

クラウドが
会社を救った

活用事例紹介

福島県只見町・旅館 湯ら里の場合

小規模旅館の新規顧客開拓策は？ 宿泊予約の一元管理にクラウド活用

旅館のフロント業務は多忙だ。宿泊客への対応、Webやメール、電話予約の受付、ときにはキャンセルの受付、部屋割りなどなど。この、「旅館にはやむを得ない光景」を、福島県只見町の温泉旅館・湯ら里は変えた。

**単なるPRではなく
予約機能のあるWebを**

福島県只見町は奥会津の自然あふれる町。鉄道ファンに人気の只見線やブナの森でも知られる。小高い丘の上に建つ旅館・湯ら里は、深沢温泉の町営施設として1996年に創業。今は第三セクターにて運営されている。

10年前まで、観光業は好景気に恵まれていたが、経済環境の変化に伴い観光客は減り始めた。

総支配人・目黒仁也氏はビジネ

会社概要

季の郷・湯ら里

福島県南会津郡只見町大字長浜字上平50
業種：温泉旅館
和室17室、洋室6室
大風呂・露天風呂、日帰り温泉施設
交通案内：JR只見線只見駅
東京方面からは、東武線、鬼怒川温泉經由会津田島駅
URL：http://www.yurari.co.jp



フロントの様子。パソコンからクラウド上の予約システムや部屋割状況を見ることができ、電話予約分はそこから入力する。

Web活用セミナーを聴講し、「ホームページのリニューアルはこの人に相談しよう」と、交換した名刺を

ずつと持ち続けていたそう。

予約対応、顧客属性の把握など、Webサイトを通じて湯ら里が実施したいことを率直に話した。誰でも更新しやすくリアルタイムで情報を提供できること、宿泊予約

「初期に振り分けをしないうため機

会損失が少なくなるのだ。フロントで電話受付した分も同システムに入力し、一元管理する。システム内では部屋割りもできる。

同時に、顧客が入力した情報はデータベースに登録され、年齢や居住地など多様な項目から分析可能となった。フロント業務は正確さと効率が上昇、今では他部門の手伝いに動けるほどになってきた。

ITC 山口氏はクラウド活用のポイントについて、「業界共通の部分は既存サービスを使い、独自の部分はカスタマイズするのが良い選択です」とアドバイスする。

大地震後に威力を発揮
昨年並みの稼働率に回復

2011年3月11日、東日本大地震、そして原発問題が発生。只見町はどちらの被害も受けていないが、福島県ということに敬遠される面もあった。宴会も含め千人以上のキャンセルがあったという。そこで威力を発揮したのがホームページである。湯ら里では只見



が受けられることをポイントにリニューアルを進めた。

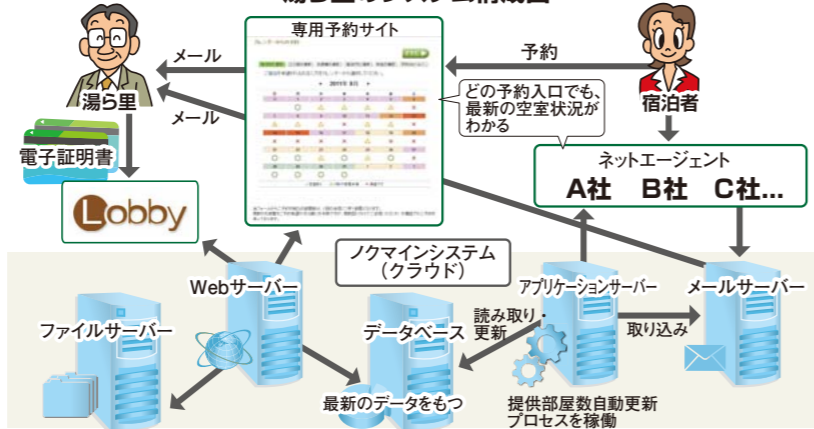
売り逃しを出さない
仕組みはできるのか？

相談はWebサイトにとどまらなかった。小林副支配人は次のように振り返る。

「実は、なるべく空室を出さない予約システムや顧客データベースも欲しかったのです。途中からはこうした課題もお話するようになりました」

インターネットの普及で、宿泊予約の受付に大手ネットエージェントを利用する機会が増えた。しかし、エージェントごとに空室を割り当てねばならず、あるエージェントのサイトでは満室（予約不可）、別のサイトでは空室のままということもある。湯ら里のよ

湯ら里のシステム構成図



の様子を発信し続けた。すると新規顧客が増え始め、2割程度だったネット予約が半数にまで上昇。稼働率は前年並みに回復してきた。

「情報管理の大切さをひしひしと感じています。システムを入れておいてよかったです。さらに活用して、公共の宿NO.1を目指します」
厳しい経済環境も果敢に乗り切っていく。目黒総支配人からその決意が伝わってきた。



フクジンコンサルタンツ 季の郷・湯ら里 ノクマインシステム
ITコーディネータ 目黒仁也 総支配人(右から二人目) 代表取締役
山口康雄氏(左) 小林晋 副支配人(左から二人目) 小山暢久氏(右)
http://www.fukujinn.com/ http://www.nocnine.com

湯ら里の事例は、総支配人・副支配人の改革意欲と行動力、地元密着型ITベンダーのユーザー本位のサービス、ユーザーニーズを把握し両者を仲立ちしたITコーディネータの活躍、という3者それぞれの動きが有機的に組み合わされたところに特徴がある。欲しい機能を載せつつ費用面で無理がないシステムを利用できたことは、同業者にも大いに参考になるだろう（システムの基盤部分は他企業でも利用可能）。
実は、ノクマインシステムの小山社長は、自身が宿泊業に携わった経験を持ち、そのときの実感からエージェント対応やフロントシステムの必要性を理解していた。湯ら里から難しい要求が出て「NOと言わずに次回までに解決してくれる」（小林氏）という親身な対応をしている。小山社長は「使う立場にいたので要望がよく理解できます。クラウド型を提案したのは変化に応じたシステムが提供できるからです」と話す。
そして、湯ら里の背中を押したITCの山口氏は、セミナーをきっかけに目黒総支配人の信頼を得た。関わりを深めるなかで、「この人はホームページにとどまらずもっと何でも相談できる」（目黒総支配人）と感じたそうだ。それに応え、山口氏も条件を満たすベンダー探しに力を注ぎ、システム稼働へと導いた。