

滋賀・京都に6店舗の旅館を運営する利他グループ。その中核が、おごと温泉に立地する湯元館。温泉旅館の風情を大切に適材適所のデジタル化を図りながら、現場の業務改善、顧客への質の高いサービス提供を第一にDXを進めるほか、ITベンダーとの共同開発によりシステムの高度化にも貢献。

現状と課題

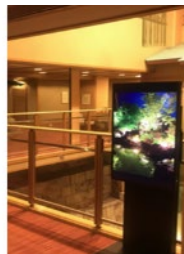
- おごと温泉自体の知名度は京都等に比べると低く、旅館単体として選ばれる宿として訴求していくことが必要。
- 料理、サービス、お風呂など、旅館ならではの感覚・五感に訴える情緒性を大事にしながら、ブランド価値の向上に資するデジタル導入を各旅館の特性にあわせて、顧客ニーズにあった選択をしていくことが大切だと考えている。

DXの取組内容

- 業務効率化の実現によるサービスの付加価値向上
 - ・ ホテル旅館総合管理システム（PMS）「支配人くんNEXT」を導入し、予約管理、売上管理、顧客管理等に一元活用。
 - ・ 調理場システムとの連動など、PMSを提供する「クリップサイト社」と共に、現場のニーズに沿った仕様へと改善する共同開発により、一部製品化している。
- コロナ禍におけるDXの取組み
 - ・ コロナ禍でのキャンセルやキャンペーンにより増加した問い合わせに対応した観光分野特化AIチャットボット「talkappi」を導入。（株式会社アクティバリュース）
 - ・ お風呂の混雑状況をリアルタイムで確認できる非接触型多言語コミュニケーションツール「kotozna in-room」を導入。（株式会社JTB）

効果内容

- DX導入による作業効率の向上とともに、顧客サービスにあてる時間の確保により、旅館ならではの温かいサービス提供も可能に。
- チャットボットや三密回避のシステムを導入することにより、安心できたという顧客の声もある。





おごと（雄琴）温泉 湯元館

| | |
|-----|---|
| 室数 | 69室 |
| 住所 | 滋賀県大津市苗鹿2丁目30番7号 |
| URL | https://www.yumotokan.co.jp/ |

コメント

- PMSの顧客予約情報にチェックイン時の情報を加え、タブレット端末やデジタルサイネージ等により、顧客情報を一元管理され各現場にアウトプットされるカスタマイズを実施。食事や売店、サービスのOES（オーダーエントリーシステム）、会計システムとも連動するとともに、ハンディー端末、モニター、デジタルサイネージ等への表示でペーパーレス化や業務コミュニケーションを円滑化。
- 社是・経営理念である「忘己利他」を達成するため、スタッフにとって、働きやすい職場、活躍できる職場にしていくため、お客様に喜んでいただくための課題解決の手段の一つとしてDXを導入。目的は社是・経営理念の達成であり、そのための手段の一つがDXであると捉えている。
- 生産性向上に資するDX導入により旅館業・旅館業で働く人々の地位向上に資することがDXに向けた思いである。



株式会社 クリップサイト



| | |
|------|---|
| 会社概要 | システムコンサルティング、運用サポート・保守、コンピュータソフトウェアパッケージの販売等 |
| 住所 | 千葉県千葉市中央区新町3-13 千葉T Nビル8階 |
| URL | https://www.clipsite.co.jp/ |

コメント

- 業務効率を改善する ホテル旅館総合管理システム「支配人くんNEXT」を軸に事業を展開。N-セルフ決済、N-セルフオーダー、N-セルフチェックイン、N-Toolsシリーズ、N-POS、N-OESなど多彩なオプション・カスタマイズ対応で現場ニーズに対応。
- DX化のポイントは、予約内容からの変更等に対応することで情報の流れを一方通行にする設計にすることが大切を理解しながら、部門による負荷の大小を低減・平準化し、負荷を分散させる運用に資するシステム開発を心がけている。