

旅館業の 生産性向上実践的研究会 中間報告書

事業目的

- サービス業の生産性向上を進めるために、IT導入は有効な手段の一つです。しかし、ITを導入すれば全ての課題が解決するわけではなく、生産性向上を実現するためには、業務効率化や顧客満足向上につながる業務改善の取組とともに、経営者・社員による様々な工夫が必要です。
- また、インバウンド需要の高まりから、近畿地域への訪問者数は増加しており、宿泊ニーズも高まっています。しかし、産業全体に言えることですが、旅館業においても人手不足は深刻であり、高まる宿泊ニーズに対応するためには、旅館・ホテルの生産性向上が喫緊の課題となっています。
- 近畿経済産業局では、一般社団法人日本旅館協会関西支部連合会と連携し、旅館業の生産性向上を進めるため、旅館が抱える課題と解決するためのIT導入・現場改善の手法について、抽出・整理・実証を行うため、「旅館業の生産性向上実践的研究会」を平成30年9月に立ち上げました。
- 本研究会では、規模の異なる旅館5社が参画し、中小企業診断士やITコーディネータなどの専門家の協力を得ながら、旅館の課題解決のためのIT導入・現場改善の手法を検討し、具体的な成果の把握、効果の検証を行います。
- 本研究会を通じて、旅館業の現場で生じる様々な課題とその対応方法や着眼点など、現時点での進捗を整理し、中間報告として取りまとめました。IT導入の実証については、今年度も継続し、最終報告に取りまとめる予定です。
- 旅館業でどのような現場課題があり、どのようにIT導入・現場改善を検討すればよいのか、本中間報告書を参考にしていただくと幸いです。また、報告書で掲載しているもの以外の旅館業の課題・ニーズや、課題解決のアイデアをお持ちの方は、ぜひ近畿経済産業局までご意見をいただきますと幸いです。

研究会メンバー

》一般社団法人日本旅館協会関西支部連合会

- 一般社団法人日本旅館協会は、国内外からの旅客に対して快適な宿泊を提供し、宿泊施設の接客サービスの向上を図り、会員相互の連絡協調に努めることにより、旅館ホテル業の健全な発展を図ることを目的として設立された。
- 本研究会では、関西支部連合会の5社の旅館が参画している。

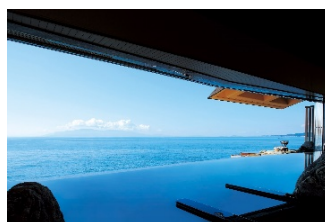
参加旅館紹介

株式会社銀波荘

赤穂の温泉旅館「銀波荘」を経営。

海や空と一体化したかのような、浴槽にふちがない絶景の露天風呂や、牡蠣など瀬戸内の新鮮な魚介類を使った会席料理が魅力。

【住所】兵庫県赤穂市御崎2-8

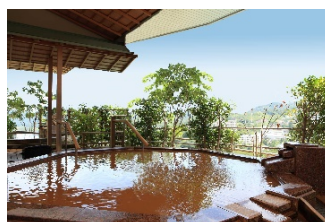


株式会社中の坊

有馬温泉で「有馬グランドホテル」、「中の坊瑞苑」を経営。

有馬グランドホテルは、小高い丘の上に立つ、有馬温泉街を見晴らす絶景のホテルで、大浴場・露天風呂・貸切風呂など金泉と銀泉を存分に堪能できるお風呂が自慢。

【住所】兵庫県神戸市北区有馬町1304-1



柊家株式会社

京都の老舗旅館「柊家」を経営。
文政元年（1818年）に創業し、多くの文豪や海外の著名人にも愛されてきた。「来者如歸」を理念としたおもてなしの心を大切にしている。

【住所】京都府京都市中京区麩屋町姉小路上
中白山町



株式会社ホテルニューアワジ

洲本温泉「ホテルニューアワジ」や、南あわじの「プラザ淡路島」などを淡路島を中心に14の旅館を経営。
様々な旅行の目的・ニーズにあわせた魅力溢れる客室、温泉、地元の味覚をゲストに提供している。

【住所】兵庫県洲本市小路谷20番地



株式会社松井旅館本館

京都の真ん中、四条にある旅館「松井本館」を経営。
旅行客を非日常の空間に誘う風情ある佇まいで、料理長の匠の技を取り入れた本格京懐石をお部屋で楽しむことができる。

【住所】京都府京都市中京区柳馬場六角下ル
井筒屋町405



▶ 専門家

- 中小企業診断士やITコーディネータの資格を有する7名の専門家が、担当旅館を決めてそれぞれの課題を分析した上で、ニーズを満たすITツールの紹介や導入に際しての助言等を行っている。

参加専門家紹介



生田 勝氏

NPO法人ITC近畿会
理事兼事業委員長
ITコーディネータ



岩佐 修二氏

Officeイワサ代表
中小企業診断士
ITコーディネータ



大西 規生氏

(有)大西マネジメント・ソリューション 代表取締役
中小企業診断士
ITコーディネータ



瓶内 栄作氏

プラスロジスタ 代表
中小企業診断士
兵庫県立大学大学院
客員教授



坂田 岳史氏

(有)ダイコンサルティ
ング 代表取締役
中小企業診断士
ITコーディネータ



中村 安男氏

オフィスビジネスブレイン
合同会社 代表
中小企業診断士
兵庫県立大学大学院
産学連携コーディネータ



山本 大介氏

KOBE Dオフィス 代表
技術士（経営工学部門）
ITコーディネータ
行政書士

事業スケジュール（平成30年度）

事前打合せ
4月～8月

- ・ 当局が日本旅館協会関西支部連合会事務局を訪問、研究会参加旅館の調整、研究会の議論テーマについて打合せ
- ・ 当局が参加予定の専門家への依頼を行う。

第1回研究会
9月7日

- ・ 参加旅館による旅館業の現場課題・IT導入ニーズの発表
- ・ IT導入による課題解決のディスカッション

課題検討
10月～

- 10月 各旅館との研究会での実証テーマに関する打合せ、テーマ決定
- 11月～ 各旅館での課題解決に向けた打合せ、検討・実証活動

第2回研究会
3月8日

- ・ 各旅館の課題テーマに沿ったIT導入の検討・実証状況の報告
- ・ 進捗状況を踏まえたディスカッション

平成31年度
検討・実証

- ・ 引き続き各旅館で課題解決に向けた検討・実証を行う。
- ・ 平成31年度末をメドに最終とりまとめを行い、成果広報を行う。

研究会での検討テーマ

第1回研究会で旅館業の現場課題を抽出した後、各旅館が解決したい課題テーマを設定し、導入に向けた検討・効果検証を行うこととした。

- ▶▶ 予約・顧客管理システムの導入による業務改善効果の見える化
- ▶▶ 客室係のシフト作成のシステム導入の検討
- ▶▶ 客室の状況（チェックイン/アウト・清掃等）が見える化できるシステム導入の検討
- ▶▶ 客室係と宿泊客との間の効果的、効率的なオーダー・問合せ対応方法の検討
- ▶▶ 宿泊客アンケートの回収・分析業務の効率化方法の検討
- ▶▶ 大浴場や朝食会場・フロントの混雑状況の案内方法の検討
- ▶▶ タブレットによる夕食時間の選択などチェックイン業務の効率化方法の検討

旅館・専門家による課題テーマの検討・実証の進捗状況

1 予約・顧客管理システムの導入による業務改善効果の見える化

課題の背景

- ◆ 予約・顧客管理ソフトを導入後、予約台帳への記入・転記作業が軽減されるなど、予約業務の効率化は実現したものの、これまでフロント・客室係・調理場で共有していた予約管理表の体裁が変わってしまい、現場で見づらくなってしまった。

ポイント・期待する成果

- ▶▶ 新規導入したシステムのより効果的な活用方法の検討。
- ▶▶ 日報の見やすさの改善、（IT導入前と比較した）日報の作成時間の短縮。

取組内容・今後の進め方

- システムで予約情報を一元化できたメリットを活かし、各業務部門で必要な情報を厳選するなど、必要な情報のみを見やすく一覧できるような手法を検討。具体的には、システムから出力したデータを活用し、一覧できる帳票を試行的に作成中。
- 今後は、作成した帳票の使用感の検証を実施する予定。
検証結果を踏まえ、導入した予約・顧客管理システムの業務改善効果を整理する。

2 客室係のシフト作成のシステム導入の検討

課題の背景

- ◆ 現状、客室係のシフト作成にあたっては、宿泊予約状況や客室係の休み希望を考慮して、手作業でシフトを組んでいるが、シフト作成担当者の負担が大きい。シフト作成の前さばきとしてITツールを導入し、効率化したい。

ポイント・期待する成果

- ▶▶ シフト作成業務を効率化するITツールの新規導入。候補となるITツールの模索。
- ▶▶ シフト作成及びスタッフとの連絡に係る時間の短縮。

取組内容・今後の進め方

- IT専門家がシフト管理のITツールをいくつか調査し、リストを提示。ITツールの紹介ホームページを見ながら、具体的な機能を紹介。
- IT専門家の調査結果を参考に、旅館内で導入を検討。一定日数無料で試用できるソフトについては、使い勝手を試してみる。

3 客室の状況（チェックイン/アウト・清掃等）を見える化できるシステム導入の検討

課題の背景

- ◆ チェックアウトやその後の清掃、チェックイン後のお茶出しなど、客室の状況はこれまで電話連絡や実際に現場を確認して把握していたが、客室の状況を見える化できるようにし、従業員間で効率的にサポートできるようにしたい。

ポイント・期待する成果

- ▶▶ 客室状況の把握・管理を容易に出来るITツールの新規導入。候補となるITツールの模索。
- ▶▶ 客室状況の把握のための確認・連絡回数の削減、確認に係る時間の短縮

取組内容・今後の進め方

- IT専門家が客室状況管理のITツールをいくつか調査し、リストを提示。ITツールの紹介ホームページを見ながら、具体的な機能を紹介。
- 提示したITツールについて、旅館のニーズに合わせた形でカスタマイズできるのか、専門家がIT企業に確認するなど調査した。IT専門家の調査結果を参考に、旅館内で導入を検討。

4 客室係と宿泊客との間の効果的、効率的なオーダー・問合せ対応方法の検討

課題の背景

- ◆ 宿泊客からの注文など、スタッフ間の伝達が紙で行われており、特に繁忙期は人手が不足するため、情報伝達の遅れが発生している。客室係と宿泊客との注文の連絡や各種問合せ対応をITを活用することにより、紙で伝票を回す時間を削減したい。

ポイント・期待する成果

- ▶▶ チャットやチャットボットなどを活用した情報伝達業務の効率化。
- ▶▶ 宿泊客からの注文情報などについて、紙で伝票を回す時間の削減。

取組内容・今後の進め方

- 客室に端末・チャット等のITツールを導入し、その端末で宿泊客が注文できるようにし、客室係との連絡が効率化できる手法を検討。IT専門家がITツールの候補及びその特徴を調査中。
- IT専門家の調査結果を参考に、旅館内で導入を検討。

5 宿泊客アンケートの回収・分析業務の効率化方法の検討

課題の背景

- ◆ 宿泊アンケート等に寄せられた評価や意見を統合して、宿泊プラン・客室・食事毎に効率よく分析する必要性を強く感じている。宿泊アンケート結果を顧客情報と紐付けた上で、効果的なアンケートの実施・回収・分析を行いたい。

ポイント・期待する成果

- ▶▶ 改善活動に活かすための宿泊客アンケートの効率的な回収・集計・分析手法の検討。
- ▶▶ アンケート集計及びアンケート結果のフィードバックに係る時間の短縮。

取組内容・今後の進め方

- 既に実施中の紙アンケートや予約サイトの口コミアンケートの結果を効果的に回収・集計・分析する手法を検討中。
- さらに、新たに実施予定のウェブアンケートの効果的な手法や、アンケート項目の内容・入力フォームの体裁などを検討中。

6 大浴場や朝食会場・フロントの混雑状況の案内方法の検討

課題の背景

- ◆ 露天風呂や朝食会場など、現場に行ってみなければ混雑状況が分からない状況であり、利用客の集中する時間帯では、宿泊客の不満がたまりやすくなっている。宿泊客が混雑状況をロビーやエレベーターホールなど誰もが見える場所で分かるようにしたい。

ポイント・期待する成果

- ▶▶ センサなどを活用した施設の混雑状況の把握と見える化。
- ▶▶ 顧客満足度の向上と問合せ対応業務量の削減。

取組内容・今後の進め方

- センサ等で利用人数を把握し、混雑状況がディスプレイで表示できる仕組みについてIT専門家が調査中。調査結果をもとに、導入実証を行う予定。

7 タブレットによる夕食時間の選択などチェックイン業務の効率化方法の検討

課題の背景

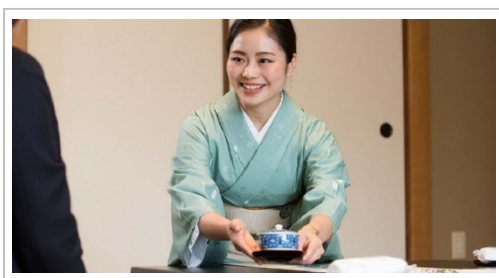
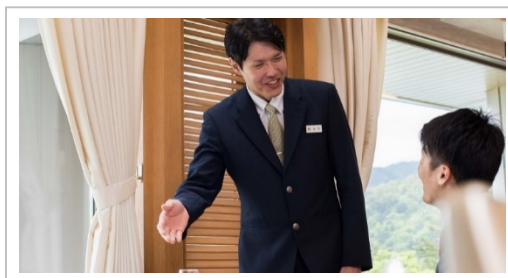
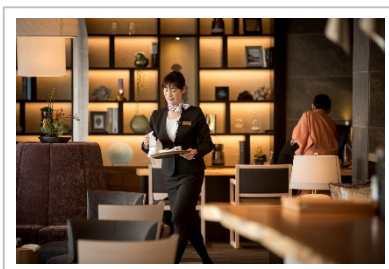
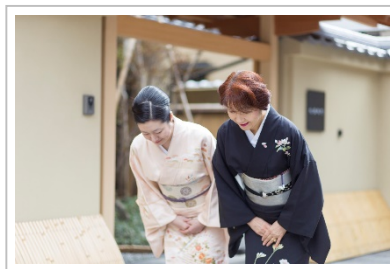
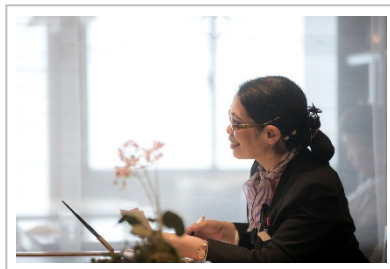
- ◆ チェックイン開始直後は、宿泊客の到着が集中し、手続き待ちの時間が長くなる。特に、夕食時間の確認には、宿泊客内で話し合うための時間がかかるなど、他の宿泊客を待たせる原因となっている。将来的に客室でタブレット等を使って、宿泊客が夕食時間など選択できるようにして、チェックインにかかる時間を短縮させたい。

ポイント・期待する成果

- ▶▶ タブレット等を活用したチェックイン業務の効率化。
- ▶▶ チェックインに係る時間及び待ち時間の短縮。

取組内容・今後の進め方

- 夕食時間の選択をタブレットで行うことができるITツールや仕組みを調査中。候補が見つかり次第、導入に向けた検討を行う予定。導入に際しては、まずはフロントでタブレットを導入し使い勝手を確認した後に、客室への展開を検討する。



旅館業の生産性向上実践的研究会 中間報告書

平成31年4月発行

近畿経済産業局 産業部 サービス産業室

〒540-8535 大阪府中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎1号館

TEL 06-6966-6053 FAX 06-6966-6084

URL <https://www.kansai.meti.go.jp/>