

株式会社陣屋

神奈川県秦野市

生産性向上

需要獲得

担い手確保

ものづくり

サービス

ポイント

老舗旅館の立て直し。更なる発展を遂げるため、IT を活用し極限まで業務効率化。

高付加価値路線への転換を図る

- 旅館存続の危機、立て直しのためシステムを活用し、極限まで研ぎ澄まされた効率化を実現
- 時代は低価格思考。されど、同社に求められるサービスはハイクオリティ。高付加価値化路線への覚悟
- 旅館なのに週三日の定休日。それでも働きやすさと従業員のモチベーションを維持し売上増

企業基本情報

所在地 神奈川県秦野市鶴巻北 2-8-24

電話/FAX 0463-77-1300/-

URL <https://www.jinya-inn.com/>

代表者 代表取締役
宮崎 知子

設立 1918年

資本金 4,140万円

従業員数 41人



会社概要

100年以上の歴史をもつ(株)陣屋の陣屋旅館。宿泊からレストラン、婚礼等と広く事業を展開している。苦しかった経営難を、システム導入による生産性向上及び高付加価値路線の徹底により、顧客満足度を上げることで乗り越え、現在は堅調に売上を伸ばしている。また、同社が効率化のために開発したシステムを、グループ会社(株)陣屋コネク트가他の旅館等に展開し、地方の小規模旅館等の活性化に貢献している。



陣屋旅館

革新的な製品開発や創造的なサービスの提供に関する取組の内容

高付加価値＝手厚いサービスの実現のための基盤システム

①従来、手書き台帳やホワイトボードで行っていた予約情報、顧客情報管理が、クラウドを介しリアルタイムで各従業員がもつモバイル端末や大型モニターで管理、共有が可能に。②女将や特定の接客係に属人化されていた顧客やリピーター情報が、その名前から予約内容や利用履歴を全従業員が閲覧可能に。更に電話番号や車のナンバープレートなどからも顧客の認証が可能となった。③館内での従業員同士のコミュニケーションは、IoT と AI 活用で音声を変換しモバイル端末で共有。



各々の従業員がタブレットで現状把握

時代の流れに反し、高付加価値路線とすることへの覚悟

世界中がリーマンショックのあおりを受ける中、同旅館においても厳しい経営難に見舞われた。立て直しにあたり、売上を伸ばすには稼働率が低下しても単価を上げていくこと、そのために顧客満足度を上げることが必要と考えた。従来の廉価競合路線から脱却し、高価格ではあるが、満足感を得られる高付加価値路線でいくことを決めた。料理改革から着手し、当時～6,800円だった食事メニューを段階的に引き上げ。現在は、最上級の35,000円の会席料理を含め、順調に売上を伸ばしている。



「お客様に満足を」高付加価値の会席料理

旅館なのに週3日の定休日を設定

旅館にしては珍しく、定休日(月・火・水)を設けており、営業日にはフルメンバーで稼働している(月曜日は、日曜宿泊客チェックアウトとランチ迄)。定休日を設けたことで、従業員の働きやすさにも繋がり、研修や、施設管理、年末のおせち料理の受注、テレビ撮影等までも可能になった。また、個々に配布されたモバイルを通じて、各従業員が売上高の前年度比等、様々なデータを確認することができ、1人1人の従業員が課題や目的意識をもって業務に挑めるモチベーション維持に繋がっている。



従業員自ら手厚い接客対応