

和歌山県 宿泊業 DXへの歩み
システム導入事例集

令和5年2月

和歌山県

公益財団法人わかやま産業振興財団
和歌山県旅館ホテル生活衛生同業組合

ご挨拶

現在、社会は急速に変化しており、和歌山県観光業においても、データドリブン経営の重要性はますます高まってきているものと思われれます。

このような中、わかやま産業振興財団は、観光和歌山の中心的役割を果たす宿泊業のDX化への支援を強化し、和歌山県の観光業の更なる発展に寄与すべく取り組みを進めております。

こうした活動の一環としてこのたび、和歌山県旅館ホテル生活衛生同業組合と共催でゼミ「一緒に考えよう、取り組もう旅館のDX」を開催しました。また県内宿泊業の皆様にも、DX先進事例を紹介するために本冊子を発刊いたしました。

この小冊子が、県内宿泊業にとって改革への刺激となり、先進的技術の導入がより一層加速し、和歌山県観光業の発展、業務効率の向上、雇用の確保へとつながることを期待いたします。

令和5年2月

公益財団法人 わかやま産業振興財団

専務理事

大山 茂

わかやま産業振興財団のご尽力によりこの小冊子を発刊いただきましたことにまず感謝申し上げます。コロナ禍の影響もあり私共宿泊業界は現在大きな転換点にあります。売上げ不足、資金不足、人手不足の三重苦を何としても乗り越え、和歌山県観光業の発展に一層貢献していかなばなりません。まさに宿泊業の事業全体を見直しDXを加速する時期にあると考えます。

この事例集では、宿泊業において公的補助金を活用し最新のシステムを導入して業務の改善や生産性の向上を図った事例が4例具体的に記載されております。これらの事例が皆様の業務の改善に少しでもお役に立つことができれば幸いです。私共は今後とも組合として互いにこうした情報を共有し、県内の宿泊業界が手を携えてポストコロナを乗り越えていくことに活動の意義を見出しております。

この困難な時代を共に生き抜き、発展していこうではありませんか。

令和5年2月

和歌山県旅館ホテル生活衛生同業組合

理事長

利光伸彦

掲載事例一覧

【まえがき】

宿泊業のDXについて p. 2

【県内導入事例】

- 1 株式会社MANPA 和歌の浦温泉 萬波 和歌山市 p. 4
- 2 株式会社 双子島荘 紀州温泉 雑賀の湯 双子島荘 和歌山市 p. 6
- 3 株式会社ホテル大阪屋 加太淡嶋温泉 大阪屋 ひいな湯 和歌山市 p. 8
- 4 株式会社たまゆらの里 たまゆらの里 紀美野町 p. 10

宿泊業のDXについて

宿泊業を取り巻く環境は厳しさを増しています。コロナ禍が団体客の減少を加速した現在、個人客へのアプローチの強化が重要となっています。これには宿泊予約サイトOTAの活用促進や、自社サイトの強化による顧客の新規開拓・固定化、両者を併用した一元的な管理体制の確立などが重要ですが、その前提として「顧客満足度の向上」が必須の要件です。近年、顧客の行動変容・多様化が進み、高度なマーケティングによる顧客ニーズの把握が課題となります。

他方、宿泊業においては慢性的人手不足が問題となっています。すなわち「顧客満足度」を高めつつ「業務の効率化」を同時に達成することが喫緊の課題となっております。しかし、旧来の業務システムは他のシステムとの連携や、従業員間の情報の共有への寄与が十分ではありませんでした。

こうした課題の克服には、最新のデジタルツールや管理システムの導入によるDX推進が必須です。大手資本のような大型システムへの投資は困難であっても、最近では、地場のホテル・旅館の良さを活かすような簡易で効果的なツールやシステムも出現し、DX推進の機は熟していると言えるでしょう。

<STEP I > 守りのDX

「データの見える化」 「データドリブン経営*」 「データ資産の蓄積・活用」

◆ ホテル管理システム

PMS : Property Management System

ホテルや旅館などの宿泊施設の管理システム。PMSは一般的には宿泊部門の管理システムを指し、宿泊予約や販売価格、客室在庫、料金精算といった客室に関する情報を一元管理することができる。他にも、顧客管理や戦略構築のデータ分析、宿泊者ごとの予約経路やメッセージ（申し送り・注意事項）などを入力する機能があるため、PMSを通じて集積されたデータを生かすことでスムーズな顧客対応や営業戦略に役立てることができる。

◆ 顧客管理システム

CRM : Customer Relationship Management System

CRMの目的は、顧客との関係性、コミュニケーションを管理し、自社の従業員と顧客との関係を一元的に把握すること。CRMは顧客とのコミュニケーションを軸に情報を管理しており、CRMのデータを活用することで、「顧客満足度」を高めることができる。

*データドリブン経営：「データをもとにした経営」を意味する経営用語。従来の経験や勘に頼る経営ではなく収集・蓄積されたデータの分析結果に基づいて戦略・方針を決める経営方法。

<STEP II > 攻めのDX

「外部システム (AI) とのデータ連携」 「オープンプラットフォームの構築・活用」

◆ サイトコントローラー

複数の販売先に対して、客室在庫やプランの販売価格、宿泊者の予約情報等をまとめて管理するシステム。宿泊予約サイト (OTA)やブッキングエンジン (BE)、ホールセラーなど多岐にわたる販売先と連携し、宿泊施設と各販売先及び、その先にいる顧客を一元管理できる、販売管理の基幹システムといえる。最近では管理だけではなく、販売強化へのサポート機能も充実してきている。

「サイトコントローラー」は、PMSをはじめとする宿泊施設周辺サービスとデータ連携し、管理業務の効率化を実現する。「サイトコントローラー」を使うと、予約取得・在庫調整を自動で行うことができるため、在庫管理を効率的に行える。すなわち、複数のOTAの一元管理が可能になるため、空室を効率的に売り切る体制を構築することができる。

最近では宿泊事業において、DX化の流れが促進され、PMSだけではなく、レベニューマネジメントシステム (RMS)や顧客管理システム (CRM)など、多岐にわたるシステムが利用されるが、「サイトコントローラー」はその中心となってデータ通信を行う重要なシステムである。

◆ レベニューマネジメントシステム RMS : Revenue Management System

レベニュー (Revenue)とは売上・収入のことであり、レベニューマネジメントとは売上・収入の最大化を旨とした販売管理のこと。宿泊施設の客室のように、在庫の繰り越しが不可能な事業においては、極めて有効な販売管理手法。宿泊施設においては、予め特定日の需要を予測して適切な販売価格に調整し、売上の最大化を目指す。PMSはホテルの状況に関する情報を継続的にRMSに送る。この情報には、リアルタイムで部屋の販売状況、売り上げ状況等、日々のパフォーマンスの状況、セグメントごとのパフォーマンスの状況、部屋タイプごとの空室状況や、現在販売されている部屋の価格情報などが含まれる。RMSは、このPMSから送られた情報と、別途外部から入手しているマーケット情報をもとに需要予測を行い、それに基づく最適な販売価格・方法を導き出す。

DIKW

「データ」を有用な「情報」に変えるには「データ解析ツール」が有効。

- DIKWモデル・・・以下の4つに分類
- ・知 恵=知識を深く体得することで身につく、普遍的な問題解決能力や発想力
 - ・知 識=情報を通してデータや情報、体験を通じて得られた理解やノウハウ
 - ・情 報=データを整理・分析し、解釈できるようにしたもの
 - ・データ=数値や実験結果、文章、音声、動画など人間の解釈の素材となるものすべて



< Russell Ackoff 氏 (米国) 提唱 >

1

和歌の浦温泉 萬波

館内のコミュニケーションを劇的に改善 ビジネスチャットシステムの導入

会社概要

会社名 : 株式会社MANPA
代表取締役 : 坂口 宗徳
事業内容 : 宿泊業
従業員数 : 35名
所在地 : 和歌山市新和歌浦2番10号



解決を目指した課題

- ◆ 当社では、令和元年(2019年)に経済産業省IT導入補助金を利用(県内宿泊業では第1号)してPMS「支配人くんNEXT」を導入し、業務効率の改善を図った。
- ◆ しかし、PMS導入後も料理メニューや当日予定変更など緊急性の高い連絡事項での伝達漏れは防げなかった。
- ◆ スタッフから社内のカイゼン提案を行う場がなかった。
- ◆ 日々助け合っているものの、スタッフ同士で感謝を伝える場がなかった。

課題解決の内容

- ◆ 上記のような報連相に起因する課題を解決する目的で、ビジネスチャット「Chatwork」を導入し、全従業員および関係する設計・デザイナー・工務店等の携帯電話、パソコンにアプリを設定し、環境を整えた。
- ◆ 「Chatwork」はLINEなどのプライベートチャットツールに比べ、管理機能が充実しており、IDの削除漏れに伴う情報漏洩の心配が無いこと、仕事ツールには不要な「既読」機能がないこと、古いデータの保存ができること等、業務に必要な機能が充実している。
- ◆ ビジネスチャットのグループチャット機能を利用して、「話題毎のグループチャット」「カイゼン提案専用グループチャット」「感謝を伝えるグループチャット」を作成し、スタッフ間の情報共有を図り、また仕事の一体感を醸成した。
- ◆ 経営者が受信した外部からの重要情報を、直ちに一齐に全従業員に配信することで、全社の情報共有が遅滞なく可能となった。

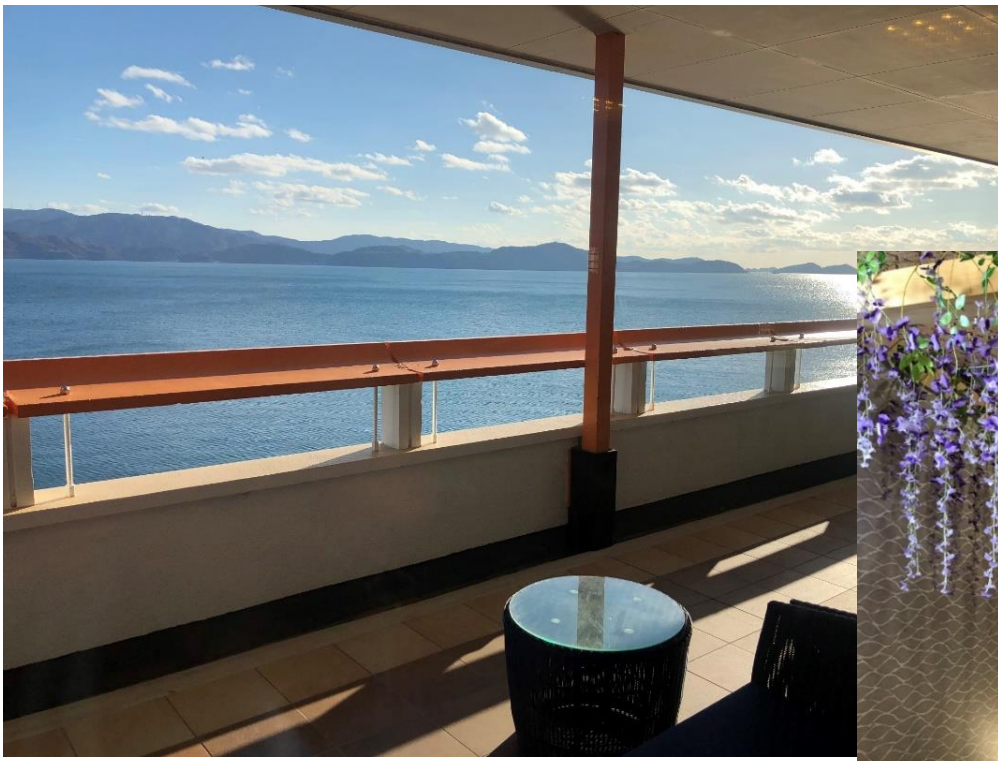


図1. 和歌の浦温泉 萬波 館内.

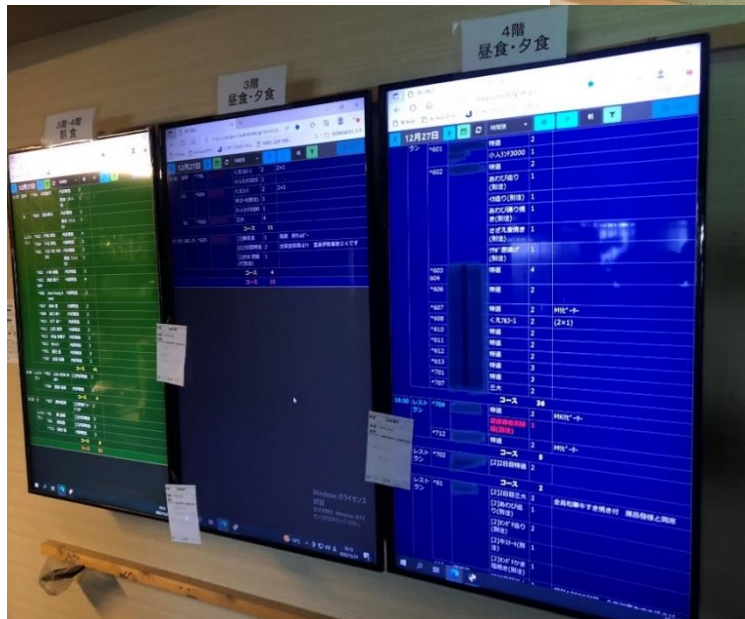


図2. PMS「支配人NEXT」導入 スタッフ連絡用パネル.

効果

- ◆ 伝達ミスがなくなり、部署間の連携も強化された。
- ◆ スタッフから気軽にカイゼン提案が行われるようになった。
- ◆ 頻繁に感謝の言葉が飛び交うようになり、組織の雰囲気良くなった。
- ◆ 「Chatwork」導入の初期費用はゼロ、1ユーザー月額500円と安価で有効なシステムが構築できた。

2

紀州温泉 雑賀の湯 双子島荘

ホテル管理システムPMSの導入による 部署間連携強化・業務の効率化

会社概要

会社名 : 株式会社 双子島荘
代表取締役 : 中井 善紀
事業内容 : 宿泊業
従業員数 : 50名
所在地 : 和歌山市雑賀崎599



解決を目指した課題

- ◆ 古いPMSはインターネット予約や周辺ソフトと連携していなかったため、単独の会計ソフトとしてしか機能していなかった。
- ◆ 部署間の情報共有、料理や飲食のオーダー等に共通のシステムがなく、それぞれに全て手作業で行っていたため、非常に手間がかかっていた。このため、業務効率が悪いだけでなく、ミスも起こりやすい状況であった。
- ◆ 以前より団体旅行から個人客への転換を進めていたが、それに伴い予約処理件数が非常に増加しており、PMSとサイトコントローラーとの連携や予約処理の自動化が急務となっていた。
- ◆ 予算管理・実績との比較ができなかった。

課題解決の内容

- ◆ PMS「満室御礼」を導入し、サイトコントローラーと連携させ、インターネット予約をPMSへ自動で取り込み、予約管理をペーパーレス化した。
- ◆ 新システムは予約記録と会計データを連動しているため、料金情報等の入力業務の手間が解消した。
- ◆ オーダーエントリーシステムの導入により、受注（接客）から各部署（会計・調理・飲料）への連絡をキッチンプリンターを用いて自動で行い、業務の効率化、連絡ミスが解消した。また、注文データは自動的にPMSへ取り込まれるため、事務スタッフの伝票入力手間が大幅に削減された。



図1. 紀州温泉 雑賀の湯 双子島荘.

スマートフォン・タブレットオーダーエントリー

部屋食や食事処でのドリンクや別注料理の注文をスマホやタブレット等を利用して登録し、ホテルシステムの伝票データとして直接、取り込むことが可能になります。ナイトスタッフによる伝票入力作業を省力化することが出来ます。

※すべて部屋付である事が前提です。

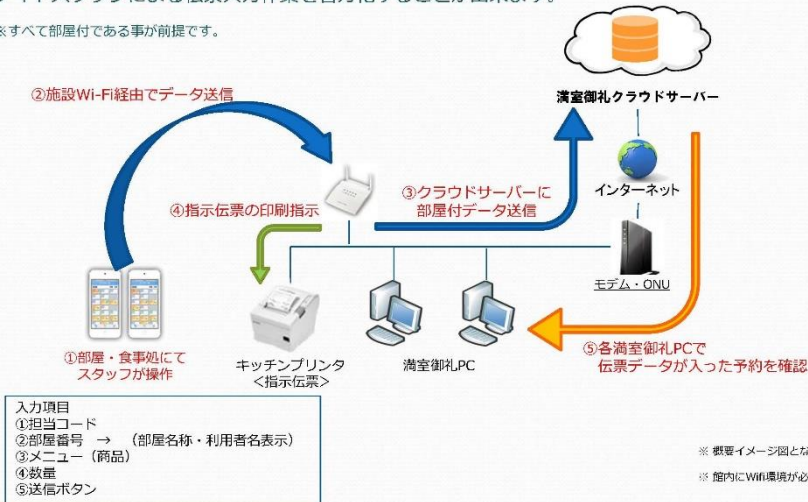


図2. PMS「満室御礼」オーダーエントリーシステム構成。

効果

- ◆ 令和4年(2022年)11月に運用を開始、現在効果確認中であるが、「業務効率化」としては60%の労働生産性向上が期待される。また「顧客満足度の充実」による、売り上げ増加も期待される。
- ◆ 総投資額380万円。和歌山県「システムカイゼン促進支援補助金」の活用により自己資金を約200万円に圧縮。

3 加太淡嶋温泉 大阪屋 ひいな湯

会計管理システム「支配人くん」のバージョンアップによる 業務の効率化・ホテル管理システムPMSの構築

会社概要

会社名 : 株式会社 ホテル大阪屋
代表取締役 : 利光 伸彦
事業内容 : 宿泊業
従業員数 : 40名
所在地 : 和歌山市加太142



解決を目指した課題

- ◆ 古い会計システム (平成15年 (2003年)導入)のため、出力が紙媒体に限られ、他のシステムとの連携ができなかった。
- ◆ 売店売上、レストラン売上の個別精算ができず、また部屋付けもできなかった。
- ◆ 関連業務との連携ができていなかった。
- ◆ 予算管理・実績との比較ができなかった。
- ◆ チェックイン・チェックアウトに時間がかかっていた。
- ◆ 自社ネット予約の比率が10%と低かった。



課題解決の内容

- ◆ ホテル管理システム PMS である「支配人くんNEXT」にバージョンアップすることにより、上記の諸課題を解決した。
- ◆ 新システムの導入により、
 - ・ チェックイン時の到着者予定リストや料理伝票の作成作業が解消した。
 - ・ 主要書類が電子データとして保存され、紙媒体の保存が不要となった。
 - ・ 予約データからiPadに宿帳を自動表示し電子サインで保管可能となった。
 - ・ 売店売上の部屋付けが自動で行え、POS会計が迅速化した。
 - ・ 顧客管理が充実し、指定条件での顧客へのDM送信が可能となった。
 - ・ 部屋掛け型のオーダーエントリーシステムにより、料理進行等の状況が従業員全員で共有され、一連の作業が効率化された。
 - ・ CTI連動機能の導入により、電話着信と同時に、顧客氏名、過去履歴等が表示され、電話応対時の顧客満足度が高まった。
 - ・ PMSと「TKC会計ソフト」との連動により、会計ソフトに売り上げデータの再打ち込みが不要となり、業務が効率化された。



図1. 加太淡嶋温泉 大阪屋 ひいな湯 館内。

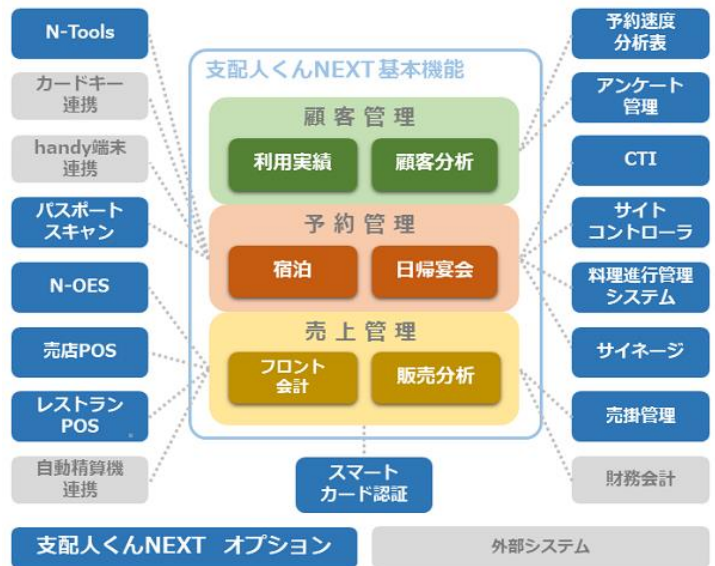
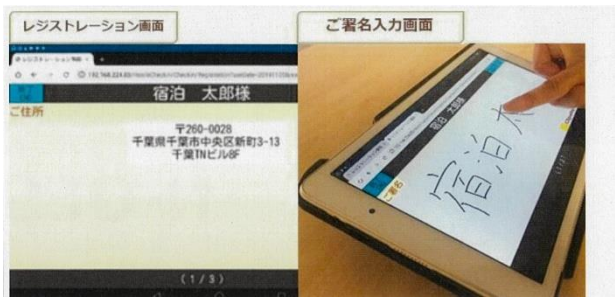


図2. PMS「支配人くんNEXT」パネルとシステム構成。

効果

- ◆ 令和4年（2022年）12月に運用を開始、現在効果確認中であるが、「業務効率化」としては年間1850時間の業務減が期待できる。また「顧客満足度の充実」による、売り上げ増加も期待される。
- ◆ 総投資額900万円。和歌山県「システムカイゼン促進支援補助金」の活用により自己資金を約500万円に圧縮。

4 たまゆらの里

非対面型チェックインシステムの導入による フロント業務の効率化・集中混雑防止

会社概要

会社名 : 株式会社 たまゆらの里
代表取締役 : 岡本 尚
事業内容 : 宿泊業
従業員数 : 18名
所在地 : 海草郡紀美野町長谷宮705



解決を目指した課題

- ◆ 当社は、高野山の麓にある1棟1棟が独立した36棟のコテージを提供するアウトドア型のグランピング施設で、ホテルや旅館とは一味違う宿泊施設。
- ◆ 開放感のある空間を提供しているため、コロナ禍でも感染リスクも少なく、県外からの若い世代に人気の施設となっている。
- ◆ このためコロナ禍にあっても繁忙期にはお客様が大集中し、時には入店を制限する必要も生じた。
- ◆ フロントでの混雑を解消することが、顧客満足度の観点からも喫緊の課題となっていた。

課題解決の内容

- ◆ 「(株)スマートインサイト」(海南省)と共同で、非対面型の「チェックイン・システム」及び非接触による施設情報を提供する「Web版アプリ」を開発導入することにより、フロント業務の効率化を図り、狭い空間でのスタッフや他の宿泊客との接触機会を極力無くす取り組みを行った。
- ◆ 「チェックイン・システム」は、従来スタッフが対面で行っている施設案内等の説明内容をデジタル化し、各フロントの受付ごとにタッチパネルに表示して、お客様にご理解いただきスムーズにチェックインを完了できるシステムである。
- ◆ 「Web版アプリ」は館内施設の案内から体験メニュー、イベントやキャンペーン情報まで、お客様がスマホで二次元コードを読み込んでコテージ内で閲覧・予約ができるアプリで、これまでスタッフが口頭で説明していた情報が一目で正確にわかるものである。このアプリではその他にも、プールを含む施設の混雑状況、よくある質問のQ&A、アンケート機能、割引クーポンの販売機能等、多機能な情報を多言語で配信できる。また、アプリを通じて収集した顧客情報はデータベース化され、更なるサービスにフィードバックされる。

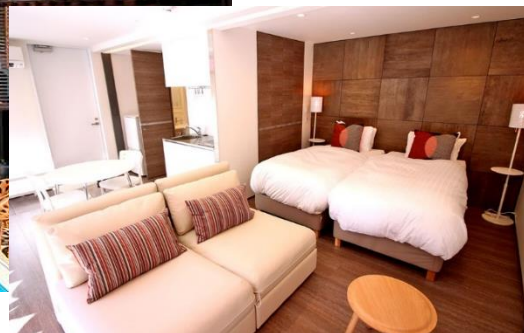


図1. たまゆらの里 館内.



図2. 非対面型「チェックイン・システム」.

効果

- ◆ チェックイン作業の時間が従来に比べ半減した。
- ◆ チェックイン時の混雑が大幅に緩和され、お客様同士やスタッフとのソーシャルディスタンスが保たれるようになった。
- ◆ スタッフの「チェックイン業務の負担が軽減」し、お客様へのイベントや体験メニュー等の接客に、より多くの時間を割けるようになった。
- ◆ この結果「顧客満足度」が向上。
- ◆ これらのシステムを、新規採用者への教育マニュアルとしても活用し、新人でもフロント業務を早く確実に習得できるようになった。
- ◆ 空室データをリアルタイムで「サイトコントローラー」と連携し、予約の一元管理が図れるようになった。
- ◆ 総投資額122万円。全国商工会連合会の小規模事業者持続化補助金の活用により自己資金を約90万円に圧縮できた。

わかやま地域活性化雇用創造プロジェクト

公益財団法人わかやま産業振興財団「地域活性化雇用創造プロジェクト」では、「わかやまデジタル革命推進プロジェクト」（和歌山県内産業のDX実現に向け一貫して支援するプロジェクト）に関連する諸事業を展開いたします。県内の事業者様はぜひご活用ください。

DX実現に向けた各種事業

DX推進員 DXに関するご相談への助言や事業の紹介

DXセミナー DXを正しく理解し、取り組み方や事例を知る機会

自社の目指す姿を描く

デジタル経営診断 DXに着手する前に知るべき自社の状況や課題を診断

デザイン経営価値共創 DXに必要なデザイン思考を学ぶ

デジタル専門家派遣 デジタル化に関する悩みを解決する専門家を派遣

DXチャレンジサポート DXに取り組もうとする企業の戦略・体制づくりを専門家が伴走

DXのための知識を得る

デジタル技術講習 社内におけるデジタル人材育成のための各種講習を開催

生産性向上スクール 「工程能力の把握→課題発見→現場の整流化」のためのIE・QC手法等を座学・現場実習で実践的に学ぶ

デジタルマーケティングEC講習 WEB広告やSEO対策等を学ぶ

HACCP高度化推進講習 IoT導入によるHACCPの効率化、高度化について学ぶ

■ DX推進全般・補助金 についてのご相談は：

わかやま地域活性化雇用創造プロジェクト（地プロ）

DX推進員 井上 真里 田中 雅史 まで

電話 073-433-8556

Eメール chi-pro@yarukiouendan.jp



「地プロ参加登録申し込み」はこちらから

■ 和歌山県旅館ホテル生活衛生同業組合へのお問い合わせは：

事務局長 田中 敏彦 まで

住所 和歌山市雑賀屋町東ノ丁64

電話 073-431-1366

Eメール wakayamaryokan@dream.ocn.ne.jp

URL <http://www.yado-wakayama.com>

■ ホテル・旅館業務の効率化についてお困りの場合：

和歌山県旅館ホテル生活衛生同業組合

IT広報戦略委員会 委員長 岡本 尚 までご相談ください

電話 080-3787-5859

Eメール okamoto@tamayura-sato.com

【発行】 令和5年2月
公益財団法人 わかやま産業振興財団
〒 640-8033 和歌山市本町二丁目1番地 フォルテワジマ6階
TEL: 073-433-8556 FAX: 073-433-8557
E-mail: chi-pro@yarukiouendan.jp
わかやま地域活性化雇用創造プロジェクト
担当： 井上 田中

【協力】 和歌山県旅館ホテル生活衛生同業組合

禁無断複製・転載



この印刷物は地球環境に優しい
植物油インキを使用しています。