

## 10

## 個客に対応したIT導入による生産性向上

～ 従業員の声を吸い上げ経営の立て直しを図る ～



## IT活用の背景と目的

有限会社吉花が運営する山中温泉の温泉旅館「お花見久兵衛」は、1958年の創業以来、旅行代理店経由での会社旅行といった団体客中心の顧客構成であった。団体客の場合は宿泊のほかに宴会、物販等の売上もあり、業況は手堅く推移していた。しかし、景気の低迷により、宿泊業全体の市場規模が縮小、さらに団体客から個人客へと顧客構成が変化、顧客単価が減少することで業績も悪化し、業務の複雑化に伴い従来のオペレーション体制では業務が回らなくなってしまっていた。

同社の吉本龍平社長は、従来業務のやり方に危機感を持ち、立て直しを図るために2004年に入社したものの、経営に関する知識や経験もなく、どのように立て直しをしていいか困窮していた。社長は文系人間で、自らメカ音痴を自称する程であったが、これまで属人的であった業務プロセスの見える化を行い、同社の問題点をあぶり出すため、ITの導入を決意した。

当初、IT導入による社内改革は、従業員の声を聞くこともなく社長のトップダウンで実践。一時的に業績は改善したものの、従業員の反感が高まり、仕事へのモチベーションは下がり、接客サービスと顧客満足度は低下し、売上はまた徐々に減少する結果となった。

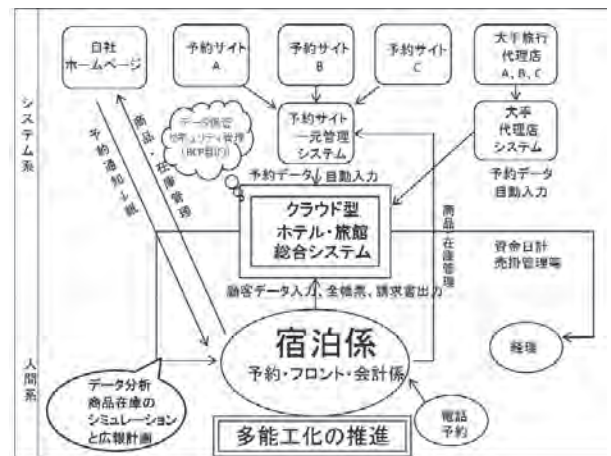
この反省から社長自らの考えを全従業員に伝えるとともに、従業員の声を吸い上げ、意見を反映させた事業計画を策定。接客やITに係る従業員教育に力を入れ、社内体制の見直しを行った。徐々に従業員のモチベーションも回復し、接客サービスの質も改善、顧客満足度の向上につながっている。



## IT化の概要

旅行代理店に依存した従来の営業体制では多様なニーズを持つ個人客の集客は困難であるとの判断から、直接顧客を獲得するため、2005年自社ホームページの構築を開始。アクセスログを解析し、高アクセス数のページを検証したり、トップページの写真を変えることによる予約成約率の変化を分析したり、多様なニーズに合わせた商品企画を行うことで、PDCAサイクルを繰り返し、ホームページの最適化を行った。

また、従来は、電話・FAXによる受付、予約台帳への転記等、非率的な予約受付方法であったことから、旅館業向けのクラウドシステムを2010年に導入。全てをコンピュータ上でデータ管理するようになった。



## 有限会社 吉花

本社所在地 〒922-0127 石川県加賀市山中温泉下谷町138-1  
 T E L 0776-78-1301  
 F A X 0776-78-5107  
 創業年月 昭和33年5月  
 資本金 300万円  
 売上高 5億円  
 従業員数 48名  
 H P <https://www.ohanami-kyubei.jp>



## IT 経営・IT 活用の効果

段階的に自社ホームページの改良を重ねることで、WEB上での成約率が向上し、売上を伸ばしている。

また、クラウドシステムの導入により、**部門ごとに分離されていた予約・フロント・会計を連結することで、合理化、省力化を実現**。さらに集計された顧客属性や販売データを把握することで、**効果的な広告宣伝や、顧客属性に合った商品開発を行うことが可能**になった。

また、今までは一部の従業員しか導入されたシステムを活用していなかったが、全社的にITに係る教育を行うことにより、**現場レベルでよりシステムが活用される**

**ようになり、業務も効率化**され、一度落ち込んだ業績も、徐々にではあるがもとの状態に戻りつつある。

ITの導入と人材の育成により、業績は徐々に伸びてきてはいるが、まだまだ発展途上である。一般的にITの導入はコストがかかると思われがちだが、クラウドシステム等低コストで導入できるものや、ホームページの解析等無料で利用できるものも少なくはない。旅館業は伝統産業であるため、まだまだ古くからの非効率なやり方が残っているため、適切なIT導入による効果は大きいと思われる。



## 今後の課題

旅館業は伝統産業であるため、まだまだ古くからの非効率なやり方が残っている旅館が多いなか、若き社長のトップダウンによって導入したIT活用の効果は経営に大きく寄与している。今後の課題としては、生産性の向上と顧客満足度のさらなる向上が挙げられる。当館の目指すべき「個客」志向による差別化を徹底するため、業務の効率化による労働生産性尺度の分母を小さくすること。「お客さまの旅を良いものとする」ため、客室にタブレットを設置したり、テレビをスマート化したりして、リアルタイムな情報（今年の紅葉のお勧め場所と時期情報など）を提供し、サービスの付加価値を高めて顧客満足度を高めることである。

取材：ITコーディネータ 横屋 俊一



代表者からのメッセージ

代表取締役 吉本 龍平

IT導入は目的化してはいけない。経営改善の非常に有効な手段であり、これをいかに使いこなすかが大切。ITは導入してから勝負です。

メカ音痴の私でもIT導入、利活用に取り組んで経営改善を成し遂げました。誰でも尻込みすることなくITを導入し、利活用に真剣に取り組めば、経営改善を成し遂げることが出来ます。ITは経営に有効なツールです。

