

創業 200 年超、熱海一の老舗温泉宿「古屋旅館」が予約データ入力の
オンライン&アウトソーシング化を推進、月間 120 時間の作業時間短縮を実現
従業員のストレスフリーを目指し、業務改善で働きやすい環境整備へ

2023 年 4 月 11 日
合資会社古屋旅館



創業 1806 年の熱海で最も老舗とされる温泉宿「古屋旅館」を運営する合資会社古屋旅館（代表：内田宗一郎）は、予約データの入力作業をオンラインを活用したアウトソーシング化する取り組みを 4 月から本格稼働しました。

かねてより進めている DX（デジタルトランスフォーメーション）化による業務改善により、従業員の働きやすい環境整備と顧客満足度のさらなる向上を目指します。



古屋旅館の内田宗一郎（左）、ナレッジ・ストックの渡辺早紀氏（右）

■働きやすい職場環境の整備を実行

古屋旅館では昨今より、客室への室内露天風呂の導入、ワーケーションスペース「Second Lobby 書ヲ読ム旅人」の開設など、館内設備のリニューアルによる宿泊客にとって居心地のよい空間づくりを進めてきました。

並行して、宿泊業界が抱える慢性的な課題である人材不足に向き合い、IoT による DX 化や業務のデジタル化を推進して従業員のストレスを軽減した働きやすい職場環境の整備を進めています。

～古屋旅館のこれまでのデジタル化の取り組み～

- ・従業員間のコミュニケーションを円滑にする「クラウド型ビジネスチャットツール」導入
 - ・効率的かつ均一な従業員研修を実現する「クラウド型動画マニュアル」の開発
 - ・現場管理業務の効率化とペーパーレス化を実現する「クラウド型チェックツール」導入
 - ・ホテル管理システム（PMS）のフルリニューアル
 - ・「次世代型インカム」の導入によるコミュニケーション改善
 - ・従業員のデジタル教育を推進する「オンライン英語学習システム」の導入
- （参考）古屋旅館のプレスリリース一覧はこちら

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/63789

■「オンラインを活用した業務アウトソーシング」とは

宿泊予約の情報は、自動的にホテル管理システムに反映されて名前や住所など基本情報は顧客情報として蓄積されますが、アレルギー情報や細かなご要望などは手作業で反映する必要があります。

今回、オンラインで業務のアウトソーシングを請け負う合同会社ナレッジ・ストック（三島市）に予約データの入力作業を委託することで、従業員の業務負担の軽減を目指します。

今年 2 月から導入準備を始めてセキュリティー対応や運用マニュアルの整備をし、約 1 カ月の試用期間を経て 4 月から本格稼働を始めました。

～特徴とメリット～

・旅館に常駐する必要がなくオンラインで対応可能

旅館の管理システムを遠隔で操作することができるシステムを株式会社クレヨンハウス（熱海市下多賀）が構築しました。ナレッジ・ストックのスタッフが旅館に常駐することなく、オンラインでリアルタイムに作業にあたるのが可能で、スピーディーかつ低コストで業務のアウトソーシングを実現しました。両社のような熱海近郊の事業者に委託することで、緊急時など対面での迅速な対応を可能にすると共に、地域経済振興にもつながると考えています。

・セキュリティーによる顧客情報の保護

国内大手メーカーが提供するセキュリティーシステムを導入するほか、ナレッジ・ストックのスタッフに対する情報管理研修や社内規定の遵守により、安心・安全なオンラインアウトソーシング化を実現しています。

・旅館従業員の時間的・精神的負担の軽減に

従業員は入力された情報が正しく反映されているかの確認作業はしますが、入力作業がなくなったことによる大幅な作業時間の短縮につながっています。月間で約 120 時間の削減を実現しています。ダブルチェック機能も果たすことで入力ミスを防ぎ、精神的な負担の軽減も期待されます。



赤枠にあるような宿泊客のご要望などのコメントは手作業で入力する必要がある（右）

■ナレッジ・ストック 代表：渡辺早紀氏のコメント

当社では各メンバーがお客さまの会社のいちメンバーである意識を持ち、業務に取り組んでいます。遠隔でありながら、丁寧なコミュニケーションを取ることで、距離を感じさせないサポートを目指しています。

■古屋旅館 内田宗一郎メッセージ

古屋旅館として令和 4 年をデジタル元年と位置付けています。これまでもデジタル化を進めてきましたが、より一層積極的な取り組みにより、働いて気持ちの良い職場環境を実現していきます。

熱海の地で 200 年以上商売を営み、今後もずっと存在する会社だからこそ、歴史と伝統を大切にしながらも新しい時代に合わせ、お客さまにとっても従業員にとってもかけがえのない存在であり続けます。

■リリース会社概要

会社名：合資会社古屋旅館 代表者：代表取締役 内田宗一郎

住所：静岡県熱海市東海岸町 5-24

HP：<https://atami-furuya.co.jp> 会社概要：<https://atami-furuya.co.jp/recruit/>

【問い合わせ先】

合資会社古屋旅館 担当：達林 真樹（たつばやし まき）

メールアドレス：info@atami-furuya.co.jp TEL：0557-81-0001