

予約管理システムの導入で インバウンド対策を強化

課題

労働力不足をカバーするため 業務の効率化を図りたい

津軽国定公園舳作海岸を見渡す眺望と海辺の露天風呂で知られる客室70室の温泉旅館「不老不死温泉」。1972年の創業で、1980年代の温泉ブーム、バブル景気、1993年の白神山地の世界自然遺産認定、1997年の秋田新幹線開業、日本の夕陽百選選出、メディアへの露出などが追い風となって、順調に業績を伸ばしてきた。

かつては団体観光客がおもな客層で、大手旅行代理店から電話で予約を受けていたが、近年はファミリーや個人の宿泊者が主力となり、旅行会社の予約サイトや自社ホームページからの予約が急増している。

しかし、同館では予約管理はノートで行っており、データ管理に大きな問題が生じていた。宿泊予約受注業務の改革の必要性を痛感しながらも、慢性的な労働力不足が続き、システムの構築や研修体制を整える目途が立たないため、導入を先送りにせざるを得ない状況にあった。

青森県では早くからSNSを活用したインバウンド対策を進めており、2017年、2018年と2年連続で訪日外国人観光客数の伸び率全国1位を記録。同館でも韓国、台湾、中国などアジア圏を中心とする外国人宿泊者が増加し、売り上げの4%を占めるに至り、外国人観光客への対応・サービス向上が急務の課題となっていた。しかし、語学対応のできる人材の確保も難しく、従業員研修を行う時間も取れないという問題を抱えていた。

支援

予約管理システムと 自動精算機の導入で効率アップ

相談を受けた深浦町商工会では、ものづくり補助金と、先端設備導入計画に係る補助金加算や税制支援策を活用して、予約管理システム、自動精算機の導入を提案。申請に向けて情報収集、事業計画書の作成支援、支援企業者の仲介などの支援を行った。

採択を受けて導入した予約管理システムと自動精算機の活用で、予約状況の一括管理により予備の空き部屋が不要となることから稼働率は初年度で繁忙期5%、そのほかで10%の増加を達成。70～85%を目標に稼働率アップを図っている。自動精算機の導入によりフロントの混雑もなくなり、



補助金を活用して導入した予約管理システム

宿泊客の不満の解消と満足度の向上につながった。

懸案の外国人対応については、数カ国語対応のタブレット端末を導入したほか、業務の効率化により研修にあてる時間の確保が可能になったこと、外国人労働者を5名採用したことで、インバウンド対応を強化。7%から10%程度まで外国人客の受け入れを増やす計画を立てた。

経営者は、「お客様が求める古きよきものや接客は残しつつ、IoTの最新技術を導入してグローバル化に対応できる環境を整備し、地域をリードする事業者としてさらなる発展を目指したい」と意気込みを見せている。

支援の経過

期間	支援内容
2018年3月	ヒアリング、経営分析
3月～4月	事業計画の策定支援
4月	先端設備導入計画の情報収集など、ものづくり補助金の申請・実行支援
8月～	システム導入後のアフターフォロー

会社概要

会社名：株式会社黄金崎不老不死温泉
 住所：青森県西津軽郡深浦町大字鱸字下清滝15-1
 電話番号：0173-74-3500
 URL：http://www.furofushi.com/
 代表者名：代表取締役社長 西崎朋
 創業年：1972年
 従業員数：65名
 商工会名・担当者名：深浦町商工会・越野稔