

「日本の旅館100選」選出の地元愛追求 ITシステムで旅館業界の共通課題に革新

赤穂の温泉旅館「絶景露天風呂の宿 銀波荘」を経営している。銀波荘は35室の比較的小規模で、赤穂の牡蠣を中心とした瀬戸内の新鮮な料理と浴槽に縁が無い海や空と一体化したかのような露天風呂を楽しむことができる旅館である。さらに、モニターやハンディを活用して食事を提供するタイミングを厨房と共有する独自のITシステムの仕組みを構築するなど、旅館の生産性向上に向けた取組を積極的に行っている。

●所在地	兵庫県赤穂市御崎2-8
●電話/FAX	0791-45-3355/0791-45-2828
●URL	https://www.ginpaso.co.jp/
●代表者	代表取締役社長 成世 敏昭

●設立	1951年
●資本金	3,000万円
●従業員数	75名



おもてなし向上への積極投資でリピーター・新規顧客獲得

料理は地元の食材にこだわり、瀬戸内の絶景が楽しめるようにロビーやレストランをリニューアルして、銀波荘でしか経験できないくつろぎ・癒しの空間づくりを演出している。業務効率化とともに顧客満足向上のためのハード・ソフト両面への積極的な投資を行うことにより、おもてなしを向上させ、リピーター獲得に取り組んでいる。また、平日限定の0泊2食で日帰りで食事や温泉を楽しんでもらうプランを打出すことにより、閑散期の客室稼働率を高めるとともに、新規顧客開拓につなげている。



瀬戸内の絶景へのこだわり

独自のITシステム活用による料理提供プロセスの効率化

旅館業務で効率化の課題とされる食事の提供タイミングの調理場との共有について、タッチパネルを活用した独自のITシステムを導入。具体的には、懐石の料理数が10~11品、5コースあるなかで、担当者が料理の内容や順序を覚えることに苦勞するという課題に対し、画面上に料理の種類を表示させサーブの順番がわかるシステムを活用。結果的に料理の出し間違い、料理の順序を迷うことがなくなり、確実に顧客に料理を提供することが可能になった。



タッチパネル活用の様子

情報共有の仕組整備と限られた人員での生産性向上

旅館業全体の課題であるスタッフ間の情報共有については、チャットツールの導入と、部署ごとのグループ分けを行い、従業員の気づきを画像つきで随時情報共有する仕組を作るなど、シフト交代制の業務のなかで手戻りや確認漏れを防ぐための取組を実施。さらに毎年の新人採用等でフロントや国際・人文・知識を有した専門職の外国人の雇用も積極的に行うなど次世代を担う人材獲得も順調であり、家賃無料社宅などを導入して若手でも働き続けやすい環境を整備している。



従業員集合写真