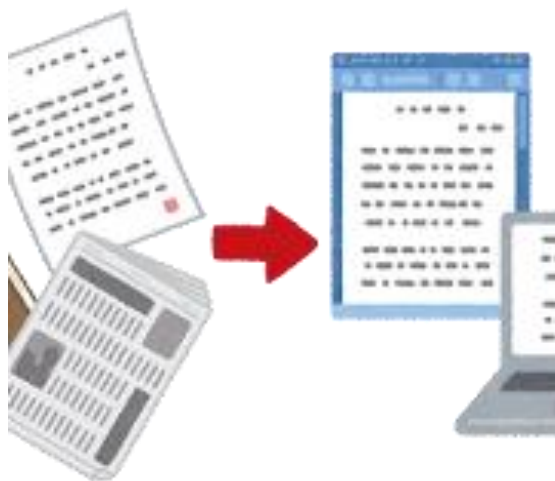


**宿泊施設における業務効率化に資する
システムの導入効果実証事業報告書要約版**

2025年3月21日

本プロジェクトの目的

- 観光需要の回復に伴う人手不足の解消を、システム導入を通じた業務効率化による省人化を図ることで解決する
- 導入前後の効果を検証することで、費用対効果を明確にし、広く普及することを目指す



事業スケジュール

2024/
4月～5月

1

仮説・事業設計

- 20施設前後の宿泊施設におけるオペレーション整理
- 業務効率化・省人化に向けた課題整理
- PMS導入で解決可能な課題、期待できる効果

5月

2

実態調査

- 宿泊施設へのヒアリング（経営層、現場）
→施設ごとの課題整理とシステム導入での解決内容
- 課題解決に向けたPMSの候補選定
- 成果指標の検討、PMS導入前の成果指標計測

6月

3

システム提案

- PMS候補協議
- 各施設への提案と決定

施設により
導入月異なる

4

システム導入

- 選定されたPMS事業者との打合せ
- 選定されたPMS事業者と宿泊施設との打ち合わせ
- PMS導入（サイトコントローラーとの接続）
- PMS操作支援（経営者層、オペレーション層）

施設により運用
開始が異なる
～2025/2月

5

運用

- PMS導入後のオペレーション確認・支援
- PMS導入後の課題のヒアリングと解決策提案
- PMS導入後の成果指標項目の測定（毎月）

本事業で実証に協力いただいた施設 1

■飯坂温泉 旅館小松や

住所：福島県福島市飯坂町湯野字橋本 1

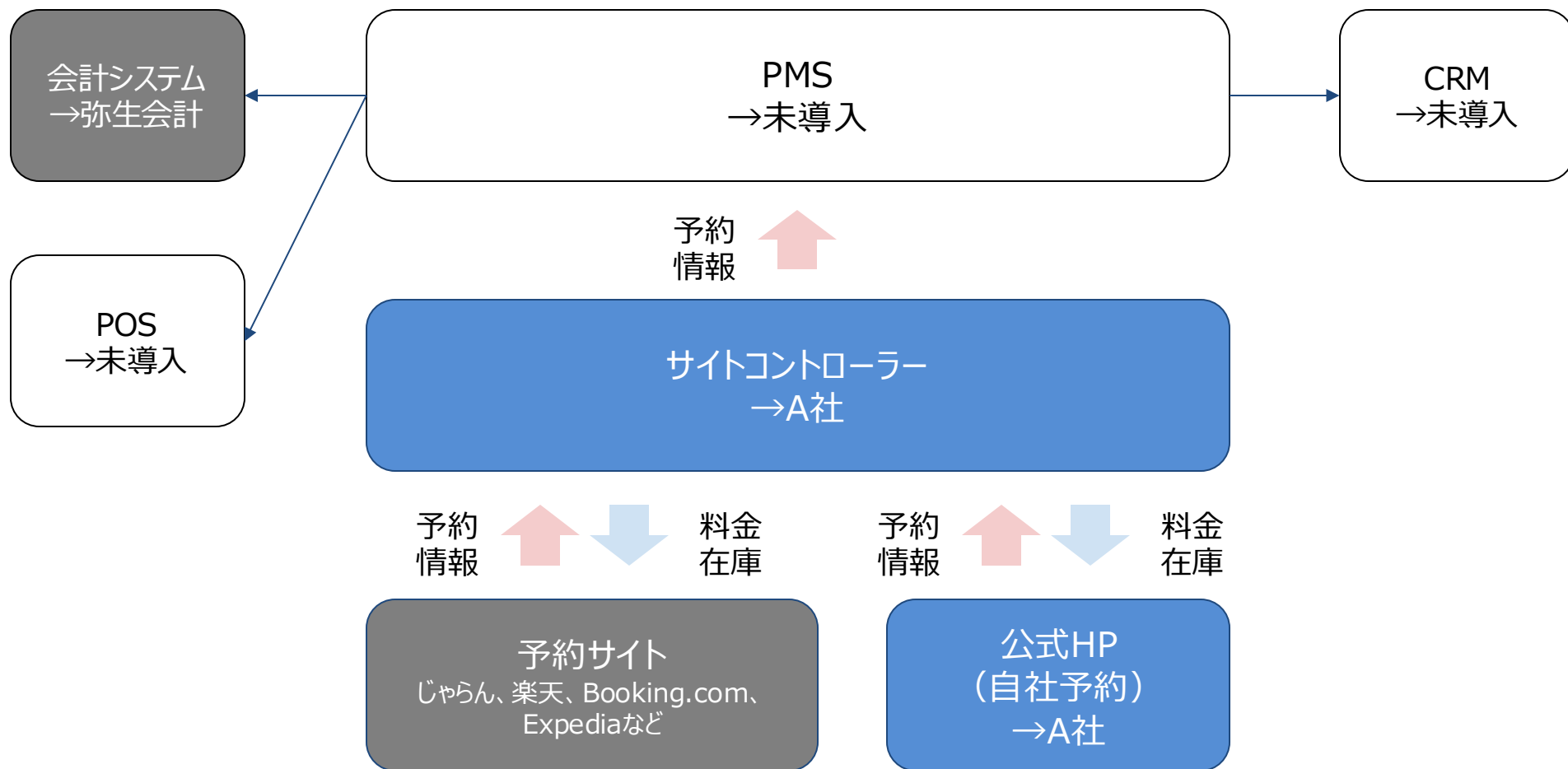
客室：18室

概要：
・先代の時にサイトコントローラーは導入していたが、紙ベースでの管理・運用が基本となっていた。
・リース契約の残り期間も2年ほどあり、システムの拡張性もないことから、PMS、サイトコントローラーの切り替えを検討。

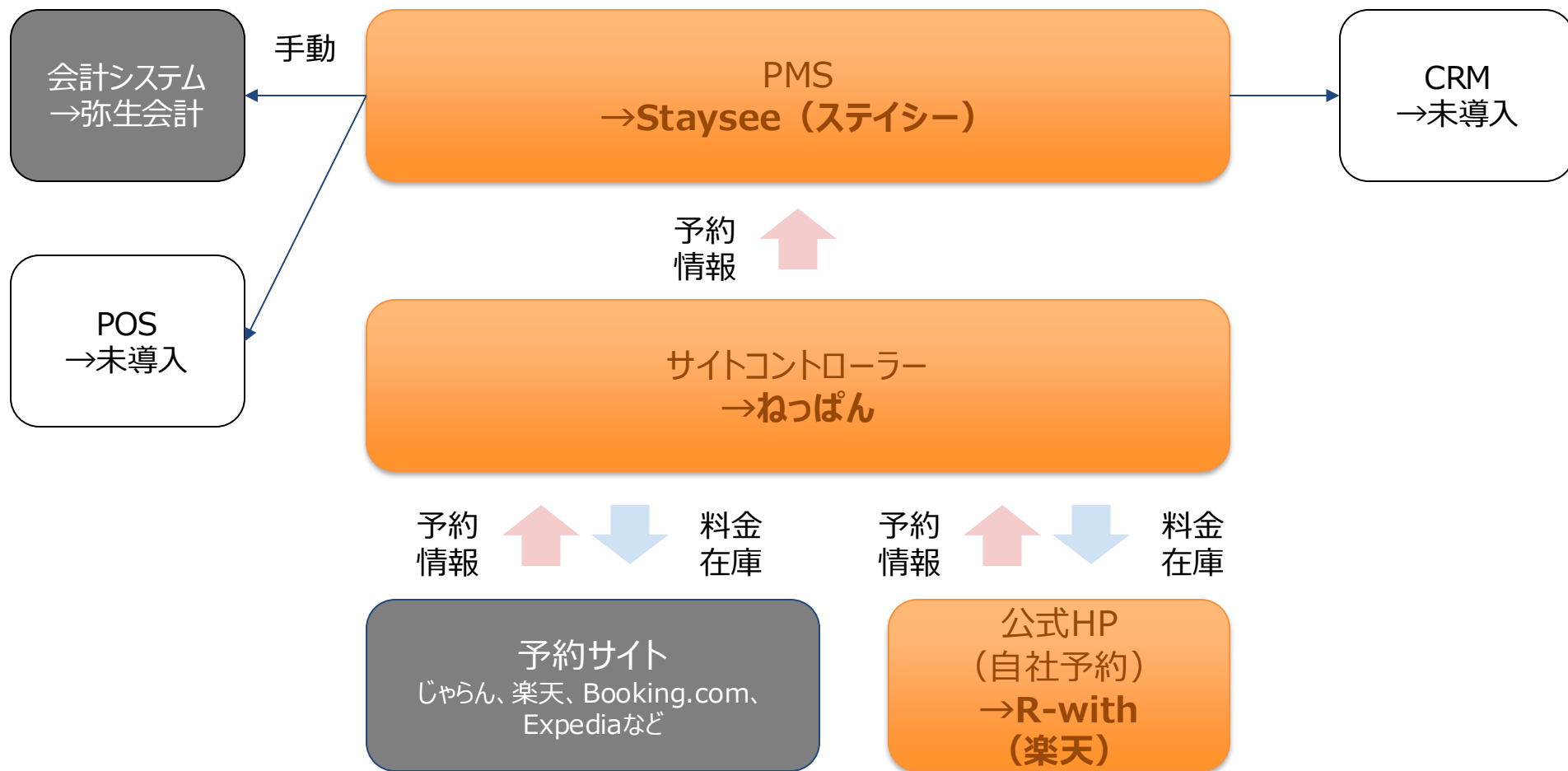


- ・Stayseeを新規で導入
- ・サイトコントローラーも入れ替え、合わせて自社HP、予約サイトも自社コントロールできるように変更

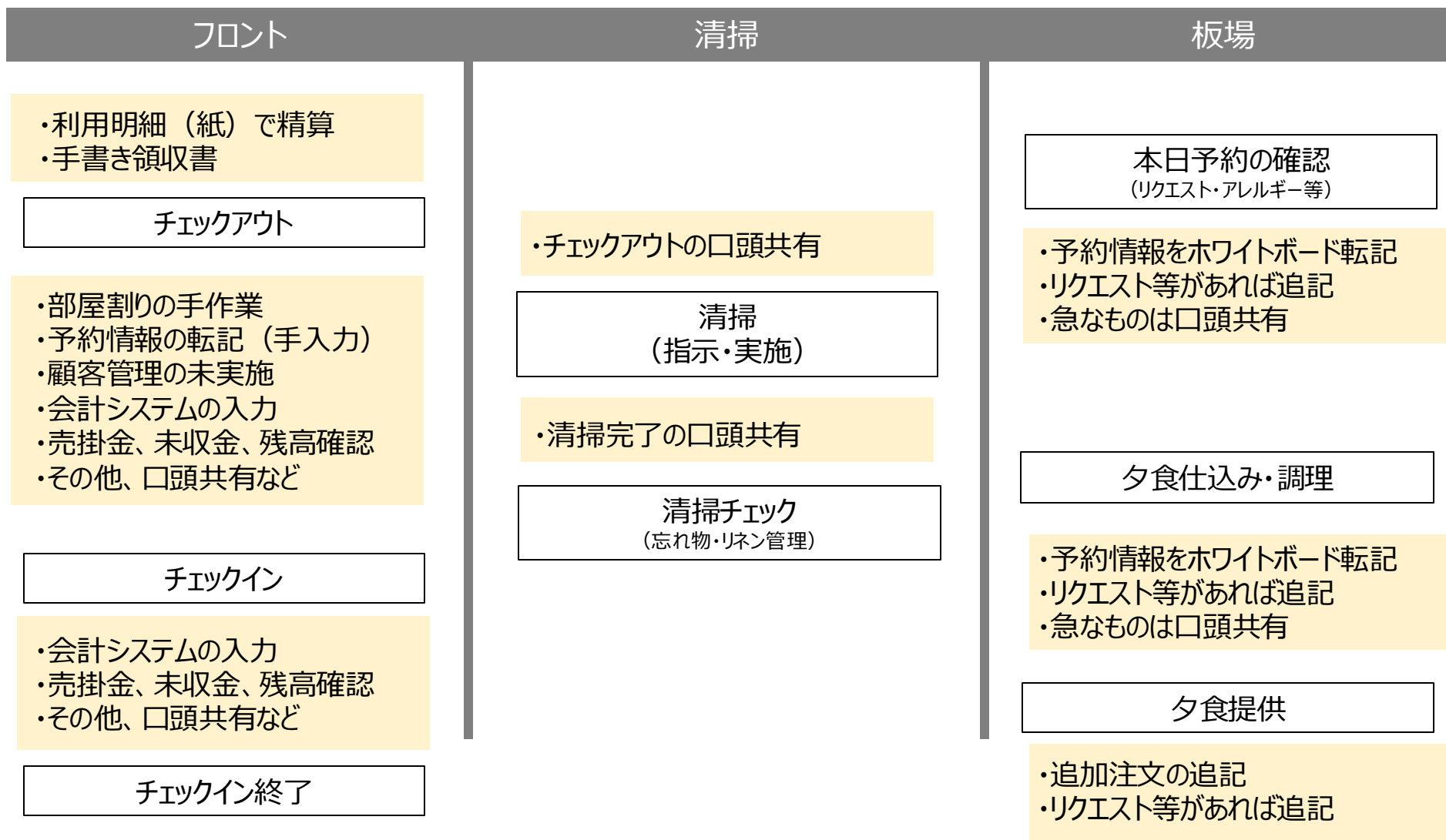
小松や様 PMS導入前のシステムの構図



小松や様 PMS導入後のシステムの構図



小松や様 PMS導入前のオペレーションの状況



紙管理による紛失リスク、記憶ベースの顧客管理、口頭共有のオペレーション

小松や様 PMS導入前の懸念

導入前の心配点	理由	導入後の想定成果
システムやデジタルは覚えられない	既存PMSがネックになっていた。 既存PMSは高かったのでやらなくてもいいかなと思っていた。	周りのお宿がステイシー利用していた。 思ったより費用も抑えられた。
導入したことにより余計な手間が増えそう	理解不足。	意外と簡単、楽になった
コストが上がりそう	ステイシーの費用感は把握していた。	業務効率が上がり、人件費コストが下がる
今のやり方で業務は回っているので余計なことはしたくない	ゆくゆくは入れたと思っていた。	意外と簡単、楽になった
現状のシステムに対する不安	既存PMS（リース契約）から抜け出せない。 OTAの販売が自由ではなかった。HPも同様。	サーバーやソフトのアップデートやサポートの問題が 解消
今のままで問題ないのではないか	ゆくゆくは入れたと思っていた。 今回の事業をきっかけに早く進めることができた。	業務効率が上がる
提案はされるが、会社の中で通すためのやり取りが面倒 オペレーションの根幹が変わるので担当者が リスクを取るのを嫌がるケースもある	以前、話は聞いていたことはあったが、 リース契約更新したばかりだったので本格検討とはならなかった。	業務効率が上がる
既存機能がなくなってしまうリスク 会計システムやPOSと連携させており、その利便性を残したい	既存PMSの著作権絡み（写真、プラン） →結局削除された。	連携できるPMSを入れる又はCSVで吐き出して データを入れ込むことで業務効率性を担保
今使っているUIが大幅に変わることにに対する懸念	電話1本でやりとり	使いやすいUIのため問題ない
サイトコントローラーメーカーと同じメーカーの システムを入れないといけないのではないか	既存PMSを解約するとHP及び自社の予約サイトは一から作る 必要あり。 但し、自社サイトからの予約に対して5%の手数料が発生して いる	縛りをなくすることができる
スタッフが運用できるか不安があり、導入の決断ができない	業務上の懸念はなかった。	意外と簡単、楽になった

小松や様 PMS導入～運用における定点観測

1～2週間ほどの間隔で運用状況を確認

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1		省人化、効率化項目	導入前	時間 (h) /日	導入後の想定成果	【想定】時間 (h) /日	【実績】時間 (h) /日		10/22時点
2	予約管理・顧客管理	予約確認業務 予約一覧表の作成に要する業務時間と課題	<p>サイトコントローラーの予約情報を紙に手書きし、業務の合同に部屋割りを調整していく。</p> <p>手間と転記ミスリスク</p> <p>▼ 記載フォーマットは無し（表紙に記載する程度） →数日分の直近だけ見れたらいい。 →PMS（ステイシー）なら印刷できるので</p> <p>▼だいたい夜の空いた時間に作業している →予約転記と確認でならずと2時間くらい</p>	2	<p>サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 部屋割りの自動化</p>	1	0.75	<ul style="list-style-type: none"> ・ステイシー側の著作権の問題 →じゃらん、楽天などのプランは ※削除作業はステイシーが行う なかったので 当初の切り替え予定であっ (ステイシーの都合) ・楽天のみ販売できたが、じゃら んについてない。 	
3			<p>追加の顧客情報は口頭+紙で共有。</p> <p>伝達コストと伝達ミスリスク</p>	0.5	<p>追加情報含めシステムで一元管理した上 で、 情報アクセスも一元化</p>	0.1	0.1	<p>DMOさんに言われたのが、過去が おいた方がいい。 →ステイシーはCSV吐き出せない。 →地域絡みで動く場合も、CSV出</p>	
4			紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	-	-	-
5			"その日その日の顧客管理"における課題	顧客管理は特に行っておらず、顧客データの検索には大量の書類からの探し出しが必要。	0.5	<p>サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 上記による、顧客データの管理・運用・活 用の効率化</p>	0.1	0.1	-
6			紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	-	-	-
					紙の顧客表を打ち出し、チェックイ ン、 ステイシー の戻しは済ませ済み	-	-	-	-

+ ≡ 時点 → 成果指標項目 (1/8時点) → 成果指標項目 (1/22時点) → 成果指標項目 (2/13時点) → 成果指標項目 (3/4時点)

小松や様 効果計測の結果

	A	B	C	D	E	F	G	H
1		省人化、効率化項目	導入前	時間 (h) /日	導入後の想定成果	【想定】時間 (h) /日	【実績】時間 (h) /日	
2	予約管理・顧客管理	予約確認業務 予約一覧表の作成に要する業務時間と課題	<p>サイトコントローラーの予約情報を紙に手書きし、業務の合間に部屋割りを調整していく。</p> <p>手間と転記ミスリスク</p> <p>▼ 記載フォーマットは無し（裏紙に記載する程度） →数日分の直近だけ見れたらいい。 →PMS（ステイシー）なら印刷できるので</p> <p>▼だいたい夜の空いた時間に作業している →予約転記と確認でならずと2時間くらい</p>	2	<p>サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 部屋割りの自動化</p>	1	0.75	
3			<p>追加の顧客情報は口頭+紙で共有。</p> <p>伝達コストと伝達ミスリスク</p>	0.5	<p>追加情報含めシステムで一元管理した上で、 情報アクセスも一元化</p>	0.1	0.1	
4			紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-		
5			"その日その日の顧客管理"における課題	顧客管理は特に行っておらず、顧客データの検索には大量の書類からの探し出しが必要。	0.5	<p>サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 上記による、顧客データの管理・運用・活用の効率化</p>	0.1	0.1
6			紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-		

小松や様 効果計測の結果

	省人化、効率化項目	導入前	時間 (h) /日	導入後の想定成果	【想定】時間 (h) /日	【実績】時間 (h) /日
チェックイン/ アウト	チェックインに要する業務時間と課題	紙の顧客表を打ち出し、チェックイン>鍵の受け渡し>アウト				
		チェックインカードの作成の手間 →1組あたり5分前後の時間を要している (地元の旅館組合のものを利用している)	0.5	PMS上の操作のみで完結 利用明細(紙)は不要に	0.5	0.2
		紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	
チェックアウト・精算に要する業務時間と課題	チェックアウト・精算に要する業務時間と課題	・当日の飲み物などの追加注文は、紙(明細)で精算情報を管理の上、チェックアウト時に一括精算。				
		・領収書(Excel)を手動作成 ・滞在中のサービスなどの伝票情報は全て口頭→伝票転記にて共有。 ・必要に応じて、手書きの領収書も作成	1	精算情報を一元管理の上、PMSからチェックアウト処理。領収書の自動発行。 追加情報を含め顧客データを一元管理した	0.75	0.75
		紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	
売上・予実管理	売上・予実管理に要する業務時間と課題	日々の売上は弥生会計に手入力。 明細(紙)を見ながら売上、あと経費も入力している。 手間と入力ミスリスク	2	システム上での売上管理からデータ分析。CSV加工のうえ、会計ソフトに取り込ませることが可能。	2	2

1日あたりの削減時間 → 2.6時間

Before : 7.75時間 → After : 5.15時間

小松や様 PMS導入後の感想

・ 何故これまで入れてこなかったのか

データ管理の旅館経営（家族経営）だったので、それほど必要性を感じていなかった。

あと、そもそもPMSを知らなかった。

小水様は興味は持っていたが、コストの問題もあったので既存PMSの契約が切れたタイミングで検討していた。

今回の事業がなければ、2年後くらいになる予定だった。

（既存のPMSが3万/月くらいだったので高かった。）

・ 入れてこなかったことについて、今どう思うか

早く入れたいと思ってた、導入しないとOTAの販路も増やしたかったので、入れて良かった。

既存PMSのリース契約が残っていたが、今回の事業で踏ん切りついてスタートできた。

・ 入れて良かったと思えるまでにハードルだと感じたこと、骨が折れたこと

サイトコントローラーの切り替え、OTA掲載中のプラン削除（著作権）など、既存PMSから、全てが入れ替えになるのが骨が折れた。一方で、やりながら、今までできなかったことも分かるようになった勉強できたのは良かった。

・ 入れて良かったとは具体的にどのようなことか

ブラウザで見れる（管理）のでこれが一番よかった。これまでは施設でしか管理画面が見れなかった（リアルタイムで確認できる）が、今は出先でもどこでも見ることができる。

→知り合いの方からLINEで予約できる（これまでは電話で確認しないといけなかった）。

・ 新たなPMSは拡張性や互換性があり、とてもよかった。

→組合や地元の方との話もついていけるし、今後何かするにしてもシステム周りで動きやすくなりそう。

小松や様 PMS導入・運用における注意点

・ 既存PMSから切り替える場合は影響範囲

小松や様は、「PMS、サイトコントローラー、予約エンジン、公式HP」の4つを導入及び入れ替えする必要があったため、予め導入スケジュールと候補先を選定しておく必要があった。

また、ほぼ家族経営に近い運営だったため、専門部署はなく、普段の営業に加えてシステム入れ替えを行っていたため、多少の遅れがあっても問題ないように、スケジュールも余裕を持って進めていくことは必須。

・ 経営に支障がでないように、1つずつクリアにしていく

一気にシステムを入れ替えて、不具合などが起きてしまうと、「予約が取れない、予約管理ができない」状況に陥ってしまうため、1つずつクリアにしていく必要がある。

小松や様 まとめ

■ 導入前の課題

- ・既存PMSの契約に大きな縛りがあり、PMSを切り替える決断できなかった。
- ・PMSを切り替えると、サイトコントローラーなど関連するシステムの総入れ替えも必要。
- ・紙での情報管理をしており、紛失コストや管理コスト、共有コストがかかっている。

■ 導入後の成果

【定量】

- ・1日あたりの作業時間は、当初見込んでいたよりも削減できた。
- ・特に、予約管理をほぼ自動化できたことと、チェックイン時のチェックインカードの準備も効率化できた。
- ・清掃への情報連携等、一部、今のままの方が圧倒的に運用しやすい業務はPMSの活用にはつながらなかった。

【定性】

- ・思っていた以上に新しいPMSが使いやすく、周辺の宿も利用していることより、運用方法が聞きやすい環境もあったことから、安心して運用できている。
- ・OTAの管理も自分ですることになったが、販売チャネルの強化、地域との連携もしやすくなった。
- ・外出時でも、予約状況が見れることになったので、仕入れ等のやり取りも不要になった。

<その他>

- ・小水様ご夫婦で協力して、分担しながらシステムの入れ替えしていたことで負担も軽減できていた。
- ・福島市DMOも、設定や運用のサポートに協力してくれたこともあり、相談先が複数あったことも良かった。

本事業で実証に協力いただいた施設 2

■ 京都 南禅寺 八千代

住所：京都府京都市左京区南禅寺福地町 3 4

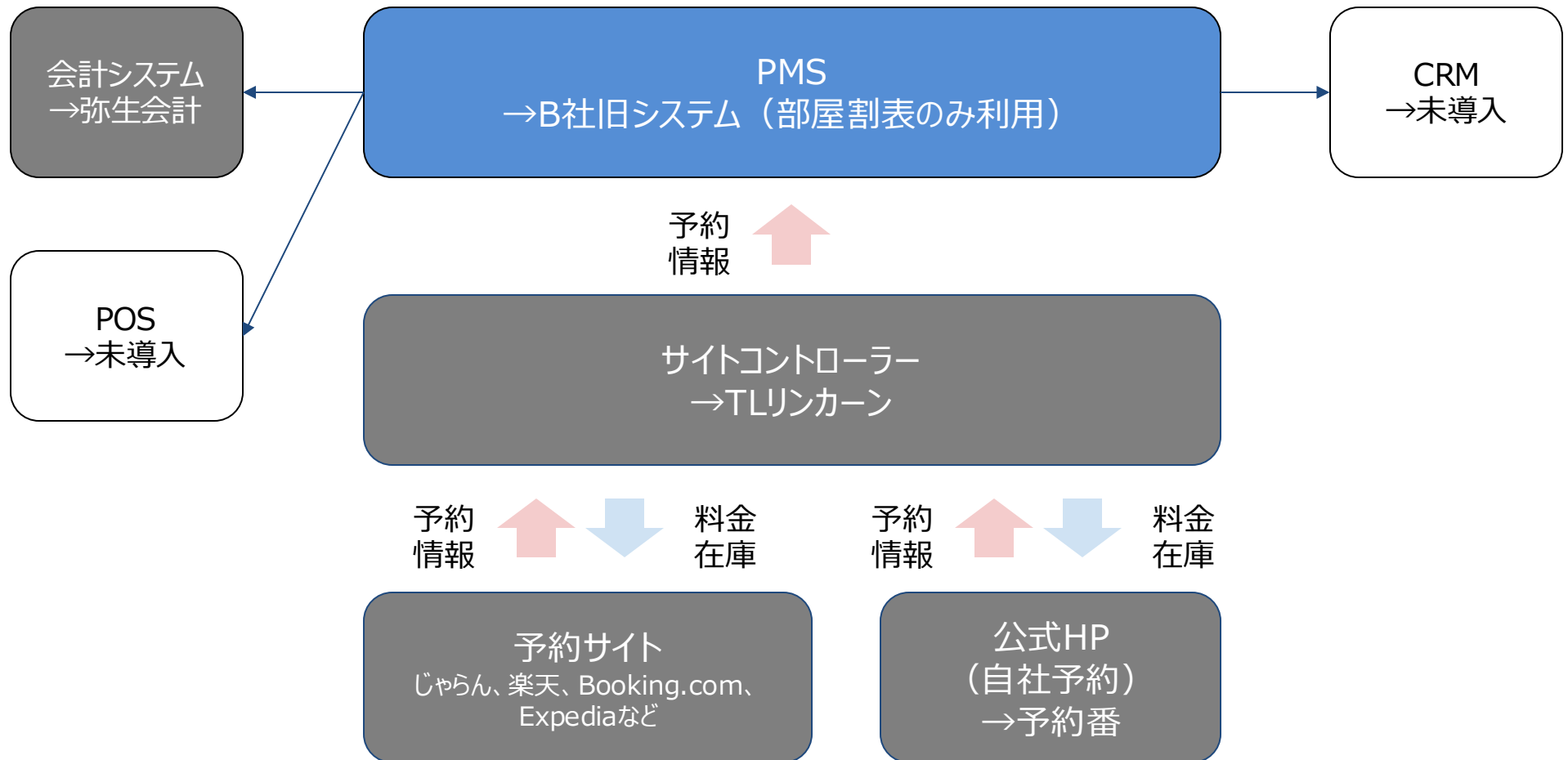
客室：19室

概要：・旧システムを使い続けており、変えよう変えようと思いながら6～7年が経過。
・自動で流れてこない予約情報が多いなど、PMS自体の問題のほか、古いPCによる処理能力の低さなど、PMSを取り巻く環境やデバイス自体も業務の生産性を高めるには大きな課題となっている。

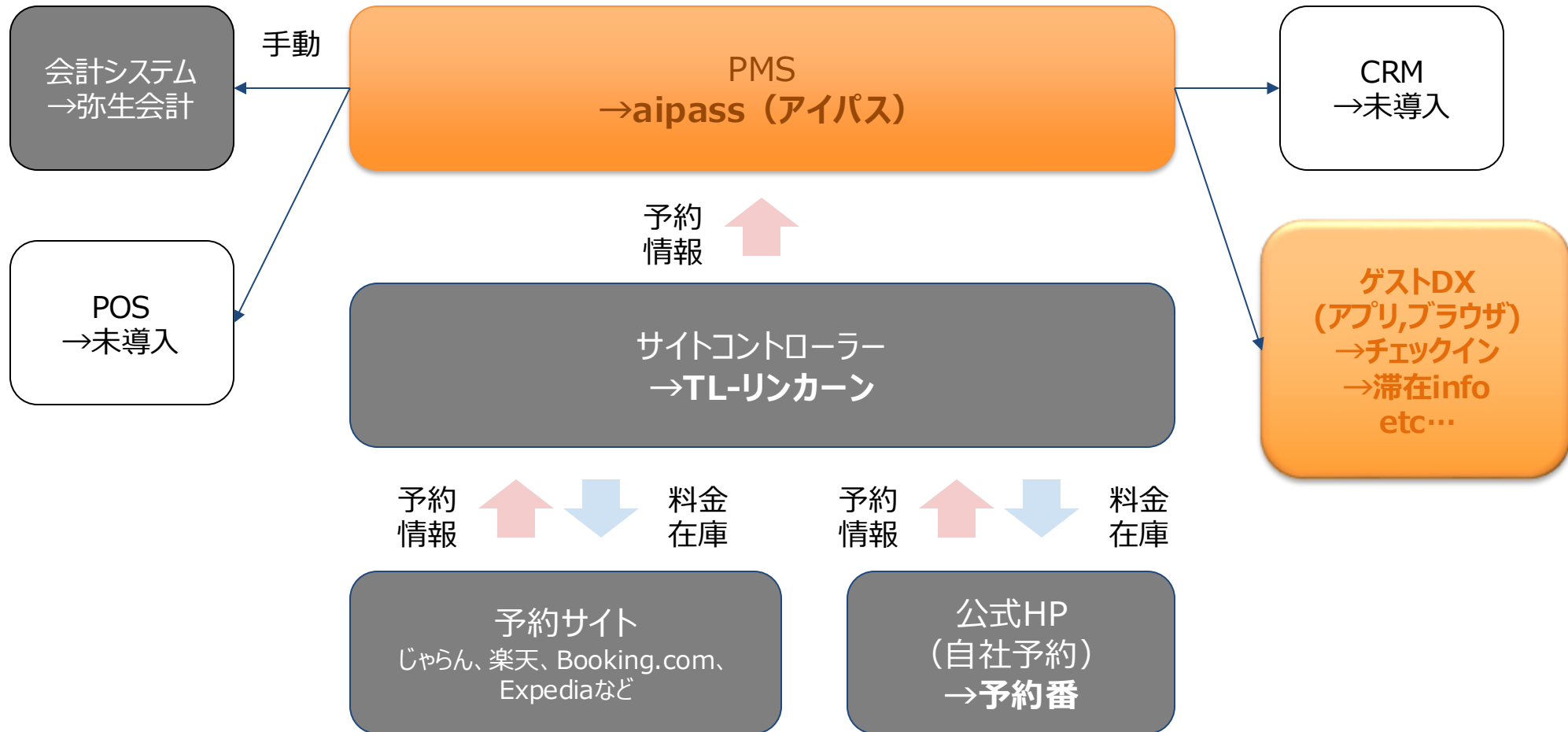


- ・旧PMSを廃止し、airpassを導入
- ・PCやタブレットも同時に刷新することで、業務効率化を図る
- ・ただし、従業員がシステムの利便性を感じられるように徐々に慎重に進める

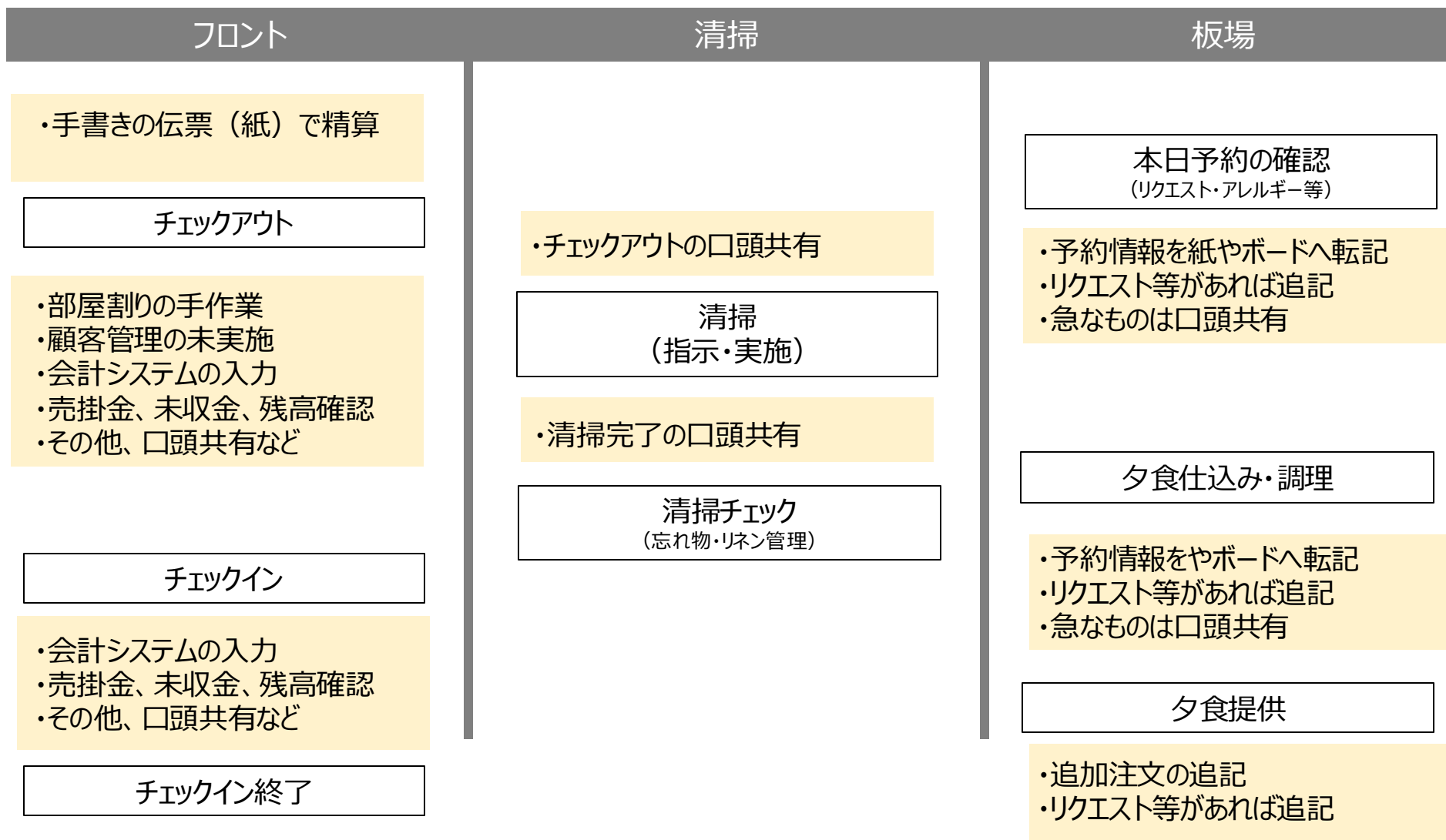
八千代様 新PMS導入前のシステムの構図



八千代様 新PMS導入後のシステムの構図



八千代様 新PMS導入前のオペレーションの状況



紙管理による紛失リスク、記憶ベースの顧客管理、口頭共有のオペレーション

八千代様 新PMS導入前の懸念

導入前の心配点	理由	導入後の想定成果
システムやデジタルは覚えられない	新しいものに取り組むのは大変。 年配のスタッフは喧喧囂囂。	一つ新しくできたことによっていろんなものを一新できた。→副産物が大きい。
導入したことにより余計な手間が増えそう	新しいものに取り組むのは大変。 年配のスタッフは喧喧囂囂。	大前提、大きなコストカットにはなっている。 活用できる情報量は増えた分、仕事量は多くなった可能性がある。 前のシステムでは達成できない仕事量なのでポジティブではある。
コストが上がりそう	運用に乗せるまでどんな労力がかかるかわからない。	トータルの人件費が減った。 漏れが少ない。
今のやり方で業務は回っているので余計なことはしたくない	新しいものに取り組むのは大変。 年配のスタッフは喧喧囂囂。	今までのことは自動でできることも増えた。
今のままで問題ないのではないか	新しいものに取り組むのは大変。 年配のスタッフは喧喧囂囂。	今までのことは自動でできることも増え、 できる作業や扱えるデータが増えた。
現状のシステムに対する不安	どこがどう変わるかわからなかった。	概ね問題なく運用できているが、 一部、わからない点があるので、 その点は引き続きインプット。
今使っているUIが大幅に変わることに對する懸念	どこがどう変わるかわからなかった。	わかりやすくなっている。
スタッフが運用できるか不安があり、導入の決断ができない	スタッフの高齢化、時間の確保が困難	社長が社内調整し、なんとか乗り切れている。

八千代様 新PMS導入～運用における定点観測

1～2週間ほどの間隔で運用状況を確認

1	A	B	C	D	E	F	G	
		省人化、効率化項目	導入前	時間 (h) /日	導入後の想定成果	【想定】時間 (h) /日	【実績】時間 (h) /日_2025/03/04	詳細
2	予約管理・顧客管理	予約確認業務 予約一覧表の作成に要する業務時間と課題	サイトコントローラーの予約情報をナバックのシステムに手打ち、その後紙に手書きし、部屋割り等詳細情報を詰めていく。	2	サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 部屋割りの自動化	0	0.25	自動転送に変更一部、電話で受け付け
3			手間と転記ミスリスク 追加の顧客情報は口頭+紙で共有。	0.5	追加情報含めシステムで一元管理した上で、 情報アクセスも一元化	0.1	0.1	クラウド上にある情報
4			伝達コストと伝達ミスリスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	-	-
5		"その日その日の顧客管理"における課題	紙の保管コストと紛失リスク 顧客管理は特に行っておらず、顧客データの検索には大量の書類からの探し出しが必要。	1.5	サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 上記による、顧客データの管理・運用・活用の効率化	0.1	0.1	-
6			紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	-	-
7			チェックインに要する業務時間と課題	・紙の顧客表を打ち出し、チェックイン>鍵の受け渡し>アウト ・チェックイン時の説明も時間がかかっている	2	・PMS上の操作のみで完結。利用明細(紙)は不要に ・アイバスのゲストアプリを活用することでチェック時間の削減にも期待できる	0.15	0.75
8	チェックイン/アウト	チェックアウト・精算に要する業務時間と課題	パスポートリード 古いパソコンで保存するのが1分くらいかかる。 ※16組 お客様の見えないところに持っていく。	0.2	・お客様自身に撮影してもらい、データアップロード。	0	0	お客様自身にやってもらう
9			紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	-	-
10		事前決済が基本。 その他は紙で精算情報を管理の上、チェックアウト時に一括精算。 滞在中のサービスなどの伝票情報は全て口頭→伝票転記にて共有。	2	精算情報を一元管理の上、PMSからチェックアウト処理。 領収書の自動発行。 追加情報含め顧客データを一元管理した	0.15	1.8	情報にはアクセスできない現場レベルで操作する 共有コストは下がっている	
11	売上・予実管理	売上・予実管理に要する業務時間と課題	紙の保管コストと紛失リスク ナバックのシステムで集計後、経験と勘で売上予測。 会計業務は弥生会計を活用。	0.2	システム上での売上管理からデータ分析。 会計システムともCSV加工で連携可能。	1	0.2	-

+ ≡ 目 (2024/12/20) → 定量評価項目 (2024/12/24) → 定量評価項目 (2025/01/20) → 定量評価項目 (2025/02/12) → 定量評価項目 (2025/03/04) < >

八千代様 効果計測の結果

	省人化、効率化項目	導入前	時間 (h) /日	導入後の想定成果	【想定】時間 (h) /日	【実績】時間 (h) /日 2025/03/04
予約管理・顧客管理	予約確認業務 予約一覧表の作成に要する業務時間と課題	サイトコントローラーの予約情報をナバックのシステムに手打ち、その後紙に手書きし、部屋割り等詳細情報を詰めていく。	2	サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 部屋割りの自動化	0	0.25
		手間と転記ミスリスク 追加の顧客情報は口頭+紙で共有。 伝達コストと伝達ミスリスク	0.5	追加情報含めシステムで一元管理した上で、 情報アクセスも一元化	0.1	0.1
	"その日その日の顧客管理"における課題	紙の保管コストと紛失リスク 顧客管理は特に行っておらず、 顧客データの検索には大量の書類からの探し出しが必要。	1.5	デジタル化とクラウドで一元管理 サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 上記による、顧客データの管理・運用・活用の効率化	0.1	0.1
		紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	-
チェックイン/アウト	チェックインに要する業務時間と課題	紙の顧客表を打ち出し、チェックイン>鍵の受け渡し>アウト ・チェックイン時の説明も時間がかかっている	2	・PMS上の操作のみで完結。利用明細（紙）は不要に ・アイバスのゲストアプリを活用することでチェック時間の削減にも期待できる	0.15	0.75
		パスポートリード 古いパソコンで保存するのが1分くらいかかる。 ※16組 お客さんの見えないところに持っていく。	0.2	・お客様自身に撮影してもらい、データアップロード。	0	0
	チェックアウト・精算に要する業務時間と課題	紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	-
		事前決済が基本。 その他は紙で精算情報を管理の上、 チェックアウト時に一括精算。 滞在中のサービスなどの伝票情報は全て口頭 →伝票転記にて共有。	2	精算情報を一元管理の上、 PMSからチェックアウト処理。 領収書の自動発行。 追加情報含め顧客データを一元管理した	0.15	1.8
		紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	-

八千代様 効果計測の結果

	省人化、効率化項目	導入前	時間 (h) /日	導入後の想定成果	【想定】時間 (h) /日	【実績】時間 (h) /日_2025/03/04
売上・予実管理	売上・予実管理に要する業務時間と課題	ナバックのシステムで集計後、経験と勘で売上予測。 会計業務は弥生会計を活用。	0.2	システム上での売上管理からデータ分析。 会計システムともCSV加工で連携可能。	1	0.2
板場管理	食事提供における板場との情報共有に要する業務時間と課題	ヒアリングしたものを手書きで管理し、 ホワイトボードなども活用。 分散管理による伝達ミスリスク	0.5	料理帳表から出力することで ホワイトボードへの書き出し不要 情報の一元管理	0.2	0.5
		提供時間はチェックイン時にヒアリングし紙に追記、 基本はレストランで提供（要望に応じて客室）	1	PMS入力でデジタル化。 口頭共有による人的ミスや、紙共有等の分散情報管理による ミスを防止。	0.2	1
		紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-	-
清掃管理	清掃管理に要する業務時間と課題	チェックアウト完了、清掃完了は口頭で共有 伝達コストと伝達ミスのリスク	0.5	チェックアウト、清掃状況のステータスをPMSで一元管理	0.2	0.5

1日あたりの削減時間 → 5.2時間

Before : 10.4時間 → After : 5.2時間

八千代様 新PMS導入後の感想

・ 何故これまで入れてこなかったのか

→ 前回の導入から時間を作れなかった。

本来であれば変えたいタイミングはいくつもあった。

暇になったらやろうと思って、6~7年経ってしまった。コロナ禍は時間があったが、経済的に取り組める状況ではなかった。今回はきっかけベースで、社長が決断した。

・ 入れてこなかったことについて、今どう思うか

→ もっと早く取り組められればよかった。

・ 入れて良かったと思えるまでにハードルだと感じたこと、骨が折れたこと

→ 従業員の高齢化によって、システムの浸透ができにくいこと。

システム導入に際し、従業員がシステムの便利さを感じられるように、社長が自分自身の時間を削って最初の入力等の段取りを行ったことと、直ぐに問い合わせに答えてくれるaipass社のサポート体制も大変助かっている。

・ 入れて良かったとは具体的にどのようなことか

→ 顧客満足度が上がったことが一番よかった。クレームが減ったとかが顕著。

お客様からいただいている情報がいかに大事か、痛感している。

施設全体としてのパラダイムシフトも起きている。

八千代様 新PMS導入・運用における注意点

・ いかに施設のスタッフを巻き込めるか

いきなり導入してスタッフ様任せだと、どうしてもハレーションを生みやすい状況になってしまう。まずは、システムが変わることで、何が違って何がどうよくなるのかを正しく認識した上で、スタッフの反対意見を生みにくい状況を作れるとスムーズな運用が実現できる。

・ 最初から全て変えようとせず、段階的に改革を実現する

最初から全てうまくやろうとすると、うまく運用できずに、前の方が良かったという感想を生みやすい。

例) 予約紐付け (システム導入のみ) > 予約管理 (フロント) > チェックイン業務 (フロント)
> 配膳管理 (調理場) > おもてなし全体 (施設全体)

上記のような段階を踏めると、システムのポテンシャルを十分に生かした運用を実現できる。

・ リーダーを作る

担当の方が十分に理解をして、進めていただけるのはもちろんだが、施設全体へのシステム波及には、率先してシステム活用を進める各部門のリーダーがいるとスムーズ。

オペレーションのなかでどのような活用ができるかをすぐにイメージできるので、既存のオペレーションのままでシステムを当てはめられるのか、少しオペレーションを変化させるのか、はたまた追加のデバイスを活用するのかなど、活用までの動きがよく見えます。

八千代様 まとめ

■ 導入前の課題

- ・新しいことに取り組む時間がない。
- ・古いシステムを使い続けていて、生産性が低い。
- ・紙での情報管理をしており、紛失コストや管理コスト、共有コストがかかっている。

■ 導入後の成果

【定量】

- ・1日あたり～時間の削減を達成。
- ・特に、SCからPMSへの予約情報の連携は完全自動化が図れたので、大幅なコストカットを実現。
- ・清掃への情報連携等、一部、今のままの方が運用しやすい部分はPMSを活用していない。

【定性】

- ・お客様情報の漏れがなくなり、クレームがなくなった。：顧客満足度向上
- ・新しいことに取り組むというパラダイムシフトがいろんな新陳代謝を呼び起こし、改革が起こった。
- ・少しの運用でも便利だと実感できたことから、さらなる活用でこれからより生産性を高められるという期待感。

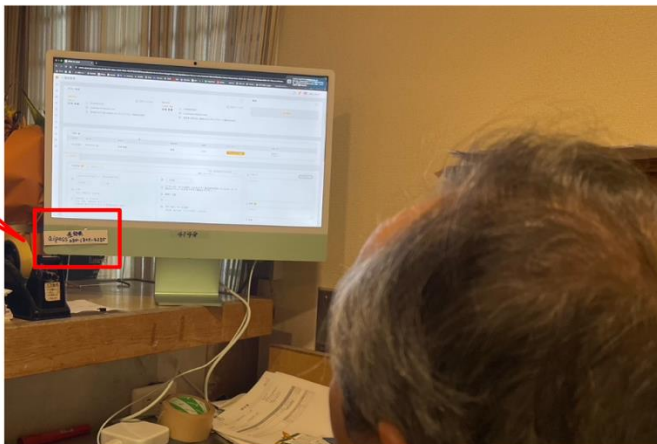
<その他>

- ・PMS以外にも、それにまつわるデバイス（タブレット、モニターなど）も取り入れて、積極的な活用体制であった。
- ・社長が、導入前フェーズでスタッフの皆様にも今回のプロジェクトの趣旨や未来像を一生懸命伝えていたため導入がスムーズに進んだ。
- ・今回導入した「aipass」のサポートにとっても満足。担当者はほぼ毎日電話して操作方法の確認をしている。新たにシステムを導入する際には、ベンダーのサポート体制の充実はかなり重要である。

参考資料 ウェビナーでの投影資料

何か疑問点があればすぐにサポートセンターに連絡してその場で解決

aipass様
ご連絡先



調理場やロビーでもタブレットを活用して顧客情報をチェック



本事業で実証に協力いただいた施設 3

■ 誕生の宿 奥城崎シーサイドホテル

住所：兵庫県豊岡市竹野町竹野4

客室：47室

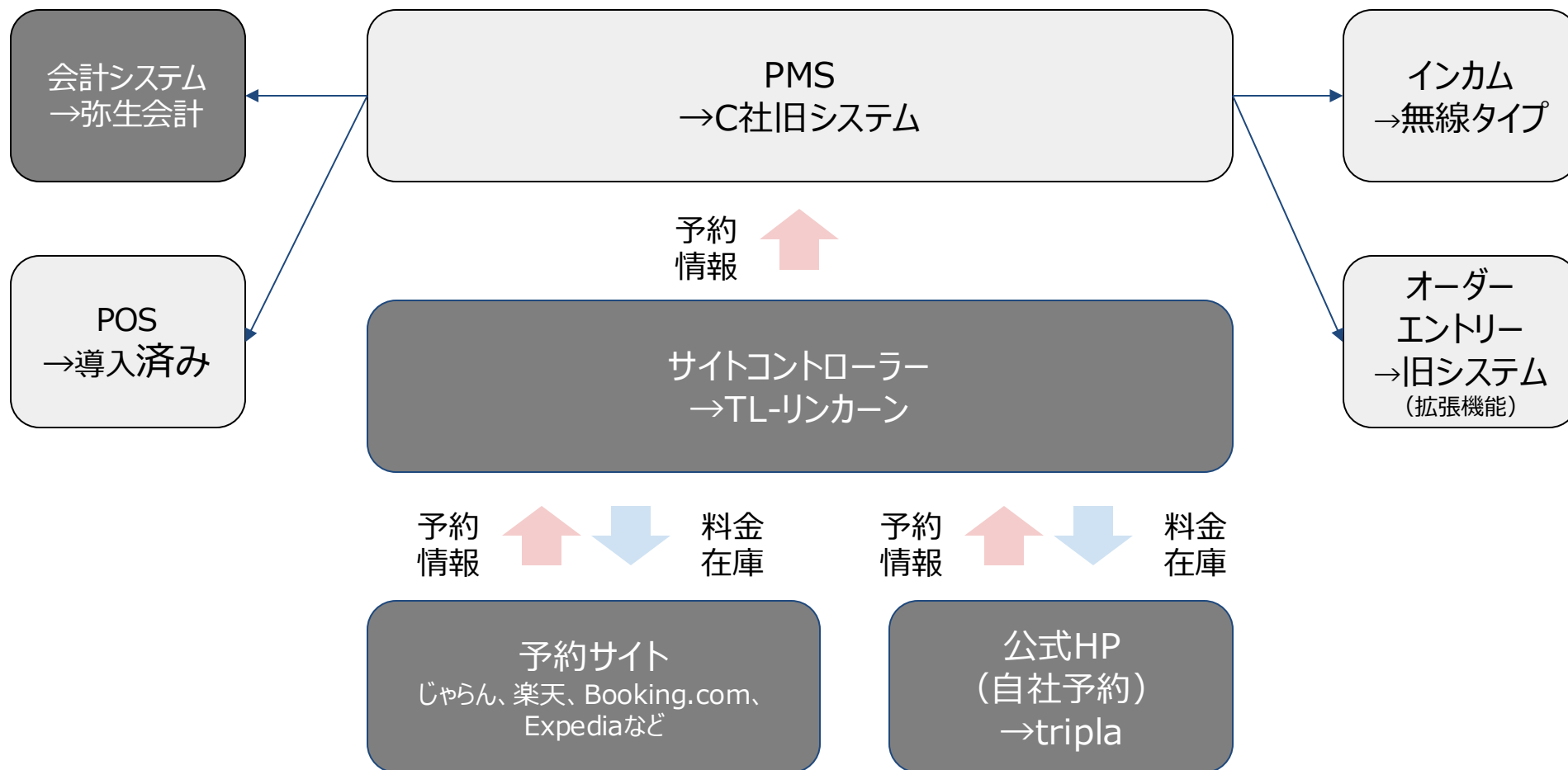
概要：・10年前にPMSを導入した。

- ・ベテランスタッフは使い慣れてはいるが、分析機能、拡張機能に対して不便さを感じている。
- ・クラウド型PMSを検討したが、コロナになってしまい、検討は止まった状態になっていた。
- ・新しいものを導入して効率化したいと考えていた。

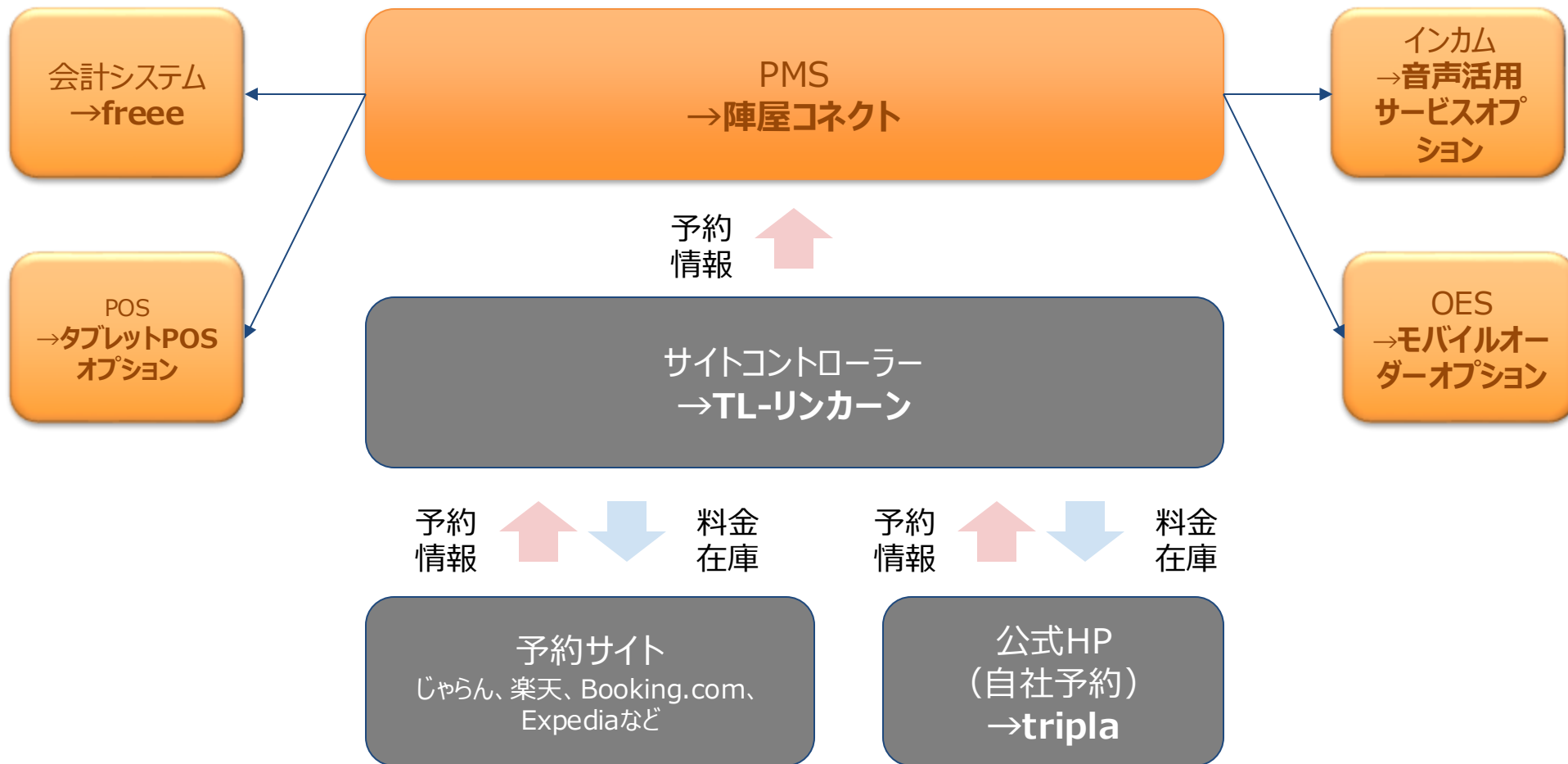


- ・旧PMSを廃止し、陣屋コネクトを導入
- ・陣屋コネクトに連携できる会計システムであるFreeを導入（弥生会計から入れ替え）

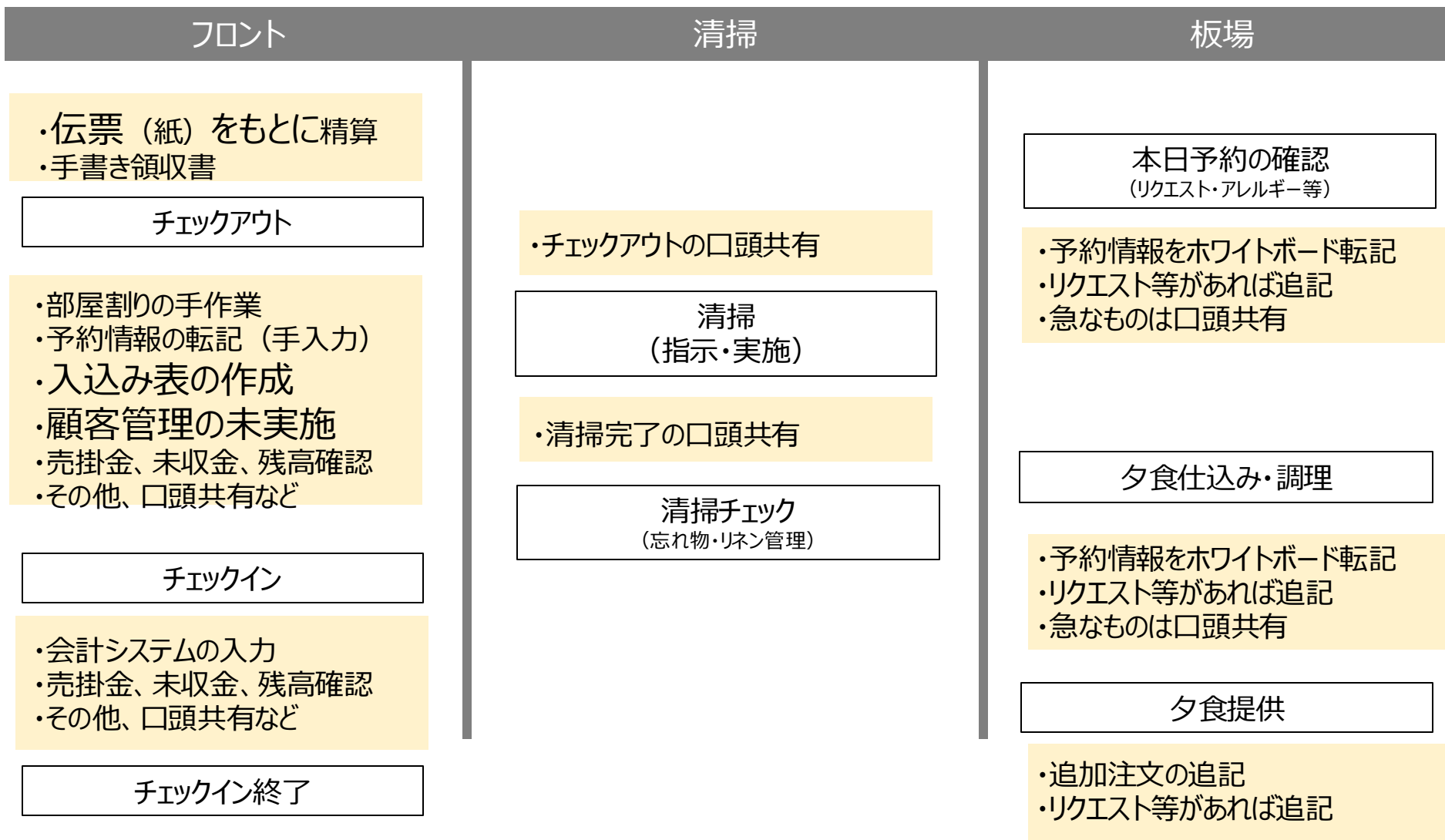
奥城崎シーサイドホテル様 新PMS導入前のシステムの構図



奥城崎シーサイドホテル様 新PMS導入前のシステムの構図



奥城崎シーサイドホテル様 新PMS導入前のオペレーションの状況



主に予約管理と入込み表作成に時間を要しており、顧客管理もできていない

奥城崎シーサイドホテル様 新PMS導入前の懸念

導入前の心配点	理由	導入後の想定成果
システムやデジタルは覚えられない	ベテランスタッフが多く、新しいシステムを使いこなせない可能性が高い。	周りのお宿が同じPMSを利用していたので情報交換しやすくなった。
導入したことにより余計な手間が増えそう	理解不足。	思っていた以上にスムーズに運用開始できた。
コストが上がりそう	旧システムは追加開発を行なったりしていたので、新しいPMSだとカスタマイズやオプションが必要になり高額になりそう。	業務効率が上がり、人件費コストが下がる
今のやり方で業務は回っているので余計なことはしたくない	繁忙期は予約管理だけで1日何時間も費やしていた。現場になるべく負担はかけたくない。	モニターなども取り入れながら、予約管理はかなり効率化された。 若手スタッフのモチベーションも上がった。
現状のシステムに対する不安	現状のシステムでずっと運用してきたので慣れてはいるが、新しいシステムにすることで、できなくなることもあるのか心配。	サーバーやソフトのアップデートやサポートの問題が解消
今のままで問題ないのではないか	今回の事業をきっかけに早く進めることができた。	業務効率が上がる
提案はされるが、会社の中で通すためのやり取りが面倒 オペレーションの根幹が変わるので担当者がリスクを取るのを嫌がるケースもある	以前、話は聞いていたことはあったが、大きな費用もかかるので、本格検討とはならなかった。	業務効率が上がる
既存機能がなくなってしまうリスク 会計システムやPOSと連携させており、その利便性を残したい	会計システムはなるべく変えたくはないが、必要であれば別サービスに切り替えてもいい。	連携できる会計システムを導入したことで、データ連携もスムーズになり業務効率性を担保できた
スタッフが運用できるか不安があり、導入の決断ができない	従業員全員が使ってくれないとオペレーションがより煩雑になってしまうので、現場のスタッフが納得してもらえるように進めていくしかない。	全員が使ってくれるようになり、どの部門でも生産性が上がった。

1日あたりの削減時間 → 7.6時間

Before : 11.55時間 → After : 3.95時間

奥城崎シーサイドホテル様 新PMS導入～運用における定点観測

2週間ほどの間隔で運用状況を確認

A	B	C	D	E	F	G	H
	省人化、効率化項目	導入前	時間 (h) / 日	導入後の想定成果	【想定】時間 (h) / 日	【実績】時間 (h) / 日	運用前 (1/23)
1							
2	予約管理・顧客管理	予約確認業務 予約一覧表の作成に要する業務時間と課題 TL (紙) → PMS (紙を打ち込み) → 予約データ出力 → 宿泊表 (追記) のフロー 上記のフローでかなり時間がかかっており、繁忙期は大きな負担となっている。 手間と転記ミスのリスク ・部屋割りの手動で行なっている ・宿泊表を作るために都EXを利用しているイメージ ・顧客管理はスプレッドシートで管理している	2	サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 部屋割りの自動化	0.1	1	・マーケティングチーム ・今は電話予約 ・橋本さんがり必要な機能のみ → かなり楽にな ・2/4～5を休館
3		急な予約変更などはグループLINEか、口頭 (インカム) で共有 ※口頭の内容はデータ化されていない ※館内の場所によっては、インカムが届かないエリアがある 伝達コストと伝達ミスのリスク	0.5	追加情報含めシステムで一元管理した上で、 情報アクセスも一元化	0.1		
4	"その日その日の顧客管理"における課題	紙の保管コストと紛失リスク 顧客管理は特に持っておらず、顧客データの検索には大量の書類からの探し出しが必要。 前回の予約情報を検索するケースもあり 紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-		
5			0.5	サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 上記による、顧客データの管理・運用・活用 の効率化	0.1	0.1	
6				デジタル化とクラウドで一元管理			

+ ☰ ガントチャート ▼ メモ ▼
1 成果指標項目
→
成果指標項目 (1/23)
→
成果指標項目 (2/11)
→
成果指標項目 (3/6)
▼

奥城崎シーサイドホテル様 効果計測の結果

1	A	B	C	D	E	F	G	
		省人化、効率化項目	導入前	時間 (h) /日	導入後の想定成果	【想定】時間 (h) /日	【実績】時間 (h) /日	
2	予約管理・顧客管理	予約確認業務 予約一覧表の作成に要する業務時間と課題	TL (紙) →PMS (紙を打ち込み) →予約データ出力→宿泊表 (追記) のフロー 上記のフローでかなり時間がかかっており、繁忙期は大きな負担となっている。 手間と転記ミスのリスク ・部屋割りは手動で行なっている ・宿泊表を作るために都EXを利用しているイメージ ・顧客管理はスプレッドシートで管理している	2	サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 部屋割りの自動化	0.1	1	
3			急な予約変更などはグループLINEか、口頭 (インカム) で共有 ※口頭の内容はデータ化されていない ※館内の場所によっては、インカムが届かないエリアがある 伝達コストと伝達ミスのリスク	0.5	追加情報含めシステムで一元管理した上で、 情報アクセスも一元化	0.1		
4		紙の保管コストと紛失リスク	-	デジタル化とクラウドで一元管理	-			
5		"その日その日の顧客管理"における課題	顧客管理は特に行っておらず、顧客データの検索には大量の書類からの探し出しが必要。 前回の予約情報を検索するケースもあり 紙の保管コストと紛失リスク	0.5	サイトコントローラーから自動登録 顧客情報のデジタル化 上記による、顧客データの管理・運用・活用の効率化	0.1		0.1
6				-	デジタル化とクラウドで一元管理	-		

奥城崎シーサイドホテル様 効果計測の結果

1	A	B	C	D	E	F	G
0		省人化、効率化項目	導入前	時間 (h) /日	導入後の想定成果	【想定】時間 (h) /日	【実績】時間 (h) /日
7	チェックイン/ アウト	チェックインに要する業務時間と課題	紙の顧客表を打ち出し、チェックイン>鍵の受け渡し >アウト				
8			顧客表（チェックインカード）の作成の手間 →1組あたり平均10分前後の時間を要している ※20組/日と仮定して200分（3時間20分） ・事前打ち合わせ含む	3.3	PMS上の操作のみで完結 予約～チェックインまでをおおよそ自動化 できる	0.15	0.15
9	チェックアウト	チェックアウト・精算に要する業務時間 と課題	紙の保管コストと紛失リスク		デジタル化とクラウドで一元管理		
10			・当日の飲み物などの追加注文は、OESやPOSで受 付、PMSで一括管理の上、チェックアウト時に一括精 算。 ・OES以外の項目は自動登録。その他（貸切風呂、売 店など）は手動で領収書（都EX） POS周り →売店、カフェスペースの売上はデイリーで陣屋に入 力していく	1	精算情報を一元管理の上、 PMSからチェックアウト処理。 領収書の自動発行。 追加情報を含め顧客データを一元管理した	0.15	0.5
11	売上・予実管理	売上・予実管理に要する業務時間と課題	紙の保管コストと紛失リスク		デジタル化とクラウドで一元管理		
12			弥生会計を導入しており、都EX（PMS）と自動連携 している。 一部、一致しないこともあるので手動での修正も行 なっている。	0.5	システム上での売上管理からデータ分析。 CSV加工のうえ、会計ソフトに取り込ませ ることが可能。	0.5	0.5
			売上管理				
			・「どのOTAから、何名で、税抜き価格」などの情報 を手打ちしている →売上実績（速報値）として出している ・付帯売上（風呂・カラオケ、飲料売上、日帰り入 力、追加料理の注文など） →手動入力している	1	予約情報はサイトコントローラーから自動 登録 予約ベース、チェックインベースなどで売 上データも自動で可視化 付帯売上についても、一部自動化が可能	0.5	0.9

奥城崎シーサイドホテル様 新PMS導入後の感想

・ 何故これまでシステムの入替えをしなかったのか

資金的な問題があったこともあるが、高齢スタッフも多かったのでなかなか決断できなかった。今回の事業で資金的な補助があったことと、若いスタッフも採用できたことが後押しとなった。

・ 入れ替えてこなかったことについて、今どう思うか

今でも今回のタイミングでなければ、決断できていなかったと思う。システムを入れ替えたことで、若手スタッフのモチベーション向上にも繋がっているので、離職リスクなど考慮しても、やはり実現できて良かった。

・ 入れ替えて良かったと思えるまでにハードルだと感じたこと、骨が折れたこと

旧システムとの整合性と調整していくのが大変だった。例えば陣屋コネクットの初期設定シートを入力するにしても、各部門との調整が必要だった。でも当初思っていたよりはスムーズに進められることができた。

・ 入れ替えて良かったことは具体的にどのようなことか

これまでの働き方は待ちの姿勢だったが、あれこれもできるイメージが明確になり能動的な働き方にシフトしていけそう。

また旧システムは同じエリアで利用している宿泊施設はいなかったもので、他の宿泊施設とも情報交換できるようになった。陣屋コネクットの基盤になっているセールスフォースの活用方法は無限大になるので、今後もっと活用していけそう。

奥城崎シーサイドホテル様 新PMS導入・運用における注意点

・ 本当に必要な機能と、それに見合うコストかを見極める

奥城崎シーサイドホテル様は、旧システムを追加開発して構築していたこともあり、自社専用にカスタマイズしていた部分もあり、全てをカバーできて、一括管理できるPMSはなかった。

システム連携で解消できること、オペレーションでカバーできることもあるため、全てシステムで解決しようとせず、「どの業務に時間がかかっている、改善したいことは何か」を、優先度つけて整理しておくことは重要かと思われる。

・ 関わる従業員が多い、部門が多い場合は、それぞれにリーダーを配置する

実際にシステムを活用するのは現場で働くスタッフになるため、経営層の考えや、システムを導入する目的、現場のメリットを理解し、推進していけるリーダーを配置することは必須。

現場で、使う人、使わない人が出てくると、システム導入に費用対効果も大きく影響してくるため、事前に経営層と現場で納得できる対話しておくことが重要。

・ 地方ほど、周辺エリアで導入実績が多いシステムを

どのシステムも多少の違いはあっても、使い方はほぼ一緒である。そのため使いこなせるための「手段」を確保することが重要と思われる。

クラウド型のPMSが増えていて、使いやすいものが多いが、実際の運用における課題も出てくるので、「システムのサポートが手厚いか、周辺の宿泊施設が利用しているか」は、PMSを使いこなすうえで、「重要な手段」として検討時に項目に追加しておくことを推奨する。

奥城崎シーサイドホテル様 まとめ

■ 導入前の課題

- ・繁忙期は予約管理だけで、仕事が手一杯になる状態で現場で働くスタッフの負担が大きかった。
- ・約50名の従業員がいる中で、高齢スタッフが半数を占めており、使いこなせるかの懸念があった。
- ・紙、口頭でのやり取りが中心となっており、既存のPMSもかなり古く、今の時代にそぐわないものとなっていた。

■ 導入後の成果

【定量】

- ・1日あたり～時間の削減は、当初見込んでいたよりも少なくなったが、削減時間（7.6時間）として大きな効果があった。
- ・予約管理においては紙をほぼ撤廃することができ、リアルタイムでの情報共有も可能となった。
- ・各部門ごとに見れる（欲しい）情報を分けることができたので、フロントへの行き来なども減った。

【定性】

- ・陣屋コネクトのサポートが手厚く、現場にあった的確なアドバイスをしてくれることがとても安心できた。
- ・レポート機能が充実しているので、今後の分析にも役立ち、色んな施策にも役立てることができそう。
- ・スタッフからモニターを購入してほしいなど、DX化に対する前向きな声が増えてきた。

<その他>

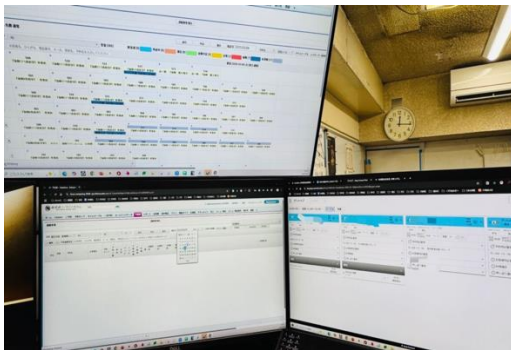
- ・高齢スタッフも思っていた以上に協力的、新卒スタッフの表情も良くなってきた。
- ・10年以上使っていた入込表（紙）は廃止することができ、オフィスもすっきりさせることができた。

参考資料 ウェビナーでの投影資料

これまでは紙で管理しており、紙が事務所に溢れてしまっていた



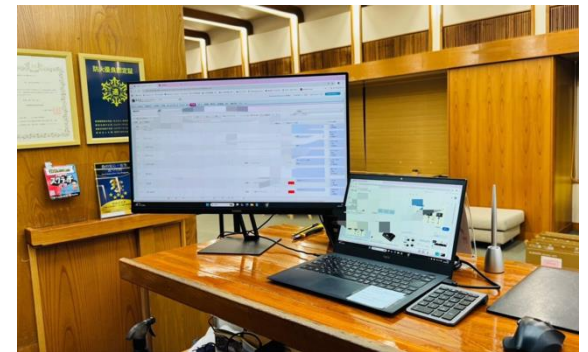
モニター3画面で予約管理



リアルタイムで品出し順を確認(板場)



フロントでもほぼ紙を廃止



実証事業を通じての総括

- ①PMS導入 = 経営の根幹となる仕組みの導入であり、施設の経営状況を確認したうえで、経営者の合意のもとに、その施設にマッチするPMSを選定する必要がある。
- ②PMSはシンプルな機能から多様な機能を持つものまで多くの種類があり、連携できるサイトコントローラーや会計システム等も異なることから、宿泊施設が自社でPMSを選定するには専門的な知識が必要となるケースが多い。同業者や専門家の助言がある方が選定しやすく効率的。
- ③古いシステムは機能面での利便性が低くなっているケースが見られ、最新のシステムに入れ替えることにより、かなりの業務効率化が図れる可能性が高い。
- ④契約上の制限があるシステムを導入している場合は、入れ替えをする際には費用対効果を考慮しながら検討が必要であるが、入れ替えてしまった方が様々な点から良いケースもある。
- ⑤施設により、置かれている状況が異なるため、新たにPMSを導入したり入れ替えたりするには、一定の時間を要する。閑散期に行う方が施設経営及び従業員の負荷は少ない。
- ⑥施設にあうPMSを選定・導入ができれば、業務効率化の実現とともに、従業員の満足度向上につながり、それが顧客の満足度向上につながる可能性が高い。
- ⑦導入を推進する経営者やリーダーの存在が極めて重要である。

PMS導入を少しでも検討している施設様へ

■ PMS未導入且つ部屋数10～20の場合

費用が安く、操作がシンプルなクラウド型の簡易的なPMSを導入することで、導入初期は負荷がかかる可能性はあるが、登録業務が終わり、作業が慣れることで、導入前と比較して業務効率は格段に上がる可能性が高いため、導入を検討することをお勧めする。その際には、同業者や専門家の助言を仰ぐべき。

■ PMSベンダーのサポート体制

PMS導入後は、常に現場でシステムが動いている状況であり、そこに直面するスタッフは、操作に困った際に、直ぐに電話で確認できることが極めて重要であることから、PMSを選定する際には、そのベンダーのサポート体制を重視して選定する必要がある。

■ PMS既導入でも古い場合

PMSは日々進化しており、価格も機能も様々なバリエーションがある。現在導入しているPMSに慣れていても、新たなPMSの方ができる業務の範囲が広く、また、他のシステムとの連携が可能であれば、業務効率は高まる可能性が高いため、入れ替えの検討を試みることは経営視点で考えると重要と言える。

■ PMS導入の推進

高齢のスタッフがシステムに対するアレルギーがある場合でも、経営層がその意義を伝え、利便性を感じられるように配慮し、丁寧に時間をかけて導入を進めることで、業務効率化を図れるということが実証できた。PMSだけではなく、周辺機器も同時に刷新できるとより効果が高まる可能性が高い。