

## IT導入と日々の改善活動でルーティン業務のムダ取りを徹底

株式会社大和屋本店は、100年以上の歴史を持つ老舗旅館「大和屋本店」を運営している。交通の便の良い道頓堀エリアに立地し、大阪市内では数少ない畳の部屋で宿泊できる旅館として、インバウンドにも人気の旅館である。

同社では、周辺に多数のホテルが多数立地し競合が多いなかで、顧客満足度を高めて旅館の稼働率や客単価を上げるためには生産性向上が重要と考え、これまで手書きで行っていた予約・顧客情報の管理業務におけるIT導入を行った。加えて、業務改善のアイデアや実際の改善実績を、従業員がカードに書いて社内でも共有するなどの活動にも取り組んでいる。同社では、小さな変化（改善）を積み重ね、現場の理解を得ながら、少しずつではあるものの着実に業務効率化を進めている。

### 導入したITツール

- 「ホテル旅館向け予約・顧客管理システム」：予約、顧客管理業務の効率化

### IT導入（生産性向上）のここがポイント！

#### ▶▶ IT活用による情報共有で、手書き・転記の業務を削減

旅館向け予約管理システムを導入したことで、予約状況や料理の内容をフロント・調理場・宴会場（客室係）間で共有しやすくなり、手書きや電話連絡などの手間を省き、ミス無くすることができた。

特に、電話予約に対して、表計算ソフトと手書きの台帳に入力・記入していたものが、一度のシステム入力で済むようになり、年間で約1,800時間（1日あたり4～5時間）の入力時間を削減できた。削減できた時間を宿泊客に対するおもてなしに充てることで、顧客満足の向上を図っている。

#### ▶▶ 新システムに慣れるための試行期間が重要

人手不足のなかで生産性向上を実現するためには、これまでルーティンワークで行われていた業務を見直し、削減する必要がある。そのためIT導入であった。しかし、今まで慣れている仕組みを止めることは、現場でも反対が多かった。そこで、新システムへの移行前の15日間は、新・旧両方のシステムに入力してもらうこととした。このように試行期間を設けることで、徐々に新システムに慣れ、効率化を実感してもらうことができた。

#### ▶▶ 小さな変化（改善）を積み重ねるための環境づくり

取締役が以前修行していた旅館での取組を参考にし、IT導入に加えて、日々の業務に対する改善のアイデアや改善結果を「アイディアカード」と「改善カード」に書いて、社内でも共有する取組を行っている。

毎月の幹部会議では、集まったカードの中から優秀な改善を表彰しており、日々の小さな変化（改善）を奨励する環境づくりを行っている。

改善活動の一例として、フロント業務を細かくリスト化し、完了した業務には担当者がサインすることで、作業漏れ防止につなげている。



大阪市内で、畳の部屋での宿泊や大広間での宴会ができる数少ない旅館



調理場、パントリーにサイネージを設置し、手書き・電話連絡の手間を省く

改善カード		記入日	平成	年	月	日
所属	氏名					
【改善点（問題点）】		【改善後】				
アイディアカード	所属	氏名	平成	年	月	日
【どこ】	入して下さい					
【何が】						
【問題】						
【改善案】						
上部のコメント						
（ 実施 / 検討 / 見送り ）						

業務効率化のきっかけになる  
アイディアカード・改善カード

### IT導入の効果

- 電話での予約対応業務について、台帳への入力・転記に要する時間を、年間1,800時間削減。（1件あたり3分程度の入力時間削減）
- 宿泊客への接客時間が増え、顧客満足度向上につながっている。

#### 【企業概要】

・ 企業名：株式会社大和屋本店  
・ 住所：大阪府大阪市中央区島之内2-17-4

・ 電話番号：06-6211-3587  
・ URL：https://www.yamatoyahonten.co.jp/