IT経営教科書

IT経営応援隊教科書委員会（委員長：川内晟宏氏）は、「IT経営教科書十気づき事例集」および、支援者向けの教科書活用方法を記載した「IT経営支援マニュアル」をまとめ、冊子化した。

教科書β版について

教科書は中小企業の経営者が直面する悩みの多くがIT活用により解決できる可能性が高いことに〝気づいて〟もらうことを狙いに作成。自社の現状を自己診断し、今後の取り組みを展望できるよう編集した。

〝気づき〟事例集は等身大の企業経営者の方々が、IT経営の重要性を認識しIT経営を実現するまでの過程を紹介。

本年度は、教科書に対する意見を聞きながら、掲載事例を増やしブラッシュアップしていく予定である。

同教科書の内容はIT経営応援隊のホームページでも閲覧可能。

＜教科書に事例が掲載されている企業＞

マルミ（製造業　徳島県）
東海バネ工業（製造業　大阪府）
北光金属（製造業　埼玉県）
大津鉄工（製造業　愛知県）
ものづくりネット板橋（製造業　東京都）
高橋物商（卸売業　愛知県）
ミヨシ産業（卸売業　鳥取県）
ウエダ食品（卸小売業　大阪府）
松江土建（建設業　島根県）
海色・湯の宿　松月（サービス業　鳥取県）
鳥井運輸（運輸業　広島県）

http://www.itouentai.jp/

教科書掲載企業紹介

鳥取県米子市・旅館業　海色・湯の宿　松月

ホームページから始まる「おもてなし」個人旅行客に選ばれる旅館を目指して

自らWeb制作に取り組んだ
福元隆司
常務取締役

団体旅行から個人旅行へ、旅行の形態は大きく転換してきた。これは宿泊業を営む側から言えば、いかに集客（販売促進）を行うか、サービスコンセプトと販促手腕を問われる時代になったということだ。

鳥取県米子市皆生温泉の老舗和風旅館「海色・湯の宿　松月」（以下松月）は、業界の変化が進む平成11年に旅館を改装し、新たなスタート地点に立っていた。

女将の福元サチ子氏のモットーは「お客様の顔を直接見ることができる規模での旅館経営」。そのため客室は19室とあえて小規模に抑えた。価格を下げて客数を増やすより、満足していただけるサービスの提供を指向。集客においても大手エージェントに頼らず、直接予約の増加を目指した。

個人客からダイレクトに予約を受ける販促手段として、常務の福元隆司氏はWebに目をつける。

会社紹介

海色・湯の宿 “松月”

鳥取県米子市皆生温泉3−4−25
代表取締役：福元サチ子
事業内容：旅館業。米子市皆生温泉にある総部屋数19室の老舗旅館。日本海に面した好ロケーション。夏は飛魚、冬は松葉蟹を代表に季節の味覚を生かした創作料理、露天風呂を備えた大浴場や貸切風呂、スパ設備などサービスが充実。
従業員数：40名

「7年ほど前に予約機能を持ったページを作ったところ毎月の予約件数が伸びてきました。これを見て、将来に期待を持ちました」

福元常務は独学でWeb作成技術を習得し、サイトの内容を次々と充実させていく。現在では、年間予約件数の4割弱がWeb経由で入るようになった。新聞や雑誌に広告を出せば100万円単位のお金が出ていく。それに比べWebは費用対効果の高いメディアだと言う。

しかし、旅館がWebを作ればどこでも宿泊客が増えるわけではない。松月の場合、旅館のサービス方針とWebをどう結びつけたのだろうか。

確なサービスコンセプトの上に成り立っているのだ。

当館をIT経営教科書に紹介した、ITコーディネータの上田治城氏はこう評価している。

「インターネットの活用と宿泊サービスという経営品質は車の両輪。ITツールと人がうまく融合しているところが松月さんのすばらしさだと思います」

トがあり、これらを画像をふんだんに用いてWebで紹介した。また、顧客に満足してもらえる独自サービスを持ち、それをWebという媒体で伝えようという戦略である。

宿泊先の詳しい情報を得ることで、顧客は泊まるまでのプロセスを楽しめる。「どこか温泉に行く」ではなく「皆生温泉の松月でリフレッシュする」と旅のイメージが具体的に描け、宿泊への期待感が高まるのだ。

そして、来館して心のこもったサービスを受ければ、また新たな印象が追加される。満足度が高ければリピートにもつながるだろう。

「情報提供から始まるおもてなし」――松月のWeb活用は、お客様を心からもてなそうという明

特徴あるサービスをWebでイメージ化

個人客をターゲットにするなら、夫婦・カップル、女性客に好かれる要素が欲しい。とくに、良いものにはお金を惜しまない若い女性が興味を持てば、友達と、恋人と、家族と…と宿泊シーンが広がるはず。松月では、予約制の貸切風呂、アロマセラピーやタラソテラピー（美容マッサージ）が受けられるスパ施設のオープンなど、館内で楽しめるサービスメニューを用意した。

その他にも、松月には日本海を臨む絶好のロケーション、旬の味覚を取り入れた創作和食などのアピールポイン

「発信する情報量に制限のないWebは、ほかにはないメディア」と福元常務は映像、画像、文章を自由に扱えることがメリットだと言う。アクセス数を増やすために、検索エンジン対策や懸賞サイトの活用も行っている。松月のWebサイトでは旅館の5階に設置したライブカメラの映像を配信しており、これを目当てにアクセスする人も多いとのことだ。

ホームページからの予約でも、スパの予約やマッサージチェア付き客室の指定など、細かな要望を伝達できる。

URL：http://www.shogetsu.co.jp

「教科書」への推薦者から

NPO
経営応援隊さんいん
有限会社　Office FQC
ITコーディネータ
上田治城　氏
URL：
http://www.ifqc.com/

島根県、鳥取県を中心に活躍。ITコーディネータインストラクターでもある。IT経営教科書委員会ワーキンググループのメンバーであり、教科書掲載事例として松月を紹介した。同教科書には上田氏がコンサルティングを担当した松江土建の事例も掲載されている。

今回の松月のWeb活用について以下のように解説する。「直接経営に携わる常務が担当されたのが大きい。経営責任が出てくるゆえ、情熱・思いなどが込められていますから。サービスにも品質設計という概念がありますが、ものづくりに比べて目に見えにくい。しかし、松月さんは若い女性をターゲットに魅力的な品質を設計されている。ホームページを営業マンとして使い、“経営の車の両輪”を上手に動かしていると思います」

鳥取地域のIT化支援機関を紹介

財団法人　鳥取県産業振興機構

経営革新支援室
IT担当マネージャー
ITコーディネータ
濵田文男　氏
URL：
www.toriton.or.jp/

鳥取県内の中小企業支援の窓口となるのが、鳥取県産業振興機構。

鳥取県の中小企業支援センター機能を担う同財団にも、「ホームページを作りたい」という企業の相談が多く寄せられるという。

ITコーディネータの資格を持つ経営革新支援室IT担当マネージャの濵田文男氏は「ホームページ作成の最初のご支援をすることは多い。しかし、ホームページは営業戦略の一環ですから、目的をはっきりさせることが大切です。まず、会社の中味を整理しましょう、とお話することもあります」と説明する。販路拡大は企業共通のテーマでもあり、こうした面からのIT活用支援も行っていきたいとのことだ。

同財団では、IT経営応援隊事業の経営者研修会を実施。鳥取と米子の中間地点に位置する倉吉で7月8日にキックオフした。4回にわたり、参加企業自身が自社を分析しながら経営戦略企画書および戦略情報化企画書の策定に取り組む。

ちゅうごくIT経営応援隊

中国地方のIT経営応援隊に関する情報は下記ホームページで公開される。

http://www.h-sc.co.jp/ouentai/