e－中小企業ネットマガジン

～「老舗旅館を再生させた４代目が『ＩＴ化の輪』全国に広げる」～

◆将棋ファンで知らない人はいないというほど有名な話に「陣屋事件」がある。昭和２７年。当時、棋界の最高峰に君臨していた名棋士、升田幸三がタイトル戦を拒否したという前代未聞の出来事で、陣屋（神奈川県秦野市）は対局場の名前。関東有数の温泉郷、鶴巻温泉に立地するその陣屋が今、再び「事件」を起こした。今回の主役は棋士ではなく「陣屋コネクト」と称する旅館ホテル管理システム。同システムが、陣屋はもちろん全国各地の宿泊施設の経営に劇的な改善効果をもたらし、陣屋コネクトのネットワークが広がる一方の状況なのだ。

◆大正７年創業の老舗旅館、陣屋の４代目当主となる宮崎富夫社長は、２００９年に、それまでエンジニアとして働いていた大手自動車メーカーを退社し家業を継いだ。父親が他界し、女将（母親）は入院。業績は低迷、リーマンショックが輪をかけるといった苦境に立たされ、売るに売れずに「私が経営を引き継ぐしか選択肢はなかった」（宮崎社長）。４代目が目の当たりにしたのが、老舗にありがちなどんぶり勘定で効率が悪い管理方式。「忙しいばかりで利益は生み出せず、従業員は定着しない負のスパイラルに入っていた」（同）。

◆負のスパイラルからどう抜け出すか。宮崎社長はＩＴの活用が欠かせないと見極め、旅館管理システムの自社開発に思い至る。市販パッケージ製品は「帯に短し…」で、それなら自ら創ってしまおうとＳＥを採用して開発に乗り出す。その結果、エンジニア目線、ユーザー目線の、かゆいところに手が届くスグレモノが完成。２０１０年の同システム導入以後、売り上げは増加し経費は減少するとの上下ダブルの経営改善が進んで今日に至る。宿泊客が少ない火曜、水曜を原則、休館日にしてしまう大胆な営業戦略も収益アップに直結した。

◆陣屋では子会社を設立して、２０１２年から自社開発システム「陣屋コネクト」を外販してきている。陣屋での成果が何よりのＰＲ材料となって導入実績はうなぎのぼり。昨年末時点で全国の旅館、ホテルおよそ２００施設が活用するまでになっている。宮崎社長は、このネットワークを生かして「共同で仕入れたり、繁忙期が異なる各施設の料理人や接客係を融通し合ったりする仕組みを構築していく」と、次のステップも見据えている。

◆陣屋事件とは、陣屋の玄関のベルを鳴らしたのに誰も出てこなかったことに

立腹した升田が、対局を取りやめ帰京したという話だが、実は、その対局はすでに升田の勝利が確定していた消化試合で、しかも「香落ち」のハンディ戦だったため、相手の木村義雄名人に対する配慮から、宿の不手際を口実に棄権したのが真相とされる。陣屋コネクトには、６５年前の升田の気配りが反映されているようで、ＣＳ（顧客満足）もＥＳ（従業員満足）も高められる仕立てとなっている。宮崎社長の「旅館を憧れの職業にするのがミッション」との思いを凝縮した同システムが、昭和に続く“平成の陣屋事件”を引き起こしている。（編集子）

Copyright © Organization for Small & Medium Enterprises and Regional Innovation,Japan. All rights reserved.