

[事業計画名]

ITで受け継ぐ西村屋150年の伝統とおもてなし

創業以来150余年続く西村屋のおもてなしを未来へと受け継いでゆく『革新的おもてなしの継承』。その担い手である『社員のスキルアップ』と『従業員満足度向上』。これら3つを同時に満たす独自のシステム開発を行った。

取 り 組 み の 背 景

城崎温泉は開湯1300年の歴史を誇る関西でも人気の温泉地で、年間80万人以上の観光客が訪れている。

西村屋は、英語圏のシェアNo.1旅行ガイドブック「Lonely Planet」において、日本のベスト旅館として紹介されており、1年を通じて外国人を含む多くの宿泊客が利用している。

旅館業を取り巻く状況は近年次のように大きく様変わりしている。「団体旅行から個人旅行へのシフト」「外国人観光客の増加」「宿泊サイト利用者増加による予約状況の目まぐるしい変動」など。つまり、①国内外の多種多様なお客様におもてなしを提供できる高いスキル②変動する予約状況に対応する臨機応変なシフト設計を従業員は満たす必要がある。これらは旅館業にとって近年の大きな課題であることから、本事業ではITを活用した独自のシステム構築により対応を行った。

取 り 組 み の 目 標

- 宿泊客の趣味嗜好を含めたデータ蓄積
- 従業員の保有能力のデータ化
- 特定従業員に負荷が偏らない自動シフト設計
- 顧客ニーズと従業員能力のマッチング



取 り 組 み の 内 容

1) 情報を活用した「革新的おもてなし」の構築

創業以来150余年続く西村屋のおもてなしをIT技術で更に向上させ、未来へと受け継いでゆくことを目的としたシステムの構築に取り組んだ。具体的には、フロント、客室係、調理場、売店、レストランなどの各部署において、宿泊客の情報がこれまで以上に収集⇒共有⇒活用されることで、より高いレベルの“おもてなし”を持続的に実践することを目指した。

2) 従業員満足度および従業員能力の向上を満たす「シフト自動設計機能」

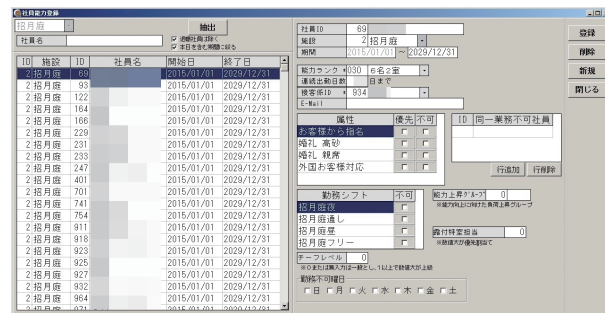
予約が日々変動し、多くの国や多様な嗜好の宿泊客が来館する昨今、従来のように人が感覚的にシフト設計を行うと、能力の高い客室係に勤務が集中しがちであった。その結果、“能力の高い従業員の不満足”、“従業員間で経験の差の拡大”が生じ、全体的なサービスの底上げを図ることが難しい状況だった。

そこで人の感覚に頼ったシフト設計をやめ、従業員の保有能力を数値化し、①顧客ニーズとのマッチング②連続勤務日数の制限③保有能力を向上させる勤務割り付けの全てを自動で設計するシステム構築を行った。

POINT 1

顧客ニーズと客室係の最適なマッチング

従業員の能力を「能力ランク」「婚礼対応」「外国人対応」「指名の有無」など定量化し、顧客ニーズに対して最適なマッチングを行っていく。それにより高いレベルのおもてなしを提供し、顧客満足度向上およびリピート利用の促進を図っていく。



システム画面(社員情報と顧客ニーズ)

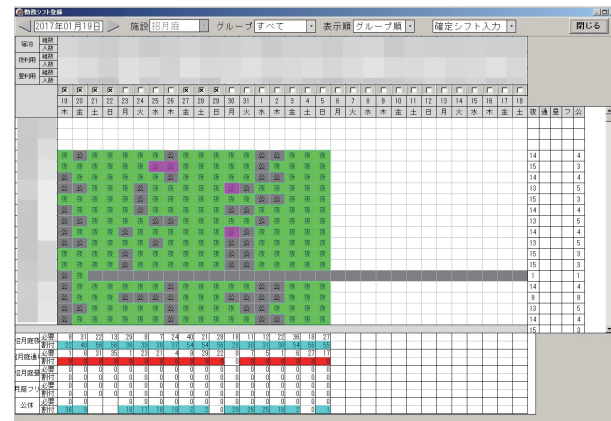


おもてなし画像

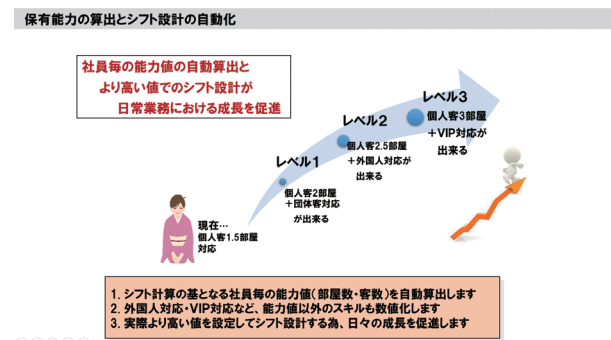
POINT 2

ワークライフバランスを重視した自動シフト作成システム

顧客からの指名など不測の場合を除き、当初設計していたシフトから大きく変動しないように予測し、休日を確保する自動シフト設計システムを構築した。また、同システムは従業員のスキルアップも図れるようにし、定量化した保有能力をもとに育成プランに沿ったシフト設計も自動で行う。



システム画面(ワークライフバランスを考慮した最適シフト)



従業員能力向上イメージ

企 業 概 要

株式会社西村屋

●事業内容
旅館業

●主要生産設備
5万坪の森林庭園、リラクゼーションサロン「風香」、森のプライベートスパ

同 社 の 強 み

- ・城崎温泉で創業150余年の歴史と伝統を持つ老舗旅館
- ・高いおもてなしのサービス

所在地：豊岡市城崎町湯島1016-2

T E L：0796-32-3535

設立：昭和26年9月1日

代表者：代表取締役社長 西村 総一郎

従業員数：285人(平成28年6月現在)

資本金：2,000万円

E-mail：HPのお問い合わせフォーム

http://www.nishimuraya.ne.jp/



株式会社西村屋

代表取締役社長

西村 総一郎氏

ICTを活用してCSとESの両立をはかる

株式会社西村屋は兵庫県城崎温泉で江戸時代より150年続く西村屋本館と「新しい時代の日本のホテル」をコンセプトにした西村屋ホテル招月庭という2軒の旅館を経営しています。

城崎温泉は国内のみならず、インバウンド需要の取り込みに対して一定の成果を上げており、宿泊客数は近年増加傾向ですが、10年先を見据えると現在主要なマーケットである国内需要の縮小は明らかであり、強い危機感を感じています。

業界としては生産性の向上を求められており、旅館らしいおもてなしを継承しながらもその課題を解決することが至上命題となっています。

そういった中で、ICTを活用して、顧客満足度を高めリピーター＝ファンを増やすことと、顧客のニーズと社員の能力を繋ぎ合わせて効果的なサービスを提供することに取り組んでいます。

観光は国や地域を救う産業であるという自覚を持って、持続可能な社会づくりに貢献して参る所存です。