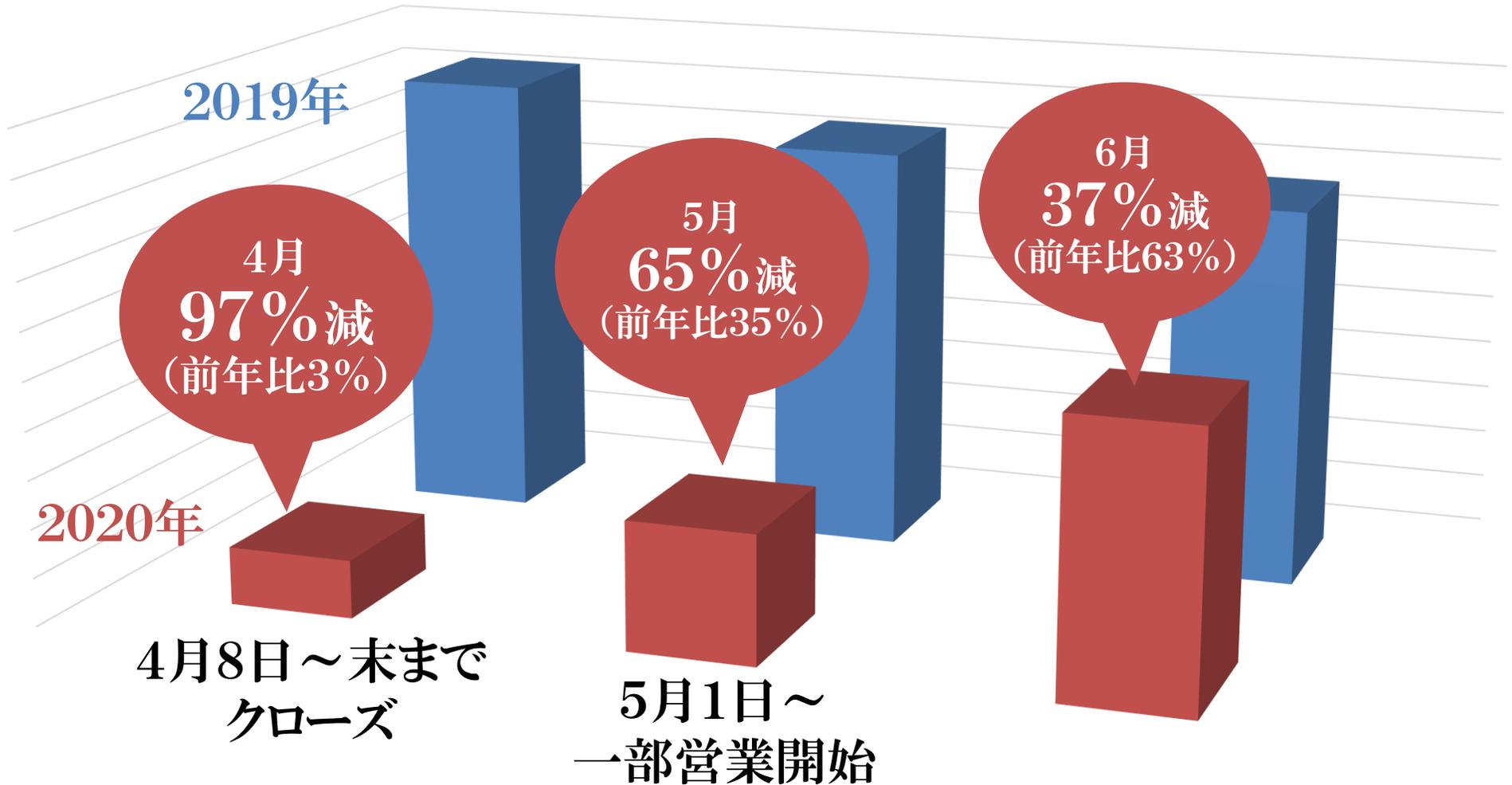


WithコロナAfterコロナ時代における 旅館DX

2021年12月
陣屋グループ



元湯陣屋におけるコロナの売上への影響



宿泊はやや戻りつつあるが、宴会・婚礼・海外の売上が全減

コロナの影響による経営環境・状況の急激な変化



当面の資金繰り
安全対策徹底



宴会・婚礼・海外
の売上が全滅



経営状況の
急激な変化



働き方の
抜本的な見直し

運転資金の確保
3密防止対策
営業形態見直し

個人客への訴求
新たなビジネス
モデルの立上げ

刻々と変わる
情勢に素早く
適応する必要あり

雇用確保
時代・情勢に合っ
た働き方の追求

当面の緊急措置

新たな時代に向けた対策をしないと生き残れない

CS
顧客満足

ES
従業員満足

Profit
利益率

世界一に向けて

2014年2月～

毎週火・水曜を
休館日に
【週休2日】

2016年1月～

毎週月・火・水曜を
休館日に
【週休3日】

2020年7月～

毎週月（日帰りのみ）
火・水・木曜
宿泊休館日
【週休3日・副業可】

2015年1月～

有休休暇完全消化を実施

- 安定した休みの確保
- 出勤日数と労働時間の削減

2020年5月～

就業規則改定

- 変形労働時間制
- 就業4日間

よりよい 「働き方」を追求

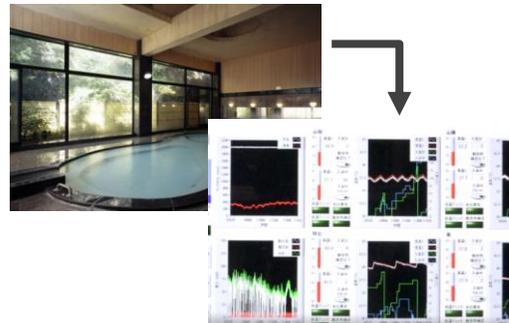
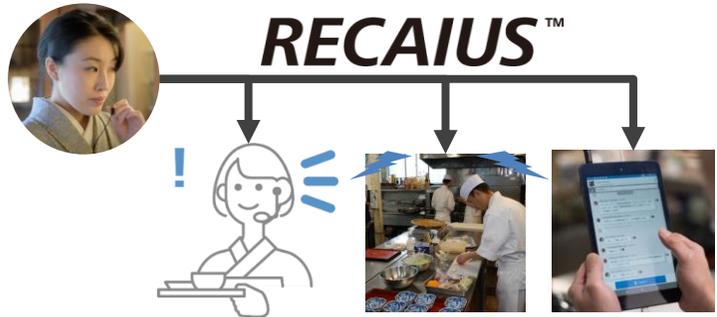
- ・ 常にベストメンバー
でお客様をお迎え
- ・ プライベートの充実
- ・ 自己研鑽を奨励
- ・ 副業の推奨

残業規制及び労働時間削減での収入源と
多様な価値観への対応

陣屋におけるDX活用例



最新ITテクノロジーの導入・活用



取組事例①:OTA脱却と自社販売への転換

大手旅行エージェント の弱体化



代理店向け 販売手数料負担



国内OTAの衰退と グローバルOTAの台頭



● 国内のお客様:リピーター確保を重視した戦略へ

マーケティングオートメーションの活用



自社サイト予約強化



● インバウンドのお客様:グローバルOTAを活用して集客



取組事例②：陣屋自らローカルエージェントに

グローバルOTA
の限界

グローバルOTAには、各エリア向けの
きめ細かな提案やおもてなしは不可能

デジタル技術の
進化と普及

社内人材やエリアの「1人エージェント」でも
ローカルエージェントになれる時代に



陣屋自身が鶴巻温泉（秦野）と周辺エリアに
特化したローカルエージェントとして活動



オー・ミラドー×鶴巻温泉 元湯 陣屋
夢の「連泊で美食三昧」プラン

他社とのコラボプランの推進



ロールスロイス送迎サービス



宿屋EXPOの推進

取組事例③：旅館向けクラウド型コールセンター

旅館の電話予約・問合せ対応をクラウド型コールセンターに集約する取組を開始

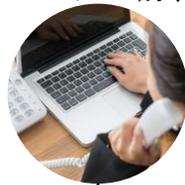
※2020/4/1～

陣屋旅館内

陣屋コネク
トオフィス内

陣屋コネク
トユーザー旅館

契約オペレーター(自宅)



子育てや介護しながらでも、場所に囚われず在宅で勤務可能

個人名と顧客属性(リピーター、法人、VIPなど)を特定し、最適なオペレーターに自動接続

powered by
aws

Amazon Connect*

*アマゾンのクラウド型コンタクトセンター基盤



JINYA CONNECT

salesforce powered

通話記録の録音 & 予約情報への紐付け

音声認識とAI活用でより良い提案

録音データ分析による人材育成

電話対応満足度の調査メール自動送付...

- 電話が集中した時や旅館の現場が忙しい時に電話に出られなかったり、逆に電話が少ない時はオペレーターが暇になってしまう問題を解決
- 音声認識とAIリコメンド活用でより良い提案→顧客満足度向上
- 経験値の低いオペレーターでもベテランのような対応ができる

「点」(自社)での導入

施設単体でDX導入・開発を推進

顧客情報を自社の競争力の源泉と位置付け、長期視点で自社導入～活用



-  【成功に不可欠な要素】
- 経営者のリーダーシップ
 - 人材採用、若返り
 - 社員の育成とITスキル向上
- 陣屋型でハードルが高い?

「面」(エリア)での導入

エリア全体(DMO)でDX導入を推進



- スキルと経験の必要な課題は、地域に根付いたエキスパートに委託
 - 顧客情報はエリア全体で活用
 - 宿は目の前のお客様のおもてなしに集中
- 短期垂直立ち上げが可能
- 人材不足の小規模旅館向き

問題点

DX・DMOを推進できる人材が「点」(旅館や観光施設)には居ない

集客 プロフェッショナル



デジタルマーケティング 活用プロフェッショナル



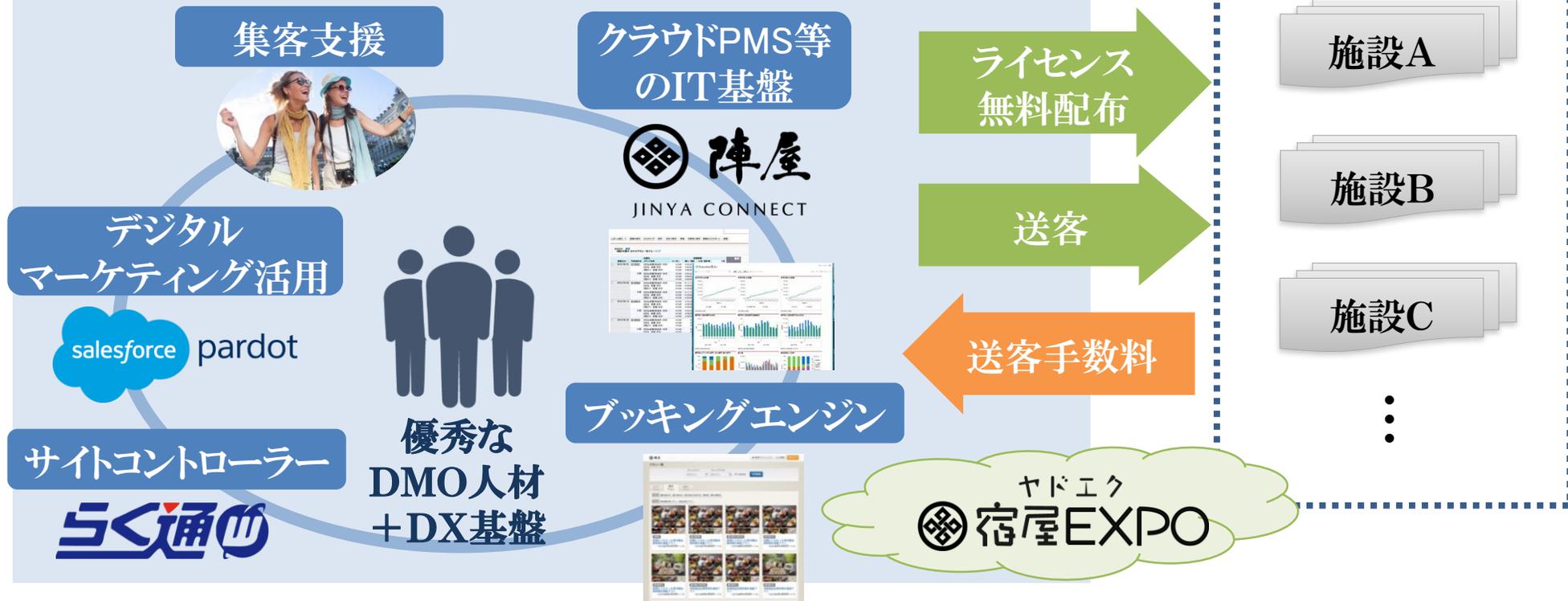
IT活用 プロフェッショナル



- エリア全体をサポートする優秀なDX・DMO推進人材の確保が可能か？
- IT、マーケティング、デザインに長けた人材は、面で活用しないと勿体無い
- 立上げ時の人件費、活動費等を補助金で賄うような制度設計ができないか？

DMO推進のためのIT基盤の提供と推進イメージ

DMO法人(エリア本部)



- 宿屋EXPO+陣屋コネク特(PMS)+ブッキングエンジン+サイトコントローラー(らく通)を、**エリア共通IT基盤**として無償提供
- **DMO法人(エリア本部)**でDX基盤の**無料ライセンス**を取得・配布
- 本部がお客様情報を共有し、集客・マーケティング活動も一括して実施

スマート温泉街構想

DX基盤提供による全国宿泊施設の経営改革推進と
全国規模の宿泊施設ネットワークの実現を目指して

2021年12月
陣屋グループ



地域共通顧客管理プラットフォームとは

エリア専門旅行会社



地域共通チケット
クーポンQRコード
発行

③地域ぐるみのデジタル
マーケティング機能

企画・
集客

予約

地域共通
顧客管理プラットフォーム
エリア全体で顧客情報や
マーケティング情報を一元管理&活用

観光
事業者



②地域共通
ブッキング
エンジン機能

マーケティング機能

顧客管理

予約管理

飲食店



宿泊
施設

陣屋コネク



顧客情報をフル活用する
ためのIT基盤 (PMS)
満足度の高いおもてなしと
業務の効率化を実現

①共通PMS機能

エリアの観光関連事業者が連携してIT活用・販売ができる共通基盤を提供
小規模事業者でも手軽に使える共通プラットフォームを構築し、日本全国の施設の共通基盤として展開

①共通PMS機能

PMS = Property Management System: ホテルや旅館などの宿泊施設の管理システム



宿泊施設向けに実績のある陣屋コネクアの機能を
飲食店や観光事業者でも使えるように開発・提供



飲食店

観光事業者



クラウドPMS機能の利用イメージ

予約

接客

精算・会計



地域共通
ブッキング
エンジン

予約情報
(自動連携)

予約情報画面

本館	別館	別館	別館
リポーター 日曜日 自社サイト 団体・法人	新館 暇日 ふるさと納税 納税記念日付	リポーター 暇日 ふるさと納税 個人	06 (1.11) 新館 暇日 その他 個人
+	+	+	+
椿屋 椿内風呂付	椿屋 椿内風呂付	椿屋 椿内風呂付	椿屋 椿内風呂付
06 (3.0)	06 (3.0)	06 (3.0)	06 (3.0)
リポーター 日曜日 自社サイト 団体・法人	椿屋 暇日 ふるさと納税 個人	06 (0.4)	06 (0.5)
+	+	+	+
椿屋01A レストラン併付	椿屋01B レストラン併付	椿屋03A レストラン併付	椿屋03B レストラン併付

顧客情報画面

顧客ID	顧客名	性別	年齢
06	アレキサンダー	男性	2
10	アレキサンダー	女性	2
10	アレキサンダー	女性	1
10	アレキサンダー	女性	1

予約内容詳細

予約ID	予約日	予約種別	予約数	予約金額	予約率	予約完了率	予約キャンセル率
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%
0	2016/10/01	標準	1	10000	8%	0%	0%

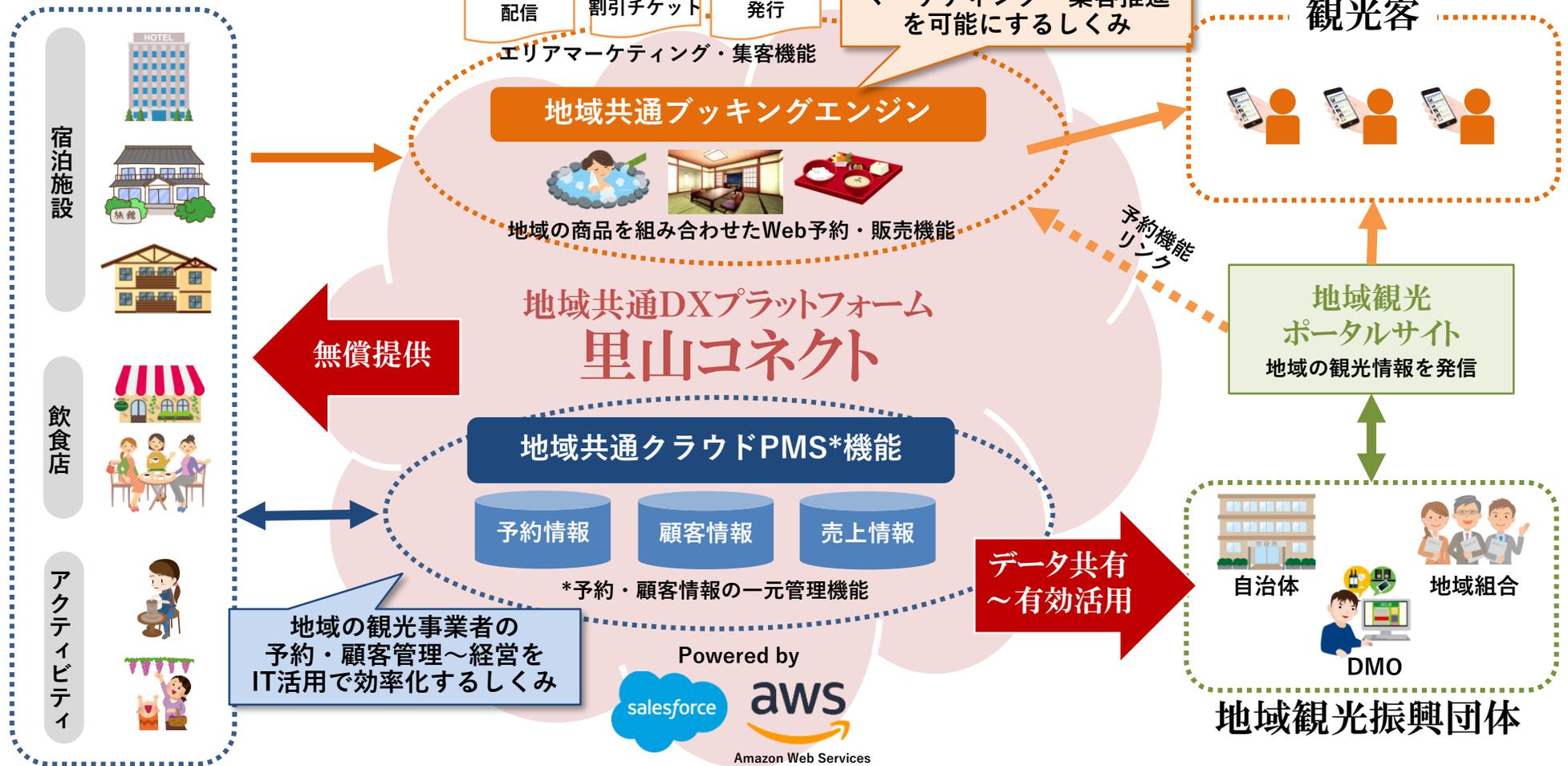
会計書印刷

年月	売上金額	売上税額	売上合計
2016/10	10000	1000	11000
2016/11	10000	1000	11000
2016/12	10000	1000	11000
2017/01	10000	1000	11000
2017/02	10000	1000	11000
2017/03	10000	1000	11000
2017/04	10000	1000	11000
2017/05	10000	1000	11000
2017/06	10000	1000	11000
2017/07	10000	1000	11000
2017/08	10000	1000	11000
2017/09	10000	1000	11000
2017/10	10000	1000	11000
2017/11	10000	1000	11000
2017/12	10000	1000	11000
2018/01	10000	1000	11000
2018/02	10000	1000	11000
2018/03	10000	1000	11000
2018/04	10000	1000	11000
2018/05	10000	1000	11000
2018/06	10000	1000	11000
2018/07	10000	1000	11000
2018/08	10000	1000	11000
2018/09	10000	1000	11000
2018/10	10000	1000	11000
2018/11	10000	1000	11000
2018/12	10000	1000	11000



地域共通DXプラットフォーム「里山コネクト」構想

地域の観光事業者



- 地域共通DXプラットフォーム「里山コネクト」を地域の観光事業者に無償提供
- ➔ エリア全体でマーケティング・集客強化とDXを推進するための共通プラットフォームとして提供
- 予約・顧客データを地域ポータルやシステムと連携することでマーケティングデータを有効活用

宿泊施設/観光事業者の参画メリット

DMC = エリア専門旅行会社



予約



企画
集客

高度なマーケティング・IT活用は
地域に精通した専門家にお任せ！

→ 施設は目の前のお客様のおもてなしに
集中できる

共同仕入れ

宿泊
・
飲食店

スタッフ
働き方
改革

複数施設での共同仕入れで コストダウン&品質向上

- 食材原価の削減
- 地産地消の推進
- 新商品創出の機会の増加

エリア全体で休館日調整～ レベニューマネジメント

- 需要が低い平日は休館日を
をずらして営業することで
供給量を調整
- 価値の担保と値崩れ防止

休日増・残業規制に対応した 多様なワークスタイルの実現

- 労働時間減少による収入減や価値
観の多様化に対応した副業推進策
- 店舗を越えたシフト管理機能、
副業マッチング機能を提供

陣屋グループの事業展開(2021年)

旅館DX (経営改革) 実績

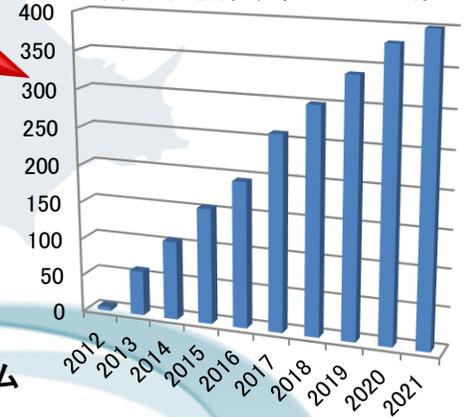
物語に、息吹きを。



- 存続の危機にあった旅館を日本有数の高収益旅館に改革
- 働き方改革 週休3日と賃金アップを同時に実現

旅館DX システムを 全国450施設 に提供

導入施設数の推移



宿泊・レストラン事業



宿泊施設向け顧客管理システム
「陣屋コネクト」
※第2種旅行業登録済

旅館DX推進事業



宿同志の「共存共栄」ネットワーク

後継者不在の
老舗旅館で
従業員への事業
承継を実現

地域活性化
への取り組み
を開始



全旅連
15,000
加盟施設との
連携体

陣屋自身の経営改革モデルと助け合いネットワークを
10年間に渡り全国の宿泊施設に提供し続けてきた実績あり

神奈川県丹沢・大山エリアの観光事業に関わる中小企業等 200軒以上に提案



旅館
25軒以上



大山の宿坊
20軒以上



体験事業者
80施設以上



飲食店
100軒以上

魅力的な観光スポットに関するコンテンツを提供



文化



里山



海・川



アート

別所温泉エリアの観光事業に関わる中小企業等55軒以上に提案



旅館

15軒以上



温泉共同浴場

3軒以上



体験事業者

10施設以上



飲食店

27軒以上

魅力的な観光スポットに関するコンテンツを提供



重要文化財



自然



ロケ地



神社仏閣

自治体・地域のメリット

● エリア全体での集客力強化

- 地域内の事業者の協力によりエリア全体として魅力をアピールすることができます。
- 里山コネク特から入手した顧客データ・予約データを活用したデジタルマーケティングにより、地域全体で集客力をアップできます。

● 地域全体での活性化～収入アップ

- 地域の事業者の連携によるタイアップ販売や共同ビジネスがやりやすくなります。
- 地域の事業者が元気になることで、税収の増加が見込めます。
- 里山コネク特運営により、運営団体として手数料収入を得られます。

地域の観光事業者様(宿泊施設、飲食店…)のメリット

● 販売チャネルの拡大

- 地域ポータルや他社サイトでも露出されるので、販売機会が増えます。

● 販売手数料収入の獲得

- 他社プランを自社サイトで販売することにより3%の手数料収入を得られます。

● OTAより安い販売手数料

- 他社サイトや地域サイトで販売の際の手数料は、代表的なOTAより安い7%に設定しています。

● PMS利用によるDX推進

- クラウドPMSによる顧客・予約管理で紙を減らし、業務効率と生産性を向上させることができます。
- 顧客情報を蓄積することで、おもてなしの品質を向上させることができます。
- リアルタイムで情報を共有することで従業員のモチベーションを上げ、受け身ではなく積極的なおもてなしを実現できます。

ご静聴ありがとうございました