

経営立直しに成果 元湯陣屋

独自システムに賞 社会

2013年1月31日号



賞状を持つ女将の知子さん

鶴巻の老舗旅館「元湯 陣屋（宮崎富夫代表取締役社長・35）」が2012CRMベストプラクティス賞を受賞した。主催者のCRM協議会では、CRMを「企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法」と定義し、その分野で成果を上げている企業等を2004年から表彰している。

陣屋は、独自開発のシステムを活用した情報の共有化・一元化により、サービス向上や経費削減などに高い成果を上げたことが評価されての受賞だ。

前職は大手自動車メーカー研究所のエンジニアとまったくの畑違いだった宮崎社長。2009年、オーナーであった父の他界と母（女将）の入院のため、急遽社長へ。同時にサービス業未経験の知子夫人も女将に就任した。引継ぎ

や修行期間もない中、リーマンショックの影響などで苦境に立っていた旅館の経営立て直しに挑んだ。

大正時代から続く陣屋では、売上や経費の計算、顧客管理などの情報は基本的に紙に記載してあるか、前女将や長年のスタッフの頭の中。そこで、宮崎社長は独自システム「陣屋コネクト」を開発。70歳代もいるスタッフ全員がスマートフォンなどで、宿泊予約状況、利用客の料理の好みなど詳細な情報をリアルタイムで入手、共有できるようになった。さらにその情報は蓄積され、リピーターのおもてなしにも活かされている。

また、仕入れコストの削減や人件費の適正化も実現。システム導入後の3年間で売上は3億円から4億円と増加。約5000万円の黒字化にも成功した。

用語解説: [スマートフォン](#) [リーマンショック](#)Keywords by **weblio**[関連記事](#)

powered by weblio