婚式の会場として選ばれるには、新郎新 婦にとっての憧れの宿である必要がある。そ う考えた宮崎氏は、おもてなしによる顧客満 足度だけでなく、旅館全体のグレードアップ に着手する。キーになったのは、かつて黒田 藩主が明治天皇をお泊めするために使用した 「松風の間」。普段は将棋の対局など限られ た用途に制限していたこの部屋を、最上級の お客様をお招きする場として広く一般に開放 した。

松風の間を宿泊に利用するにあたり、旅館 ではあらゆるサービスに最高の水準を追求し た。効率化を重視して取りやめていた部屋食 も、この部屋にだけはきちんとお出しする。 もちろん、その内容についても、贅を尽くし たものを用意した。このために、宮崎氏は月 に1回、チャレンジ試食会を実施。当時の料理 長に原価を気にせず、その時にできる最上級 の料理を作らせる。そこで作られたメニュー は、松風の間だけでなく、ほかの宿泊客によ り上質な料理をお出しするための下地になっ ていった。



「元湯陣屋」ではスマホやタ ブレットで、顧客情報の管 理、スタッフ間の情報伝達を 行う



帯の中からタブレットを取り 出す仲居



調理場でも顧客情報が共有さ 元湯陣屋の宮崎富夫氏 れている





鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣



鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣 屋

#### 地方発ヒット商品の裏側 特別編集

【地方発ヒット商品の裏側】鎌倉生まれの和服の未来、作…

【地方発ヒット商品の裏側】岐阜の油問屋と和菓子職人が…

【地方発ヒット商品の裏側】「もみじ饅頭のお酒」を生み…

編集部にメッセージを送る

その一方で、松風の間では仲居についても専属のスタッフを用意し、お迎えから見送りまでを担当 させる。それは、旅館にとってまさに理想とすべき接客だった。効率化を考えれば、どうしても仲居 をエリアに分けて配置せざるを得ない。しかし、一部屋だけなら客が宿にいる間は、そこに専属させ るようなオペレーションも実現できた。

「もちろん、イレギュラーな体制を敷くことは、スタッフにとって負担になったと思います。しか し、松風の間は陣屋の実験室なんだと。ここでおもてなしのレベルを上げることに挑戦して、我々の 接客を磨くのだと説明して、現場の理解を得ることができました」

こうして磨かれたおもてなしは、やがて旅館全体へと広がっていった。それに伴い陣屋では、部屋 単価を徐々に向上させていく。松風の間で関心を引いた富裕層を取り込み、さらに当初の構想にあっ たブライダル需要も右肩上がりで増えていった。

6年前、陣屋には120人の従業員が勤めており、そこにかかっていた人件費はおよそ1億3000万円。 売り上げは約2億9000万円だった。しかし、現在では業務が効率化したこともあって、スタッフは従 来の半分まで削減。その分だけ給料をアップさせて、より有能な人材を集めることに成功している。 さらに、富裕層やブライダルの需要が増えたこともあって、売り上げは4億6000万円まで向上した。 《丸田鉄平/H14》



**>**✓ メールマガジン登録はこちら →

## ミラサポ更新情報

「ミラサポ」は、中小企業・小規模事業者の 未来(ビジネス)をサポートするポータルサ イトです。



ミラサポかんたんシリーズ 「かんたんプレ ゼン② ~伝わる・わかりやすいプレゼンの つくり方~」を公開!

ご当地アイドルが行く!ふるさとビジネス自 慢Vol.3「熊本県熊本市:お掃除ユニット熊 本CLEAR'S

『グッド・ビジネス・ニッポン』プロジェク ト担当者レポート続々公開!

#### 連載:地方発ヒット商品の裏側



都心に近すぎるゆえ 埋もれがちな老舗温 泉旅館をどのように 復活させたのか



作務衣で和装文化を 身近なものにしたい という鎌倉のベンチ ヤー企業

次へ

Q



## 中国大炎上バブル崩壊

破壊し尽くされた大国の断末魔 三橋貴明が暴く中国経済の悲惨な状況



ホーム

マネー

キャリア

マネジメント

IT 地域 国際

ライフ

イベント・セミナー

話題・トレンド

マーケット・政策

企業動向

新商品・サービス

営業・マーケティング

総務・人材・労務

資金・税金

ホーム > マネジメント > 経営 > ニュース

マネジメント

2015.9.3(Thu) 9:00

## 【地方発ヒット商品の裏側】破綻しかけた老舗旅館を立て 直す、IT化が生んだ"おもてなし"の新たな形



■陣屋のオペレーションが新たなビジネスに 旅館の経営を改善していく中で、IT化を進 めたバックグラウンドのシステムも、その使 いやすさを進化させていた。その運用を見た 同業者に「凄いことをやってるね」と声をか けられたことで、宮崎氏はこれを商品として 売り出せないかと考える。

こうして、ホテル・旅館情報管理システム 「陣屋コネクト」は、そのサービスをスター トさせた。最初のお客になってくれたのは、 全部で4軒の旅館とホテル。そこにエンジニア を派遣しながら、自らも現場を回って使い方 のアドバイスなどを行った。

「実はこの頃、陣屋でのシステムの開発がひ と段落して、改善要求などがほぼ出尽くした 状態だったんです。それでは成長がありませ んので、ほかの旅館の意見やオペレーション を吸収するという意味でも、これは必要な取 り組みでした」

それから約1年間で、陣屋コネクトはさらな る開発を進めていく。しかし、それは同時に 開発体制の限界を感じさせる1年でもあった。 元々エンジニアが1人の体制から始めたプロジ ェクト。顧客からの要求に対応するだけで手 いっぱいで、これ以上に規模を広げることは とてもできそうになかった。

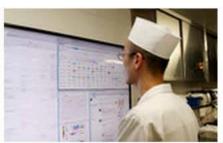
そこで、宮崎氏は柔軟なカスタマイズ性を 用意した上で、人にシステムを合わせるので



「元湯陣屋」ではスマホやタ ブレットで、顧客情報の管 理、スタッフ間の情報伝達を 行う



帯の中からタブレットを取り 出す仲居



れている



調理場でも顧客情報が共有さ 元湯陣屋の宮崎富夫氏



鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣



鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣 屋

#### 地方発ヒット商品の裏側 特別編集

【地方発ヒット商品の裏側】鎌倉生まれの和服の未来、作…

【地方発ヒット商品の裏側】岐阜の油問屋と和菓子職人が…

【地方発ヒット商品の裏側】「もみじ饅頭のお酒」を生み…

編集部にメッセージを送る

はなく、システムに人を合わせる業態にサービスをスイッチさせる。かつて旅館の経営を立て直した 陣屋コネクト。そのオペレーションをセットで提供するという形で、サービスの業態を変化させた。 その上で、経営改革のサポートを宮崎氏が提供する。このために宮崎氏はキャンピングカーを走らせ て、営業もかねて全国の旅館を回ったという。

《丸田鉄平/H14》















#### 関連リンク

元湯陣屋

**火ンプ** 業務の外部委託に関するアンケート 法人のお客さま限定キャンペーン

Amazonギフト券 500円分を抽選で 300名様にプレゼント!

2~3分で終わる簡単アンケート!!

受付期間 8月1日~9月30日

今すぐアンケート に答える

## **>**✓ メールマガジン登録はこちら →

#### ミラサポ更新情報

「ミラサポ」は、中小企業・小規模事業者の 未来(ビジネス)をサポートするポータルサ イトです。



ミラサポかんたんシリーズ 「かんたんプレ ゼン② ~伝わる・わかりやすいプレゼンの つくり方~」を公開!

ご当地アイドルが行く!ふるさとビジネス自 慢Vol.3「熊本県熊本市:お掃除ユニット熊 本CLEAR'S」

『グッド・ビジネス・ニッポン』プロジェク ト担当者レポート続々公開!

#### 連載:地方発ヒット商品の裏側







社長•管理職 必見!

登録する|

ホーム

マネー

キャリア

マネジメント

IT

地域

国際

ライフ

イベント・セミナー

話題・トレンド

マーケット・政策

企業動向

新商品・サービス

営業・マーケティング

総務・人材・労務

資金・税金

Q

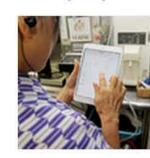
(i) X

ホーム > マネジメント > 経営 > ニュース

マネジメント

2015.9.3(Thu) 9:00

## 【地方発ヒット商品の裏側】破綻しかけた老舗旅館を立て 直す、IT化が生んだ"おもてなし"の新たな形



「ただし、コンサルタントという業態にはし たくなかったので、陣屋コネクトを利用して 頂いたお客様には、サポート料という形でサ ービスの使用料を頂いています。そこで、要 求のあった案件については、期限などは確約 できませんが順次対応して、システムの利用 者全体で共有していく。これにより継続的に 陣屋コネクトを発展させ、顧客とのお付き合 いを続けられる体制が作れました」

現在、陣屋コネクトでは約150件の顧客に サービスを提供している。それに伴い、宮崎 氏がITセミナーなどで事例を紹介するケース も増え、そのことが陣屋の名を世に広めるた めに一役を担っているようだ。

■旅館のIT化で新たなおもてなしを生み出す バックグラウンドをIT化するとなると、コ ストや従業員の反発、教育の手間など様々な 障害が予想されるだろう。しかし、陣屋では その改革に成功し、それが陣屋コネクトとい う形で他の旅館やホテルにも広まっている。 将来的にはサービスを通じて、新しい形の旅 館組合を作れないかという計画も上がってい るようだ。

「仕事のやり方を変えると、やることが増え たと感じて、それを嫌う人が出てくるわけで す。なので、一番大事なのは経営者の覚悟 で、スタッフにルールと教育を徹底させるこ と。反対意見があっても引き下がることなく 踏みとどまれるか、そこが陣屋コネクトの普 及を見ても分かれ目になっていると思います」



「元湯陣屋」ではスマホやタ ブレットで、顧客情報の管 理、スタッフ間の情報伝達を 行う



帯の中からタブレットを取り 出す仲居



調理場でも顧客情報が共有さ 元湯陣屋の宮崎富夫氏 れている





鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣



鶴巻温泉の老舗旅館「元湯陣 屋

#### 地方発ヒット商品の裏側 特別編集

【地方発ヒット商品の裏側】鎌倉生まれの和服の未来、作…

【地方発ヒット商品の裏側】岐阜の油問屋と和菓子職人が…

【地方発ヒット商品の裏側】「もみじ饅頭のお酒」を生み…

編集部にメッセージを送る

陣屋では現在IOTにも力を入れているという。駐車場の入口にカメラを設置して、車のナンバーか ら来客を把握。ドアを開けたタイミングで「○○様」と話しかけられるようにする。他にも、客室の ドアの開閉をチェックできれば、レストランで来客をタイミングよくお出迎えすることも可能に。大 浴場への人の出入りをカウントすれば、清掃のタイミングを効率化することもできるだろう。

老舗旅館とIT。この一見するとミスマッチに思える組み合わせが、日本のおもてなしの新たな形を 生み出そうとしている。

《丸田鉄平/H14》













**火たか** 業務の外部委託に関するアンケート 法人のお客さま限定キャンペーン

Amazonギフト券 500円分を抽選で 300名様にプレゼント!

2~3分で終わる簡単アンケート!!

受付期間 8月1日~9月30日

今すぐアンケート に答える

#### メールマガジン登録はこちら ▶

#### ミラサポ更新情報

「ミラサポ」は、中小企業・小規模事業者の 未来(ビジネス)をサポートするポータルサ イトです。



ミラサポかんたんシリーズ 「かんたんプレ ゼン② ~伝わる・わかりやすいプレゼンの つくり方~ | を公開!

ご当地アイドルが行く!ふるさとビジネス自 慢Vol.3「熊本県熊本市:お掃除ユニット熊 本CLEAR'S

『グッド・ビジネス・ニッポン』プロジェク ト担当者レポート続々公開!

#### 連載:地方発ヒット商品の裏側

