

旅館業向けリソース交換ネットワークサービス 「陣屋EXPO」ご紹介

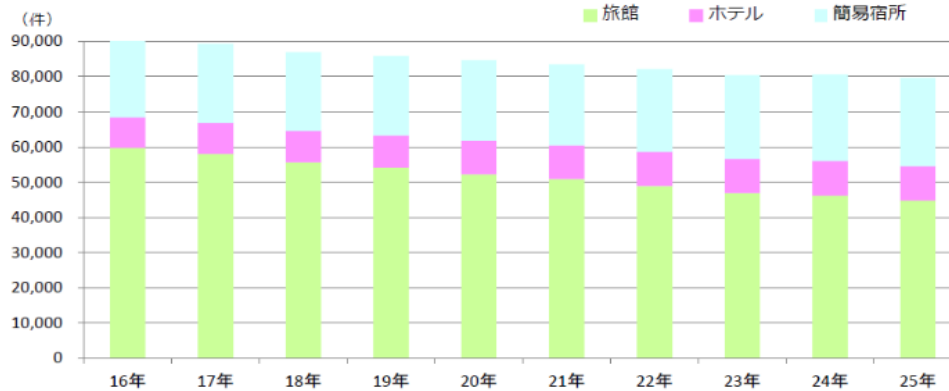
JINYA EXchange POrtal service

2017年2月
株式会社 陣屋
代表取締役 宮崎 富夫



地方の小規模旅館が、**存続の危機**にさらされている
最近10年間で、旅館施設数は**25%減少**
旅館施設数：59,754件(H16)→44,744件(H25)

<宿泊施設数の推移>



出典：厚生労働省衛生行政報告例

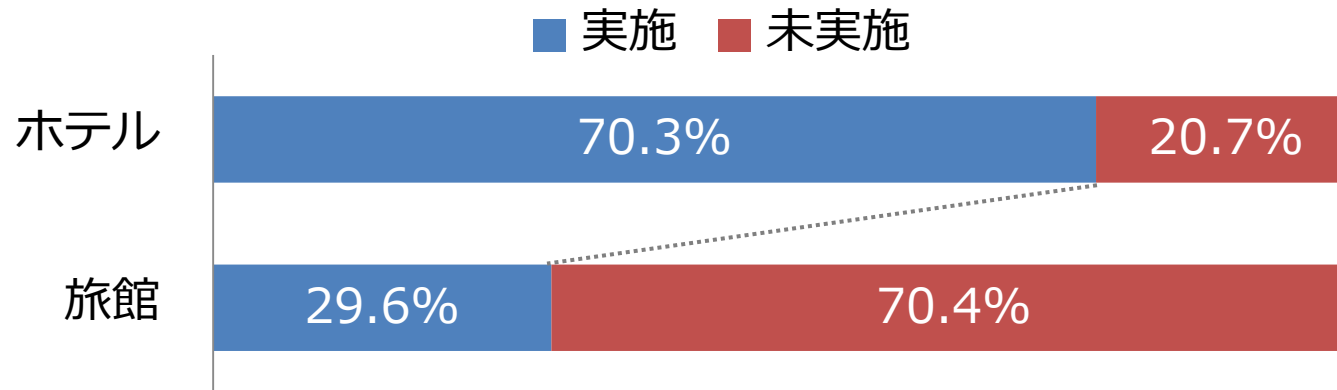
- ✓ 施設の老朽化
 - ✓ 経営者の高齢化
 - ✓ 人材不足
- などの要因から、旅館経営はますます困難な時代に



地方旅館の衰退や宿泊客の減少は、
人材の流出や**地方経済の衰退**など、
深刻な問題につながっていくことが懸念される。

経営手法を「経験」や「勘」に依存する旅館業

<宿泊部門と飲食部門の区分会計実施状況>



- 家業として経営を受け継ぐ旅館が多く、旧態依然の経営手法を踏襲。
- 7割以上の旅館で部門別の管理会計が未導入など、科学的な経営が行われていない旅館が多い。

出典：早稲田大学 サービス・リエンジニアリング研究会 ホテル/旅館産業の動向に関する実態調査)



2020年東京オリンピックの招致を迎え、
地方旅館の**経営合理化**と**生産性の向上**が急務

多くの旅館では、単独の努力だけでは解決できない問題が山積

食材 food



「食材」の問題

- 購買力が無いので、地元のスーパーから仕入れている。
- 平日は稼働が低いいため、食材ロスが多い。

備品 equipment



「備品」の問題

- 食器・テーブル等の備品が繁忙期に足りなくなる。
- 不要になった備品を有効に活用できない。
- アメニティ等の購入は数が纏まらないと高くつく

労働力 labor



「労働力」の問題

- 季節的な集客の波あり
- 繁忙期には手が足りず、閑散期には経営を圧迫
- 即戦力をすぐ雇えない
- 良い人材の確保が難しい

部屋 / 集客 room



「部屋／集客」の問題

- エージェント頼みの集客(旅行代理店・ネット代理店)
- プロモーション費用や手数料が大きな負担
- 海外からの宿泊客等への「周遊ニーズ」への有効な提案が難しい

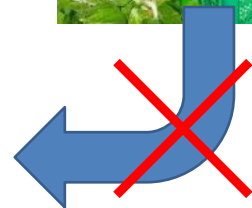
旅館施設の枠を越えて「助け合い」を行う仕組みが求められている

食材
food

小規模旅館における食材調達の問題点



生産者



購買力が弱いので
食材をスーパー等から
仕入れざるを得ない

- コスト高になる
- 鮮度や質の良いものは手に入りにくい
- 味が良いが安い「規格外」の食材はスーパーや市場に出回らない

地元食材を生産者から
直接仕入れられない

- 扱い量が少ないので生産者から直接仕入れられない
- 余った食材を直接もらっても客に出せず自分たちで消費してしまっていることが多い
- 地産地消が理想だが、現実には各地から色々な食材を仕入れないと献立を組み立てられない。

食材
food

セントラルキッチンの問題点

食材を全国から仕入れて、
また各地に送り返すので経
済合理性・CO2排出量低減
に反している。

災害などで一カ所がやられる
とすべての供給が途絶える

ある程度の企業規模が
必要なので、中小規模
の旅館には導入が困難

セントラル化しても
本部(首都圏)が利益を総
取りするので、地方に
あまりお金が落ちない



備品
equipment



食器・テーブル等の備品が
繁忙期に足りなくなる

必要になった時にすぐに調達
できないため、余分に揃えて
おく必要がある



不要になった備品を
有効に活用できない。

倉庫などのスペースを圧迫



アメニティ等の購入は、
数が纏まらないと高くつく

小規模・小ロットで発注せざる
を得ないので、品質の良いもの
を揃えるにはコストがかかる

備品やアメニティなどの調達は、個々の旅館の対応ではロスが大きい

旅館経営における問題点(労働力)

労働力 labor



旅館ごとに繁忙期～
閑散期が異なり、
時期的な波がある。



労働力が一定だと
繁忙期には手が足り
ず、閑散期には経営
を圧迫する



必要な時にすぐに
即戦力となる
人材を雇えない
(サービス、配膳、
外国語対応、IT…)



料理長・料理人が
辞めると料理の質が
落ちたり、食事を
提供できなくなる



なかなか賃金を上げ
られず、良い人材の
確保や教育が難しい

「人手不足」や「遊休労働力」の問題は個々の旅館だけでは対応が難しい

部屋
(集客)
room



知名度が低いため、
新規集客は旅行代理店や
OTA*頼み
*ネット代理店：
Online Travel Agency



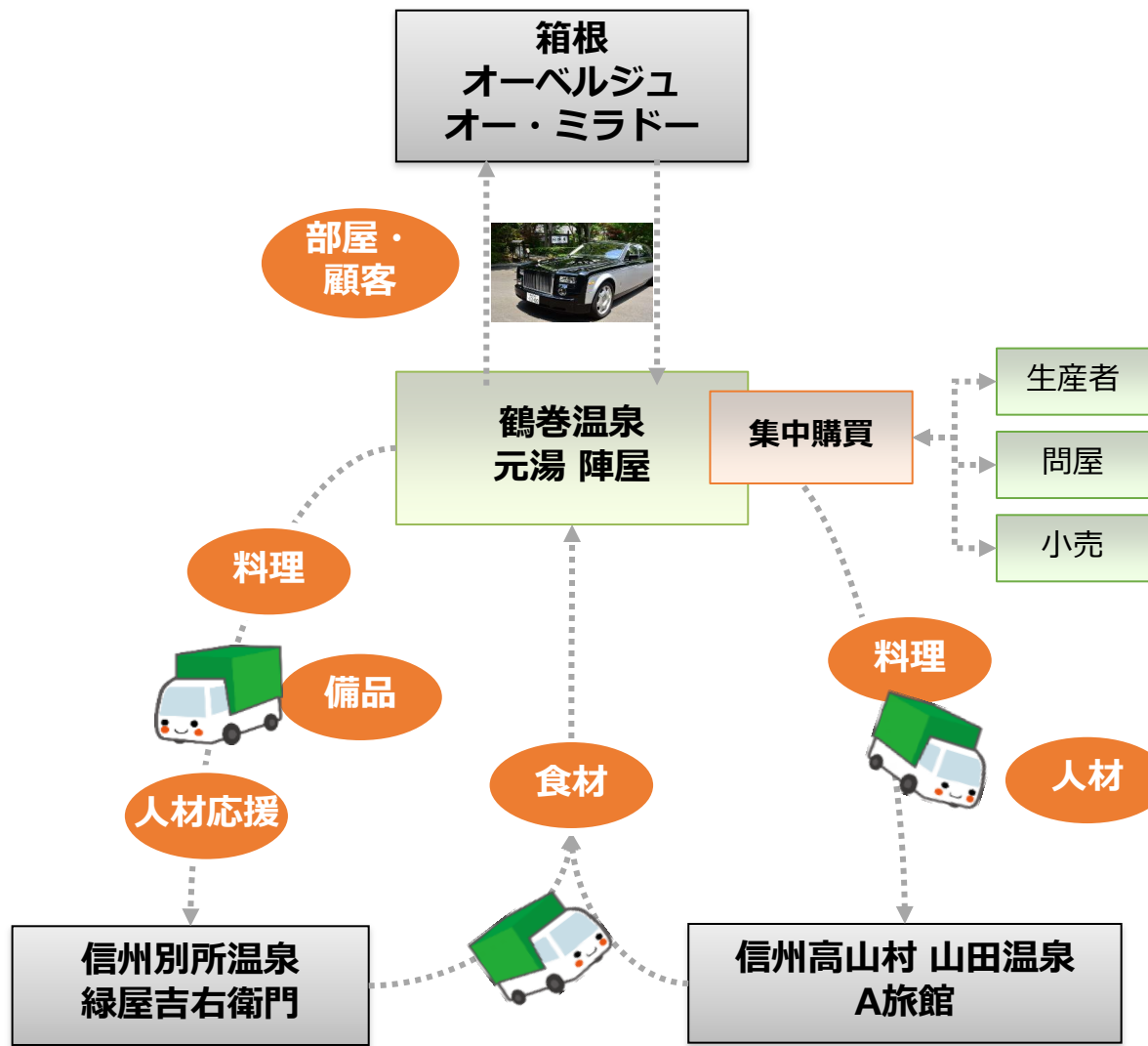
単独では有効な
プロモーション活動が
難しく、手数料が
大きな負担に



海外宿泊客の
「周遊ニーズ」への
有効な提案が難しい

「独自の新規顧客獲得」は個々の旅館にとって重い負担

陣屋と他施設の間で「助け合い」を試行中



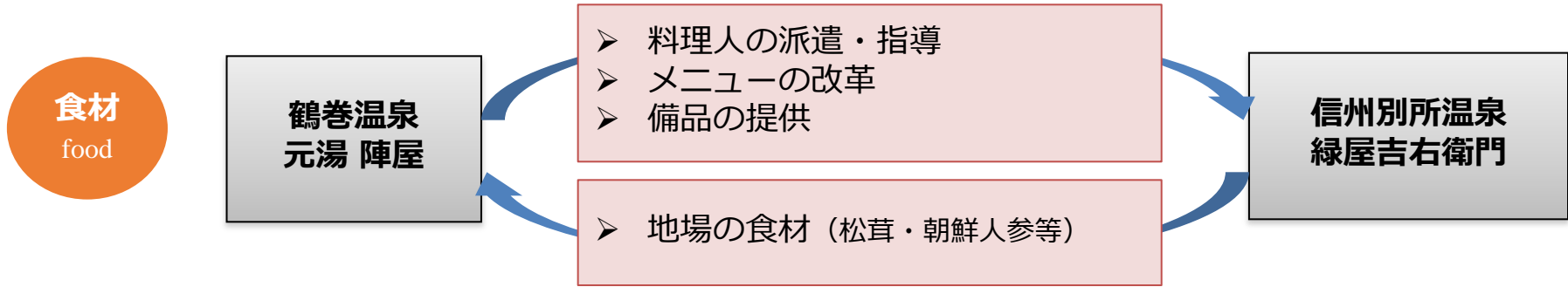
資本関係のない、緩やかな連携

「助け合い」試行例




※テレビ東京「クロスロード」 2016年10月15日放映

試行中の「助け合い」の事例(食材)



Before



- ✓ スーパーで購入した食材で、ありきたりの献立
- ✓ 採算性の悪い原価率
- ✓ 料理人が一人のため、手間をかけられず多人数を受け入れられない



After



- ✓ 生産者から地場の食材を直接買付
- ✓ だしや刺身などは陣屋と共同で仕入れ・仕込みで品質UP&コストダウン
- ✓ 地場の素材をふんだんに使った季節の趣溢れるメニュー
- ✓ 原価率の低下(45%→35%)

料理品質の大幅UP
顧客満足度UP

予約数
前年の2倍

売上
前年の2.2倍

試行中の「助け合い」の事例(人材)

労働力
labor

鶴巻温泉
元湯 陣屋

- 経営者が定期訪問してコンサル
- システム導入・教育担当の派遣
- 繁忙期にヘルプを派遣

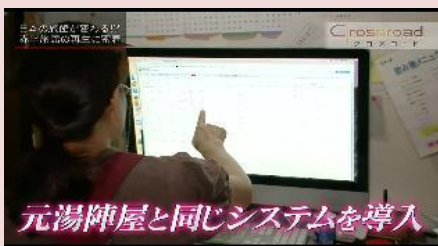
信州別所温泉
緑屋吉右衛門

Before



- ✓ 手書き台帳による予約・顧客管理
- ✓ 旧態依然とした売上・原価管理
- ✓ 従業員同士の情報伝達も口頭か紙

After



- ✓ 人材交流と教育でスタッフのスキルと生産性が大幅に向上（年配の社員でも数日で使いこなせるようになった）、
- ✓ 売上や原価の状況を一目で把握
- ✓ 迅速な対応ときめ細かいおもてなしが可能になり、サービス品質が大幅に向上

生産性・業務効率が
飛躍的にアップ

人件費の削減
従業員満足度の向上

きめ細かいおもてなし
サービス品質の向上

試行中の「助け合い」の事例（部屋・集客）

部屋
／集客
room

箱根
オーベルジュ
オー・ミラドー

※日本初のオーベルジュ
フレンチの名店



オー・ミラドー×鶴巻温泉 元湯 陣屋
夢の「連泊で美食三昧」プラン



互いの顧客向けに、
高額所得層を対象とした
連泊プランを提供

鶴巻温泉
元湯 陣屋



ロールスロイス
送迎つき

箱根・秦野周辺
の観光案内

旅館同士が手を携えることで、より魅力ある滞在体験を提供する試み

※当プランは27万4千円／2名という高額商品ながら、2016年末時点で約10件の予約実績

ひとつの旅館の枠を
越えた話題作り

リピート顧客を
飽きさせない企画

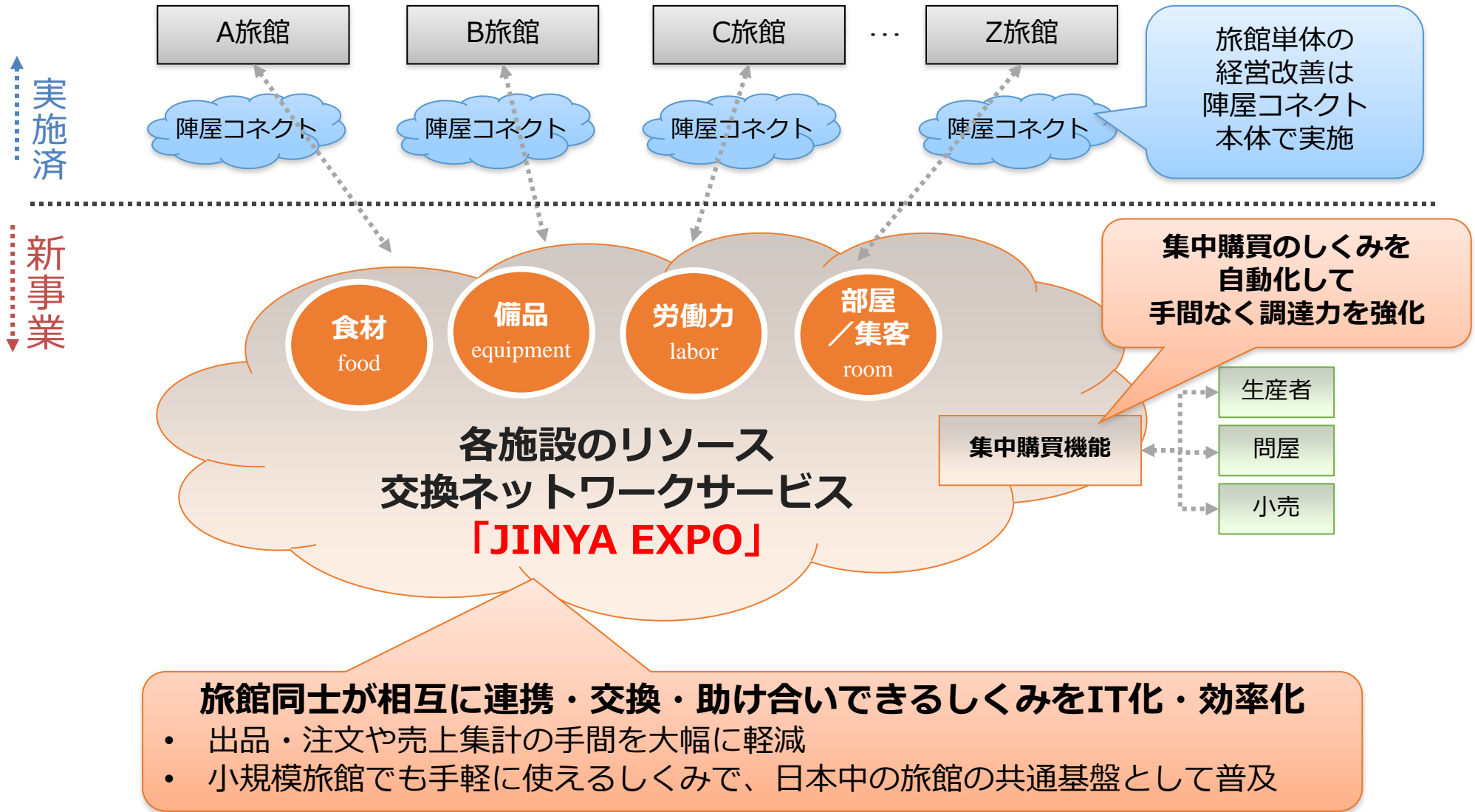
顧客満足度の向上
周辺観光の活性化

- ☑ **試行段階でも、料理品質の向上、仕入れコストの低減、遊休労働力の有効活用、売上や利益の増加**といった大きな成果が出ている。
 - 陣屋コネクトユーザや観光協会、地方の金融機関から高い評価。
 - 地方の金融機関や観光協会や旅館組合と連携して、同エリア5施設以上同時導入の場合、無料現地サポートのキャンペーンを打つことも計画している。
- ☑ **しかしながら、現状はリソース（食材・備品・労働力・部屋）交換・集計をすべて「手作業管理」**しているため、手間がかかり効率が悪い。



宿泊施設同士のリソース交換をもっと簡単に、効率的に行えるしくみ・システムが必要

JINYA EXPO とは



JINYA EXPO



- ✓各旅館施設のリソース（食材、備品、労働力、部屋）を手軽に出品。
- ✓施設間の「助け合い」をシステムを通じて行うことで、
広くどの施設とでも手間なく取引や売上の集計が可能になる。
- ✓AIの活用で、注文・集計を自動化・効率化

**JINYA EXPO構想は、
長野、神奈川エリアだけでなく、他のエリアでも検討中。**



- ✓ 同じエリアの場合、物流コストや人の移動コストもかからずメリットが出やすいため、導入時期をずらしながらエリアを攻略していく戦略で進める方針。
- 特定エリアでの「陣屋コネクト」と「JINYA EXPO」の導入が進んでいくと、自ずと**エリア間**でのエクステンジも活性化していくと考えている。

陣屋コネクト導入ユーザ（約200施設）

全国の旅館
約4万件

システム提供/
評価フィードバック

試行/評価

開発体制

(株) 陣屋

事業統括

- 陣屋経営改革モデルの提供
- 調理指導・メニュー提供
- 集中購買機能
- 旅館業経営ノウハウ
- 各種食材・備品等購買チャネル
- システム運営

(株) 陣屋コネクト

プラットフォーム開発

- 「陣屋コネクト」開発
- 「JINYA EXPO」開発
- AI開発
- 販売促進

アデリープランニング (株)

「JINYA EXPO」デザイン プロモーション支援

- ユーザインタフェース設計・開発
- 宿泊施設Webサイト構築
- Webプロモーション

産学官連携

東海大学 観光学部長 岩橋伸行教授

【専門分野】 地域観光学/旅行産業経営学
【現在の研究課題】 観光による地域振興

長野大学 環境ツーリズム学部長 古田 睦美教授

【専門分野】
食と生活環境/国際社会学/社会調査研究
【現在の研究課題】
地産地消と地元の食文化について

秦野市観光協会

地域観光振興アドバイス

観光・地域振興、地産地消の専門家等と連携し、その助言や人的ネットワークをシステムの評価・改善に役立てる方針

「旅館を憧れの職業に」

旅館の経営を
「助け合い」の
しくみで支援

日本旅館の
IT化を促進し、
サービス生産性
向上に貢献

旅館の
「おもてなし」
レベルを
飛躍的に向上



旅館業を営む陣屋だからこそ、真の改革ができるという想いから、
全国の旅館と地方創生に貢献していきたい。