

# クラウド活用による旅館改革への挑戦



株式会社 陣屋  
株式会社 陣屋コネク  
代表取締役社長 宮崎 富夫



# 鶴巻温泉 元湯 陣屋



鶴巻温泉 新宿から小田急線にて約1時間 駅から徒歩3分

元湯 陣屋 創業大正七年の温泉旅館 鎌倉幕府四天王 和田義盛公別邸跡

明治天皇をお迎えした貴賓室では、囲碁・将棋の対局を昭和初期から計300局以上実施

1万坪の庭園内に、20の客室とレストラン・宴会場・結婚式場など6つの会場

(売上内訳：宿泊部門50% / 日帰り部門30% / ブライダル部門20%)

従業員数50名 (正社員25名、パート25名)

正社員平均年齢 37.2歳 (パートを含む全従業員平均年齢 50.6歳)



# 沿革



元ホンダのエンジニア  
燃料電池を開発

6年前

父(オーナー)の他界  
母(女将)の入院  
経営者不在の中で  
リーマンショック後の売上低迷  
↓  
大赤字で旅館存続の危機  
↓  
生まれ育った自然と旅館を残したいという思いから転職を決意

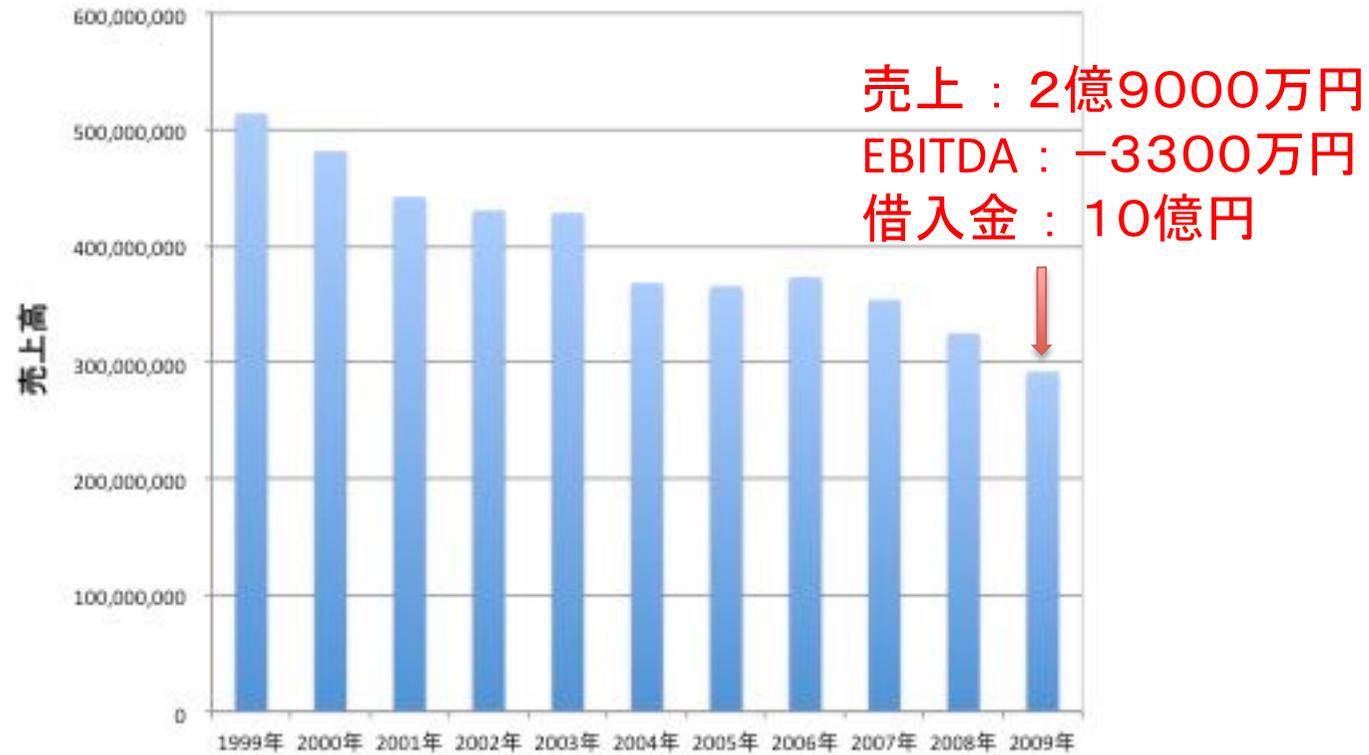


4代目 女将  
元OLで出産直後の二児の母

4代目 社長  
接客業未経験の新米経営者

# 沿革

修行期間や引継ぎの無い突然の世代交代・旅館存続のためには  
短期間での業績改善(売上アップと経費削減)が求められていた



EBITDAとは

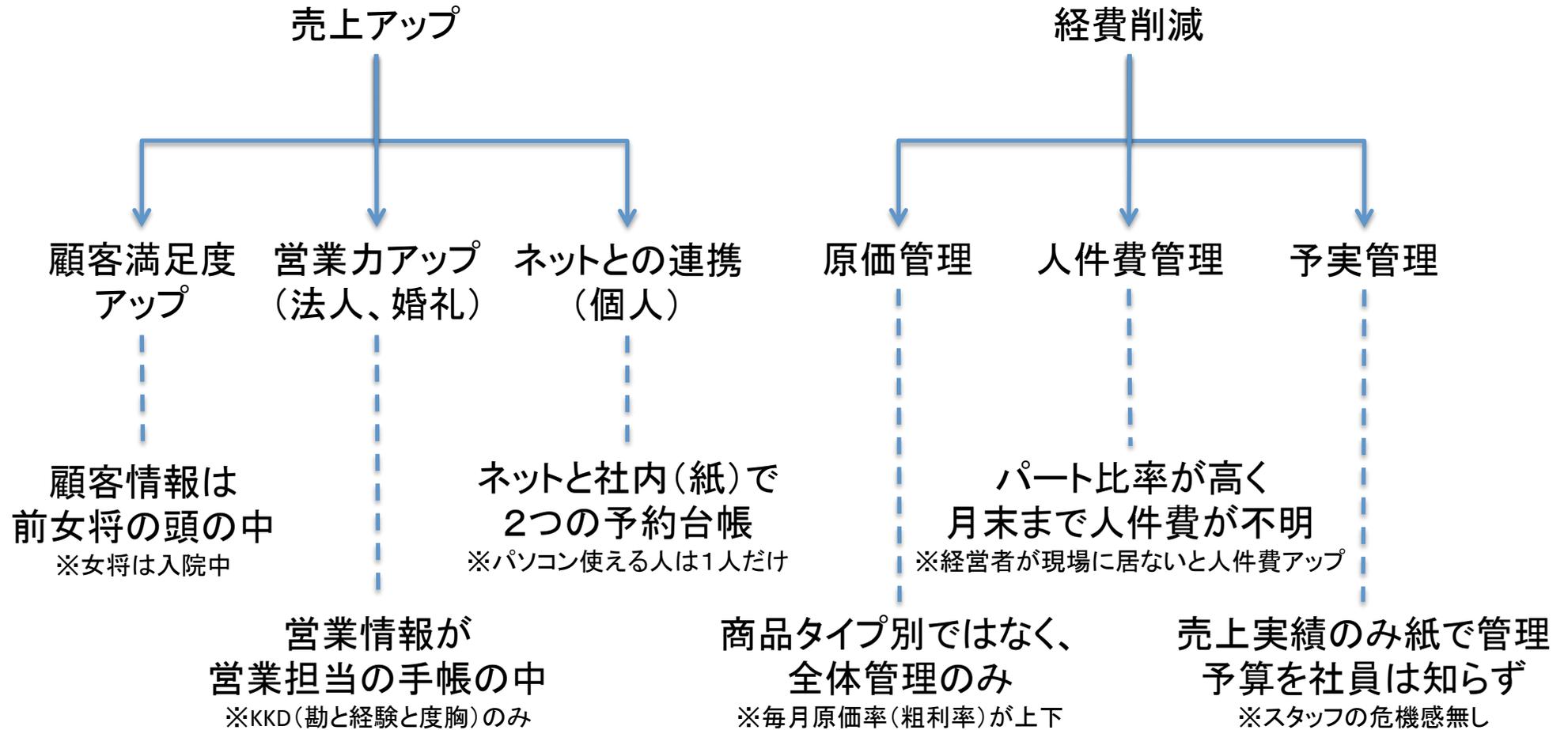
利息を減算して減価償却費を加算した税引前当期利益。

Earnings before Interests, Taxes, Depreciation, and Amortization.

EBITDA = 税引前当期利益 + 支払利息 - 受取利息 + 減価償却費



# 元湯 陣屋の現状分析(6年前)



## 経営改善方針の決定(6年前)

### ①情報の見える化

個人所有から全体共有へ

いつでも・だれでも・どこからでも・どんな機器でも

情報はすぐに共有

### ②PDCAサイクル(計画・実行・評価・改善)の高速化

月次管理から日次管理へ

### ③情報は持つだけでなく活用させる

顧客の過去の詳細利用履歴を活用(おもてなし向上/次回営業機会に繋げる)

→お客様との長期的なお付き合いをするためにCRMを導入

WEBやSNSを通じて情報を発信

### ④仕事を効率化しお客様との会話と接点を増やす

非生産的業務から生産的業務へ

アナログからデジタルへ

非効率な会議を減らす



旅館経営を支える基幹システムの導入が必要と判断



# 陣屋流システム選定のポイント

キーワード	チェックポイント
最新トレンドに対応	クラウド・モバイル・ソーシャルに対応しているプラットフォームか？ →プラットフォームの質と将来性が見極めが重要
ハードやOSを選ばない	最新OS・デバイスに即時対応しているか？
改善スピード	機能追加/不具合改善のスピードは速いか？ →バージョンアップの頻度は年に何回か？
カスタマイズ	ユーザー自身が自由にカスタマイズできるシステムか？ →自分の施設に合わせた継続的な進化が可能か？
料金	ITは「所有」するものから「利用」するものに変化 →初期投資が少なく、料金は使った分だけか？
オープン	全データの取り出し・取り込みは自由に行えるか？ →データは施設の大事な資産、止めた時のことも考えておく
信頼性	トラブルが絶対に発生しないシステムは存在しない →システム稼働状況をWebでリアルタイムに公開しているか？
セキュリティ/プライバシー	ISO27001、プライバシーマーク(Pマーク)などの 第三者機関認定を取得可能か？

# 経営改善方針を実現するために

限られた投資の中で、市販されているホテル・旅館向け予約・顧客管理システムでは掲げた経営改善方針の具現化と情報の一元管理が困難と判断



セールスフォース・ドットコム社のクラウドプラットフォームを利用した基幹システムを社内で独自開発するため、システムエンジニア1名を採用

お客様と陣屋を  
スタッフ同士を  
仕事の流れを  
お客様の物語を

結びたい(コネクต์したい)

※元湯 陣屋のコンセプト  
「物語に、息吹きを。」

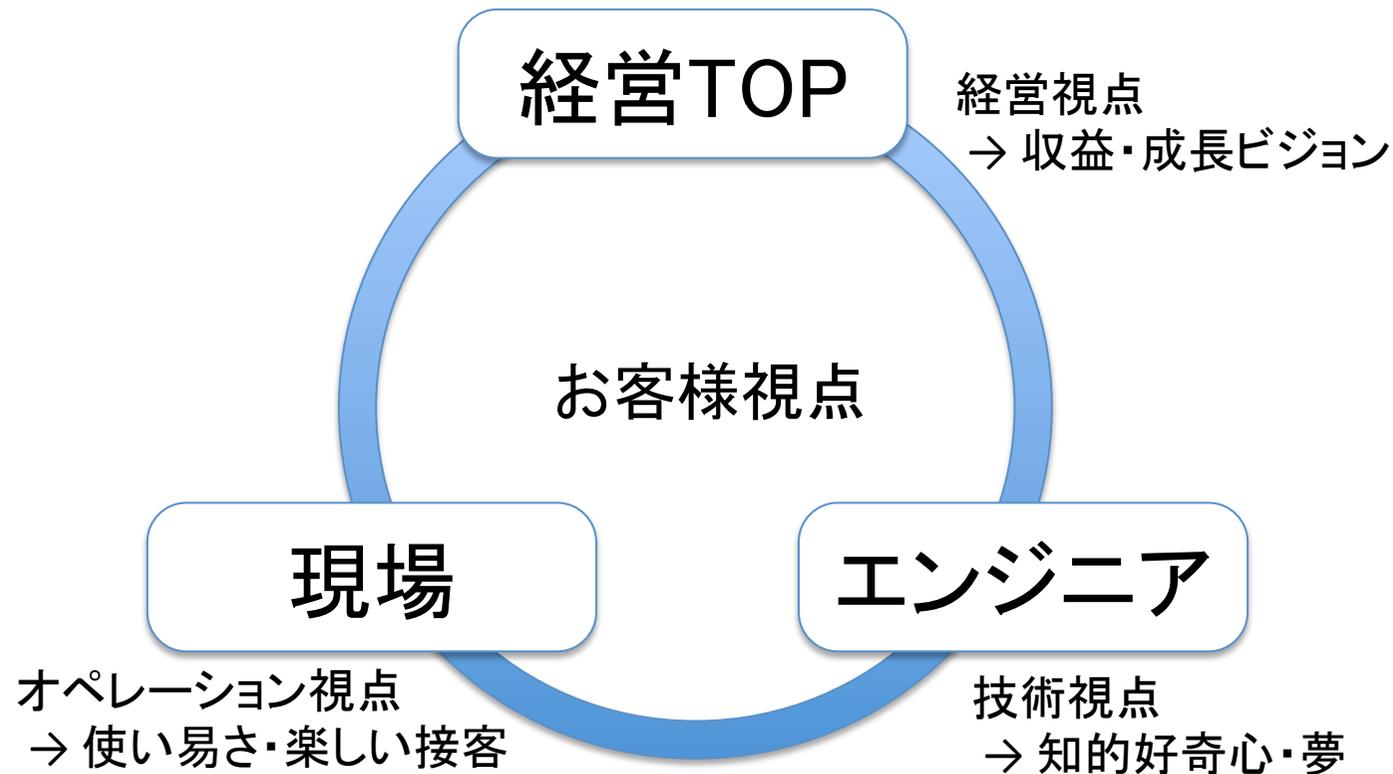
※ホンダで教わったこと  
・松明(たいまつ)は自分の手で  
・コア技術は自分でやれ



親しみが湧くように、システムを「陣屋コネクト」と命名



# 陣屋コネクト 開発体制



- ★ 自社開発のメリット
  - ・ PDCAの高速化
  - ・ 継続的進化
  - ・ みんなが使いたくなるシステム

# 日々の業務に必要な全ての機能を陣屋コネクト上で一元管理



## セールスフォースクラウドプラットフォーム

PMS (ホテルシステム) + POS レジ + 財務・給与ソフト + グループウェア Facebook + Revenue Management ソフト + CRM (顧客管理) + SFA (営業支援) + エクセル



## メディア紹介 2011年12月放映

ワールドビジネスサテライト  
2011年12月15日放映

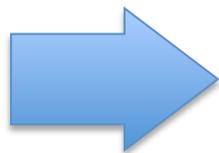
Cloudforce 2011 基調講演  
2011年12月14・15日

# 陣屋コネクト導入効果

## Before



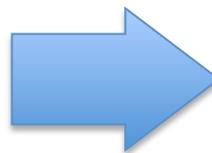
予約台帳(A2手書き)



毎日予約台帳から  
予定表を作成(転記)



予定表(A4手書き)  
→前日コピーしてスタッフ全員に配布



遠い客室からフロ  
ントに戻って記入



当日の変更内容やアレルギー情報な  
どはホワイトボードに記載→翌日消去

## After



三度の手書きによる手間を省き、重複や漏れなどのトラブルも防止  
いつ・誰が・何を変更したかの履歴が残るため予約対応者の責任感が向上  
今まで消されていた女将やスタッフの頭の中にしか無かった顧客情報が陣屋コネクト上に蓄積  
スタッフ全員がお客様カルテから先読みした細やかな「おもてなし」を実現 → 受身から積極的な接客へ



# 陣屋コネク特導入効果



PC



タブレット端末



スマートフォン

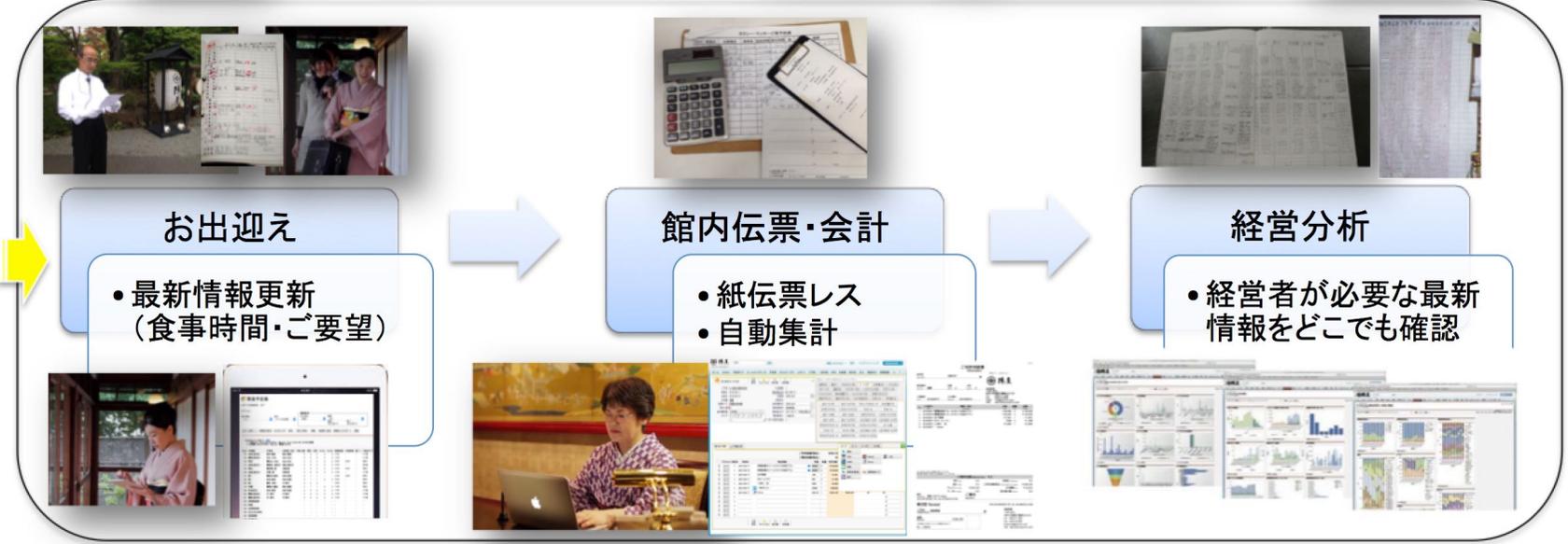


Chatterの活用

フロント・客室・レストラン・調理場・営業先など、スタッフが各々の担当場所で最新情報を瞬時に共有  
会議を減らし、社内SNSにスタッフ全員が参加することで、「言った・言わない・聞いていない」のトラブルが解消  
部門を越えた情報共有で組織の一体感が向上



# 陣屋コネクト導入効果



## 陣屋コネクトの社内普及活動

### ①社長・女将・マネージャーの社内SNS積極活用

メッセージの発信・投稿へのコメント・いいね！  
報告・連絡・承認・レポート提出はすべてチャターで  
定期的な会社方針ブレイクダウン

### ②ログインしないと仕事にならない業務環境の構築

紙の予定表の廃止  
昼礼・夕礼・連絡ノート・ホワイトボードの廃止  
勤怠管理・発注依頼・修理依頼

### ③使いやすいデバイスを自由に選択

仕事の内容や個人の好みに合わせて使いやすいデバイスを選んでもらう  
デスクトップPC・ノートPC・iPad・iPad mini・iPhone・iPod touch・個人のスマートフォン

### ④取り組みの発信と使っている人への「いいね！」の声

お客様・取引先・メディア・社員同士からの反響  
CRMベストプラクティス賞受賞

# 元湯陣屋のワークスタイル変革：休館日と有休完全消化

CS(顧客満足)・ES(従業員満足)・Profit(利益)世界一に向けて

①2014年2月より毎週火曜・水曜を休館日に設定

②2015年1月より有休休暇完全消化を実施

→離職率が33%から4%に低下 \* 宿泊・飲食業界平均：30.4%

年間50億円を目指す企業の情報誌

The Strategic Manager

戦略経営者 2  
No.340  
2015 FEBRUARY

【戦経Interview】クラウド型システムの開発で老舗旅館を倒産から救う 宮崎富夫氏 元湯陣屋社長

03月11日 13:00

戦経経営者

——宿泊業では週休2日制は珍しい。

宮崎 業界内でもずいぶん話題になりましたが、月曜日と木曜日に予約がうまく分散し、日帰りと宿泊客の数字はあまり影響を受けませんでした。年間1600万円の人件費減少になりましたが、その代わりにスタッフの正社員化を促進しています。正社員比率が増えれば、接客や料理の品質も確実に上がりますからね。また、首都圏で庭園があり、定休日が連続2日あるという条件がテレビや映画での撮影で非常に適しているということも分かり、ロケ利用という思わぬ収入源もできました。



(戦経経営者)



# 元湯陣屋のワークスタイル変革：自己研鑽



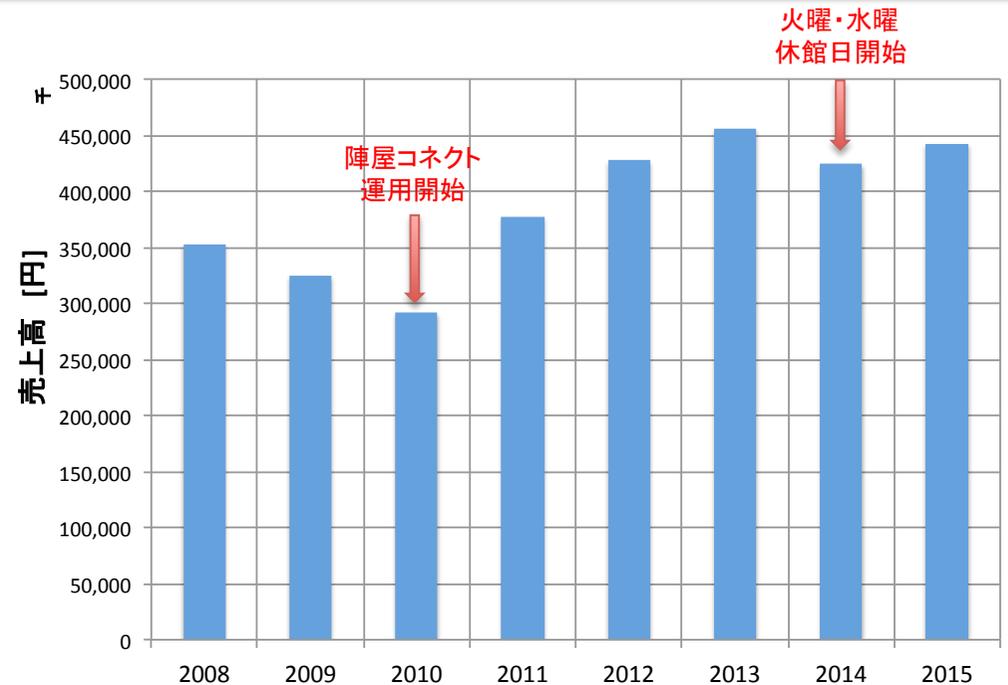
CS(顧客満足)・ES(従業員満足)・Profit(利益)世界一に向けて、  
休館日明けの木曜日午前中を使って、外部講師を招いたサービス研修会を実施



# 陣屋コネクト導入効果(6年間での変化)

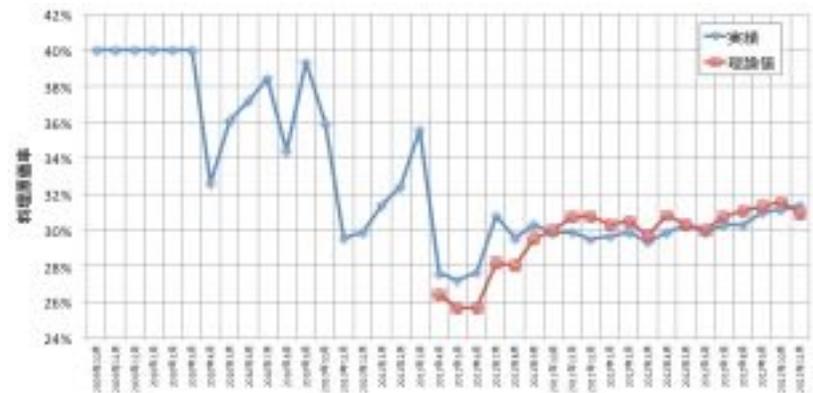
## 売上

2.9億円 → 4.4億円 : +52%



## 人件費

1億3300万円 → 1億1500万円  
(人件費率46%) (人件費率26%) : -20%  
(従業員数120人) (従業員数50人)



## 原価率

料理 40% → 32% : -8%

# 陣屋コネクト導入効果(6年間での変化)

## EBITDA

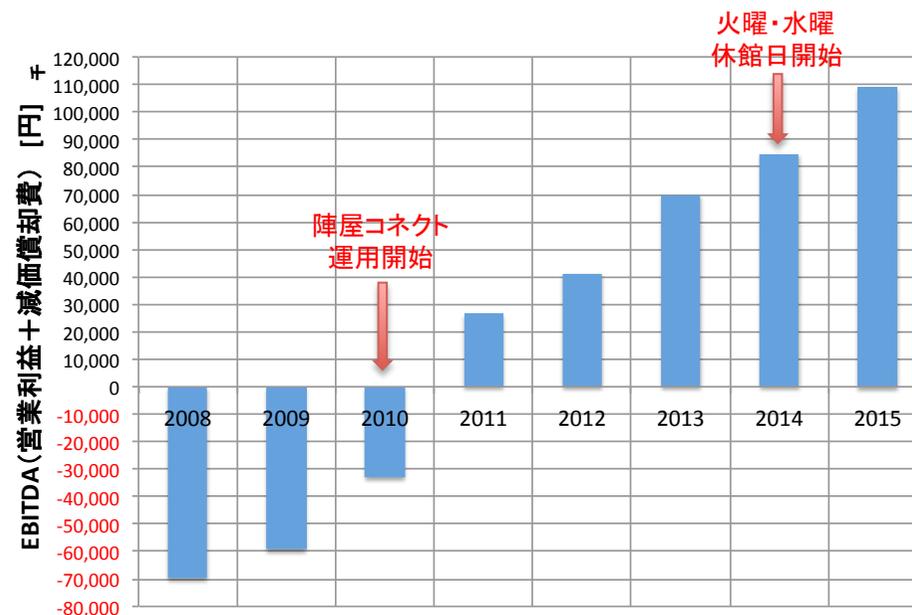
-3300万円 → +1億900万円  
 (EBITDA率 -11%) (EBITDA率 25%)

EBITDAとは

利息を減算して減価償却費を加算した税引前当期利益  
 Earnings before Interests, Taxes, Depreciation, and Amortization.

[計算式]

EBITDA = 税引前当期利益 + 支払利息 - 受取利息 + 減価償却費



## EBITDAランキング(旅館業) 2013年度

順位	会社名	売上高	EBITDA	EBITDA率
1	帝国ホテル(連結:AAA)	516億円	61億円	11.8%
2	藤田観光(連結:BB)	604億円	48億円	7.9%
3	ホテルオークラ(連結:BBB)	599億円	44億円	7.3%
4	ロイヤルホテル(連結:CCC)	454億円	39億円	8.6%

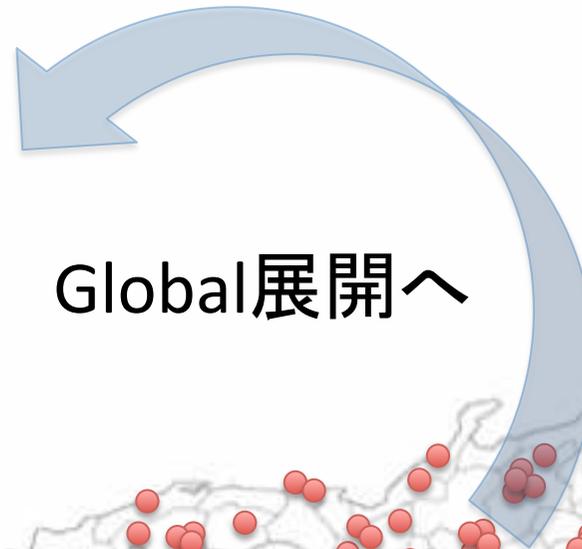


# 「株式会社 陣屋コネクト」の設立：2012年4月

陣屋コネクトを陣屋以外の他の施設でも使って頂くことでシステムを更に進化させたい  
みんなで活用することで**日本の観光を元気にしたい**  
旅館をCS・ES・Profitの高い憧れの職業にしたい



2015年10月現在、旅館・ホテル・レストランなど、**全国約160施設**に導入  
(5室から500室まで規模を問わず運用中)





# 茂木経済産業大臣 サービス業の生産性向上に向けた実例視察



2014年8月29日 鶴巻温泉 元湯陣屋にて



日本のGDPの75%を占める**サービス業の生産性向上**が大きな課題



# 株式会社陣屋コネクト 概要と主な実績

会社名	株式会社陣屋コネクト
事業内容	● ホテル・旅館・レストラン向け基幹システム「陣屋コネクト」の開発、販売、サポート
取引施設数	● 全国各地 全160施設 (2015年10月現在)
主な取引先 (敬称略)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 北海道 小樽天狗山 山麓館/本館/ヴィラマウンテング</li> <li>● 新潟 岩室温泉 ゆもとや</li> <li>● 信州 湯田中温泉 あぶらや燈千</li> <li>● 長野 山田温泉 緑霞山宿 藤井荘</li> <li>● 茨城 つくばホテルズグループ</li> <li>● 箱根仙石原温泉 金乃竹/金乃竹 塔ノ澤/利休庵</li> <li>● 箱根芦之湯温泉 美肌の湯 きのくにや旅館</li> <li>● 神奈川 愛甲郡 割烹旅館 大進館</li> <li>● 伊豆大川温泉 いさり火</li> <li>● 伊豆天城湯ヶ島温泉 落合楼村上</li> <li>● 奥三河 湯谷温泉 はづ合掌/はづ木/湯の風HAZU/はづ別館</li> <li>● 愛知 西浦温泉 和のリゾートはづ</li> <li>● 加賀 山代温泉 べにや無何有</li> <li>● 京都 湯の花温泉 京YUNOHANA RESORT 翠泉</li> <li>● 京都 町家宿泊 葵 KYOTO STAY</li> <li>● 大阪寝屋川 シティホテル ニューコマンダー</li> <li>● 大阪 ゲストハウス由苑</li> <li>● 島根 有福温泉 旅館樋口</li> <li>● 長崎 小浜温泉 伊勢屋旅館</li> <li>● 熊本 南阿蘇ルナ天文台 オーベルジュ 森のアトリエ</li> </ul>
所在地	〒257-0001 神奈川県秦野市鶴巻北2-8-24
連絡先	Tel: 0463-77-1303 Fax : 0463-78-2808
設立	2012年4月1日
年商	6200万円 (2015年8月期)
代表者	代表取締役 CEO and Founder 宮崎富夫
株主	株式会社 陣屋 持株比率100%
URL	<a href="http://www.jinya-connect.com/">http://www.jinya-connect.com/</a>

箱根仙石原温泉 金乃竹 様



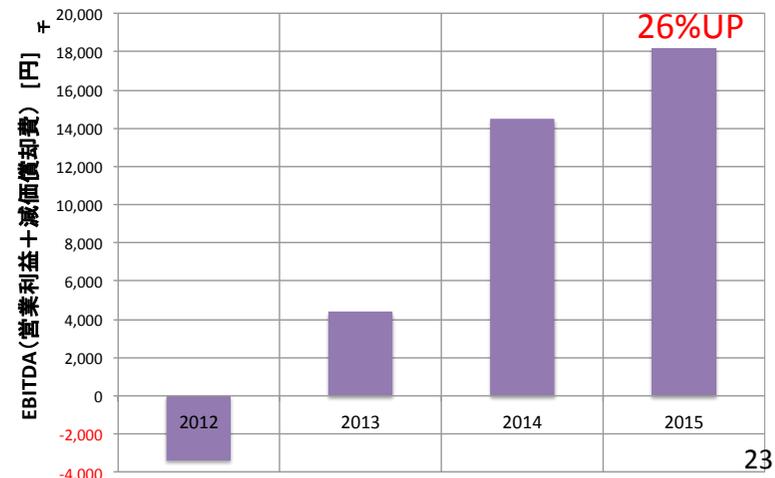
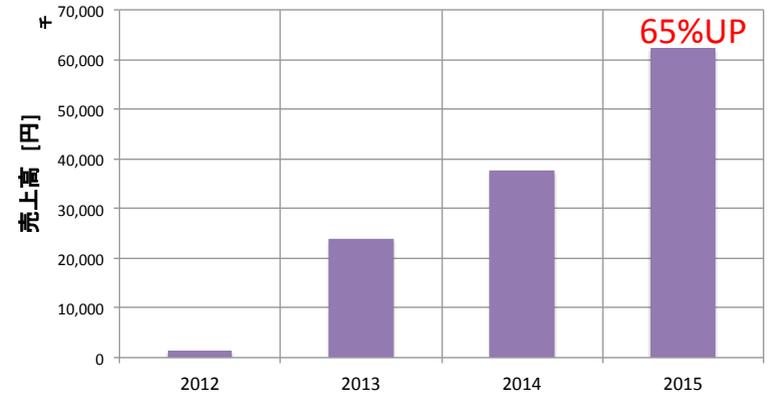
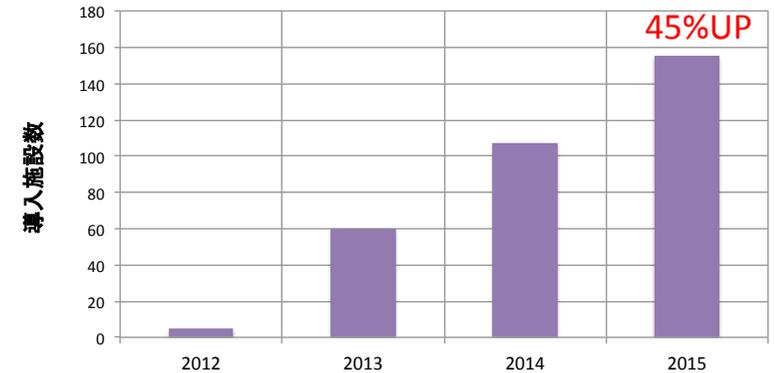
新潟 岩室温泉 ゆもとや 様



つくばホテルズグループ 様



前年対比



## 陣屋グループのビジョン

宿泊・飲食サービス業に関わる「ヒト・モノ・カネ・情報」を整理し、

CS・ES・Profit(顧客満足・従業員満足・利益)向上に貢献できる

プラットフォームと人財をグローバルに提供することで社会に貢献する

元湯 陣屋はビジョンを実現するための、

「研究所」「研修センター」「ショールーム」

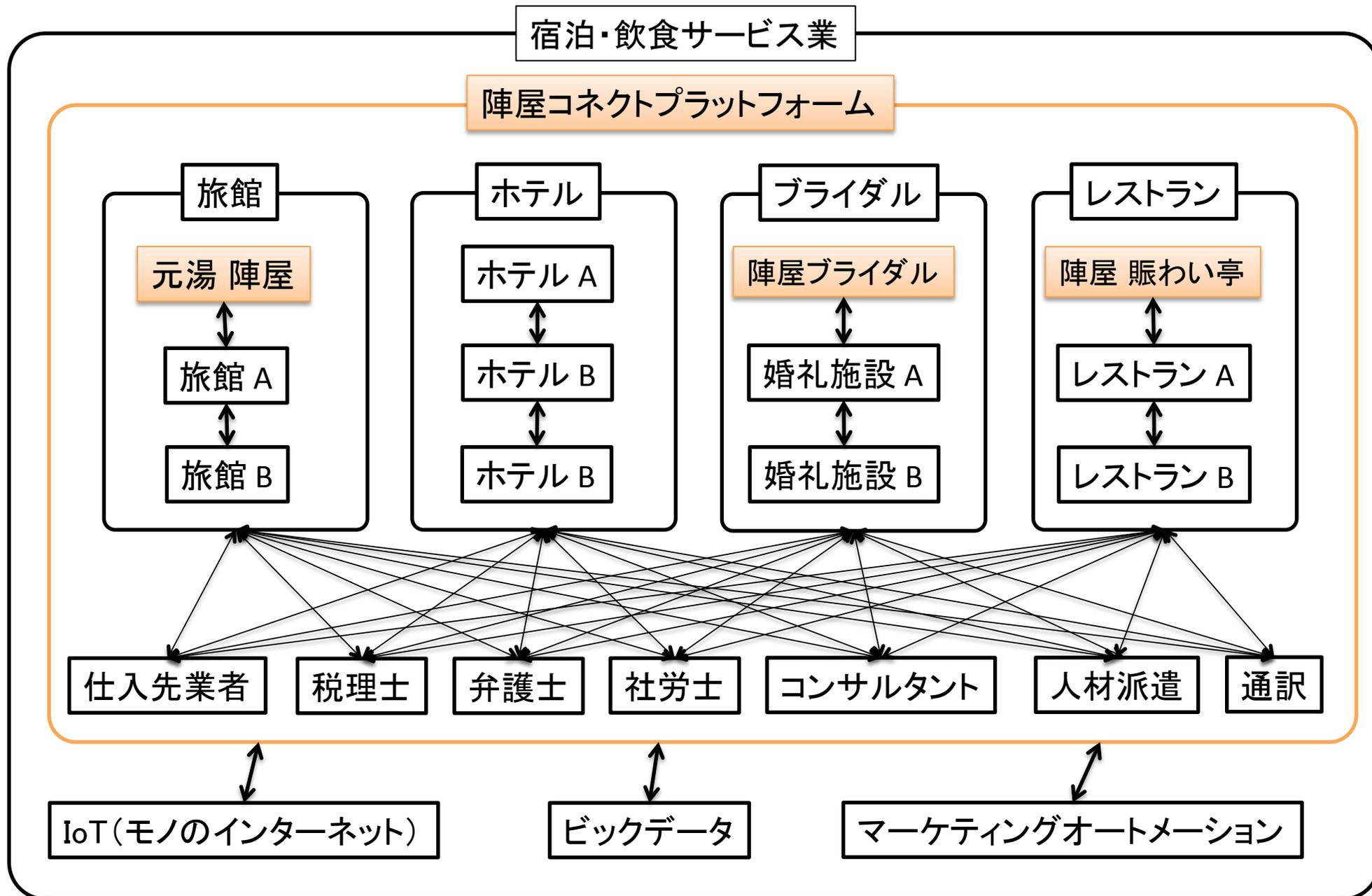
CS・ES・Profitが世界一の旅館を目指します

陣屋グループは旅館買収等による規模拡大を目指しておりません

日本の文化と旅館の独自性を守る為、みんなで100年続く旅館を目指します



# Jinya Connect Consortium ~新しい旅館組合のカたち~



# 陣屋グループでのワークスタイル：夢・将来モデル

元湯陣屋で  
現場経験

元湯陣屋の  
マネジメント

陣屋コネク  
営業&サポート

陣屋グループの経営者として活躍  
実家の旅館を継ぐ/自分の旅館を開業  
旅館コンサルタントとして独立  
旅館に特化した税理士として独立  
旅館のターンアラウンドマネジャーとして派遣



# 陣屋コネクで新しい取組み ~Internet of Thingsの活用~

## 陣屋コネク

風呂

部屋

玄関



大浴場の温度・入浴者数を測定



風呂の点検指示をChatter!に自動投稿



風呂温度・清掃頻度の最適化



部屋の状態をモニタリング



お客様の行動を予測してChatter!に自動投稿



ロビーやレストランで待機



到着した車のナンバーを自動撮影



お客様を特定しChatter!に自動投稿



ドアマン:「〇〇様、いらっしゃいませ！」  
仲居:お客様をお迎えに玄関へ

顧客満足と業務効率の両立



# 「陣屋コネクト」導入費用



## 陣屋コネクト価格表（基本）

2015/10/18 改定  
※価格は全て税別となります。

### ■ 導入時費用

**初期設定費** 1店舗50室まで **200,000円**  
 (店舗追加 +100,000円/店舗)  
 (客室追加 +50,000円/50室)

### ■ 月額費用

**ライセンス費** 本ライセンス1ユーザー（年間契約） **3,500円/月**

※ 1店舗5ユーザーからのご契約となります。但し、従業員が5名以下の場合は従業員数が最低ユーザーとなります。  
 ※ 1人につき1ユーザーのライセンスが必要となります。（端末はいくつでもご利用いただけます）

★最も利用されています

サポート費	【シルバーサポート】	【ゴールドサポート】	【プラチナサポート】
価格	10,000円/月/店舗	30,000円/月/店舗	100,000円/月/店舗
店舗追加	+5,000円/月/店舗	+15,000円/月/店舗	+50,000円/月/店舗
電話サポート・遠隔操作によるサポート	9:00~18:00 平日のみ	9:00~18:00 365日	9:00~18:00 365日
バージョンアップ	無料	無料	無料
管理者設定・カスタマイズ代行	6,000円~/件	無料	無料
陣屋コネクトの導入支援、業務改革コンサルティング	なし	なし	あり (注1)

(注1)：専属担当スタッフによる現地サポート（年間12回分）を含みます。（交通費・滞在費別途）

元湯陣屋の場合、スタッフ50人なので月額費用は18万円（人件費1人分以下）  
 →陣屋コネクトは社員1人以上の仕事をこなしているので投資効果あり



# 東京ビックサイト ホテル・レストランショー2015



国際ホテルレストランショー  
HOTELERES JAPAN  
フード・ケータリングショー  
CATEREX JAPAN  
厨房設備機器展

The first International Hotel & Restaurant Show  
HOTELERES JAPAN 2015  
The International Catering & Food Service Show  
CATEREX JAPAN 2015  
JAPAN FOOD SERVICE EQUIPMENT SHOW 2015



# JINYA CONNECT PARTNERS



認定アライアンスパートナー

トップレベルのセキュリティと安定性で定評のあるクラウドプラットフォーム。クラウドベースの Salesforce 製品は、日本郵政グループやトヨタ自動車などの国内大手の企業のみならず、中堅・中小企業まであらゆる業種・規模の SFA (営業支援)、CRM (顧客管理)、カスタマーサポートに利用されています。



キヤノンマーケティングジャパン株式会社

セールスサポートパートナー

キヤノンマーケティングジャパンの全国販売網により、細やかなサポートサービスが可能です。さらには施設に必要なハードウェア機器もあわせてご用意することができ、皆様の円滑でスマートな業務をご提供いたします。



セールスフォース と連携した容量無制限のファイルサーバーを提供。会社のすべてのファイルをクラウド上セキュアに保管、共有、管理できるクラウドプラットフォームです。ドラッグ&ドロップで操作可能。現在、3,200 万人以上のユーザーと 275,000 社が Box を活用しています。



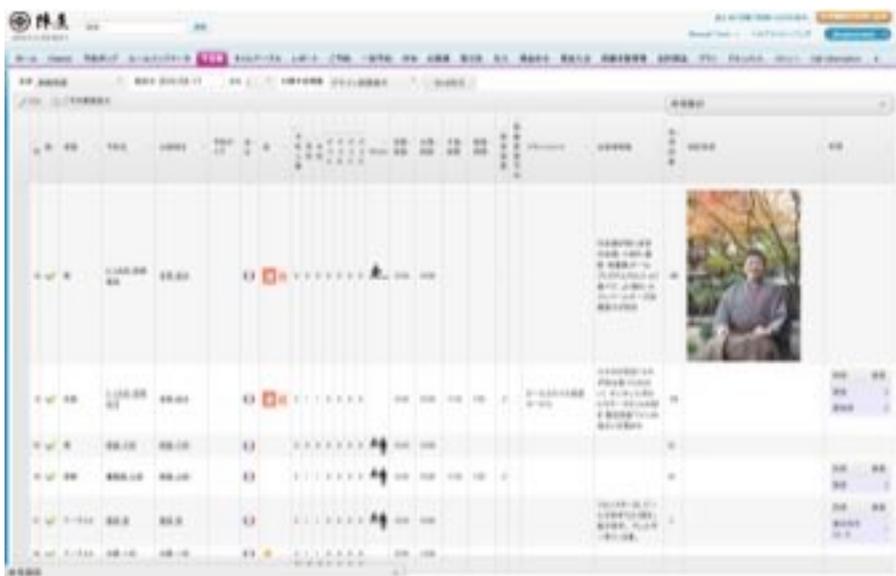
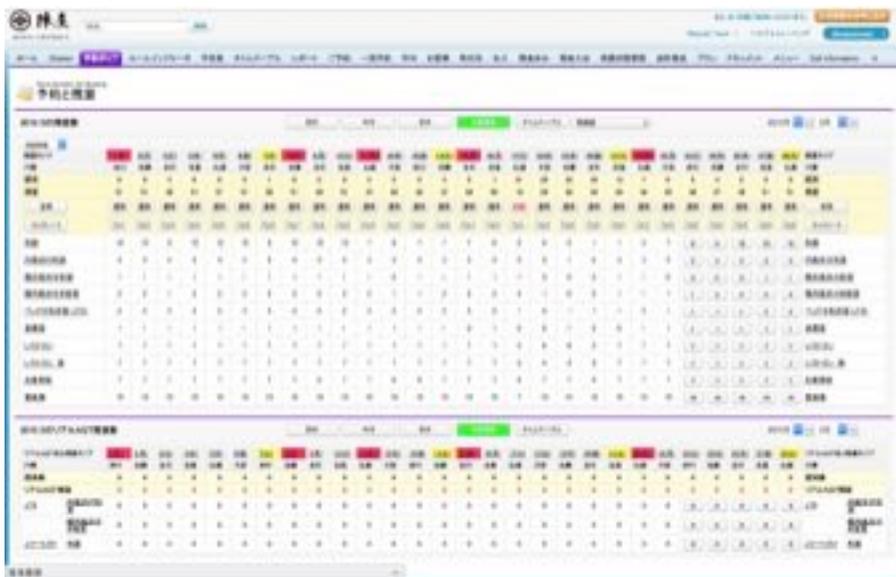
陣屋コネクとと共に活用することにより、使いやすく、強力で、完璧なマーケティングアプリケーションを提供します。よりクローズドなマーケティングが可能となります。マーケティングオートメーションの会社として現在では全世界で約3,500社の企業に導入されています。



陣屋コネクとの連携により受発注データを自動取り込み可能になり、仕入業者を一括管理し受発注の業務効率化を促進、コスト削減、収益向上を支援します。インターネットで企業と企業を結ぶBtoBプラットフォーム(企業間電子取引)を提供しています。全国約37,200社に導入されています。



# 陣屋コネクトデモ



# 陣屋コネクト運用視察プラン

2015.08

## 陣屋コネクト運用視察 ご宿泊プラン

お一人様 35,000 円 (税別)

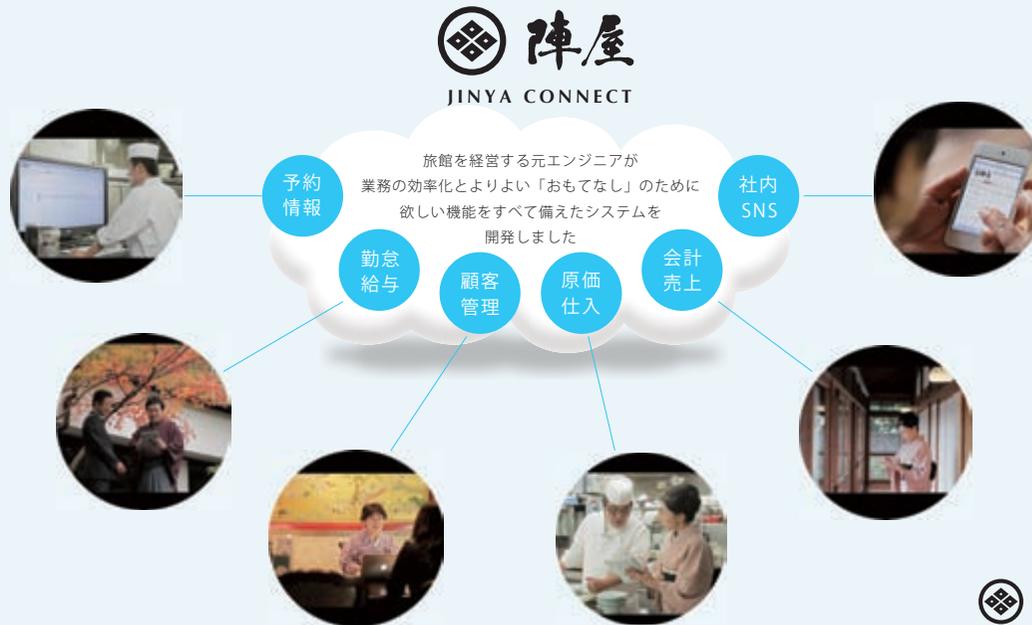
(元湯 陣屋 の休館日を除く)

陣屋コネクトを導入前、導入後の施設様に「元湯 陣屋」のオペレーションをご覧、体感頂くプランです。

プラン内容：お一人様 1泊2食 C/IN 15:00 C/OUT 11:00  
オペレーション視察には陣屋コネクトスタッフがスケジュールにあわせてご案内いたします。  
各セクションのスタッフへの質問等も随時御答えいたします。

お客様とスタッフをつなぐ  
クラウド型ホテルシステム

### 陣屋コネクト 視察スケジュール



到着日  
15:00 チェックイン  
フロント、チェックイン業務視察  
調理場、バックヤード視察  
館内視察

18:30 ご夕食  
レストラン視察  
元湯 陣屋 を御楽しみください。

出発日  
08:00 ご朝食  
10:00 チェックアウト  
(フロント、チェックアウト業務視察)  
質疑応答  
11:00 終了

※日帰り希望の場合、別途ご相談下さい。

陣屋  
JINYA CONNECT

株式会社 陣屋コネクト  
〒257-0001 神奈川県秦野市鶴巻北 2-8-24  
Tel: 0463-77-1303 E-mail: info@jinya-connect.com

## 最後に

この6年間進めてきた陣屋グループでの変革は、大企業にとってはすでに当たり前のことをばかりかもしれません。

しかし、労働集約型産業の最たるものである旅館、それも客室数20室の小規模施設では当たり前のことではありませんでした。

宿泊・飲食サービス業がブラック業界などと呼ばれることの無きよう、生産性を高める取り組みが今まで以上に必要だと考えております。

クラウドは中小企業にとって、ワークスタイル変革を起こし、生産性を高めるための、とても大きな武器だと思います。

ただし、クラウドはあくまで道具であり、「人」と「システム」の進化は車の両輪のようにどちらか欠けても前に進みません。元湯陣屋と陣屋コネクトは創意工夫と情熱で少しずつ「人」と「システム」を進化させていきたいと思っております。

進化を続けたシステムはやがて世代を超えて顧客情報・おもてなし・経営ノウハウを伝承し、次世代を育てる核となると信じております。

みんなで100年続く旅館を目指していきたいと思っております。

