

「ステージ3 事例②」株式会社湯元館（滋賀県）・・・宿泊業

事業概要

- おごと温泉街の老舗温泉旅館の1社で90年以上にわたる歴史を有する。温泉旅館「湯元館」をはじめ京都府・滋賀県に6店舗の旅館を運営。
- 昨年6月、愛犬と一緒に泊まれるホテル「びわこ松の浦別邸」を開業。犬が快適に過ごせる環境が整った本格的な旅館施設は近畿圏内では初となる。



デジタル化・DXのきっかけ

- 業務上、肉体労働の部分が多いこともあり、業界的に人材が定着せず、肉体労働のイメージが先行し人材確保も困難な状況であるという課題がある。
- 日頃から出入りするITベンダーからの宿泊業務専用の業務効率化のためのデジタルツールの提案があり、導入を決意した。

デジタル化の概要

- 業務効率化を図るため、予約管理・フロント会計・顧客管理等を一元化した「支配人くんNEXT」を導入。厨房から宴会場まで配膳する自動搬送装置を導入。
- 直近では、脱衣所に設置したセンサーと部屋の鍵に搭載したICチップにより、温泉の混雑状況をお客様が客室のタブレットにてリアルタイムで確認できる。

DXの実現

- 宿泊客情報を全部門で共有や業務手順をデジタルツールに適応したものに見直し非効率業務の負担が軽減できた。
- その結果、宿泊客に対する満足度向上を意識した質の高いおもてなしが提供できる体制が整い、サービスの付加価値向上を実現。

デジタル化・DXの課題

- 効率化の観点からデジタルツールの活用は有効であるが、旅館経営はお客様あってであり、旅館の情緒を守ることも勘案しながら、適材適所で活用していくことが望ましいと考える。
- 新たなデジタルシステムの導入を検討しているが、既存システムと連動できるかを検証することに課題がある。

