

# 複数システム導入による業務効率化と収益最大化の同時実現

株式会社一の湯  神奈川県 箱根町  宿泊事業者

事業区分：



観光産業の収益・生産性向上

## 課題の背景

慢性的な人手不足や宿泊需要変動への対応力不足から、限られた人員での安定運営と収益向上に向けたデジタル化・自動化の推進が急務であった。

## 導入ソリューション

### 宿泊管理・業務の自動化(ダイナリーション)

宿泊管理を中核に、オンラインチェックイン、客室タブレット精算、自動チェックアウト機能を統合したシステム。フロント業務の平準化と混雑緩和、人的オペレーションの削減による生産性向上を実現する。

### 顧客データの一元管理・パーソナライズ販促(tripla)

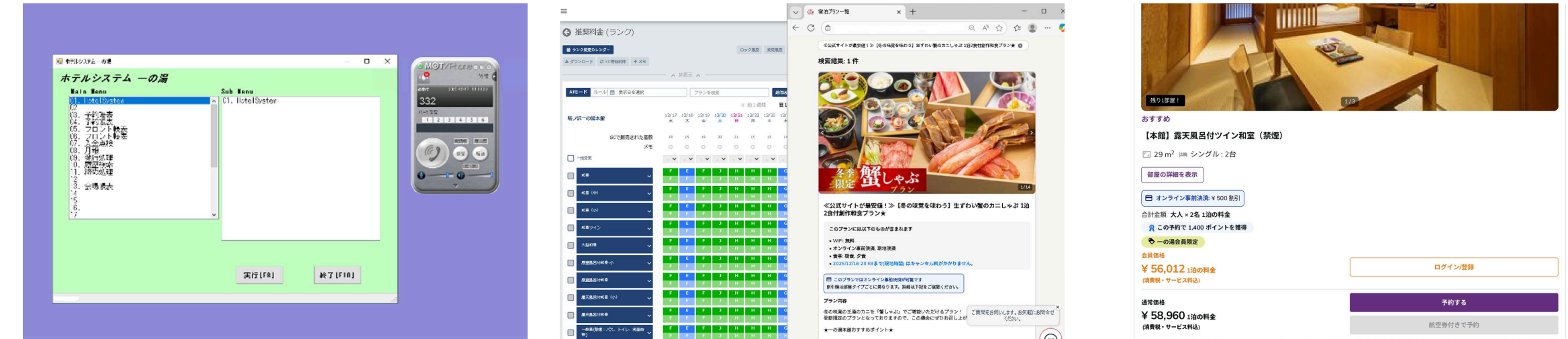
顧客属性や予約履歴を一元管理し、LINE等と連携することでパーソナライズされた販促を実現する基盤。顧客データの蓄積・活用によるLTVの最大化とリピーター育成の強化を目的とする。

### 需要予測・価格最適化

過去実績や市場動向、予約進捗データをもとにAIが需要を予測し、価格および販売制御を最適化するシステム。需要変動に応じた価格最適化とRevPARの最大化を図り、属人的な価格調整からの脱却を実現する。

### 電話一次対応の自動化・内線化

クラウド上で電話交換機能を提供し、IVR(自動音声応答)や通話録音、複数拠点間の内線化を実現する通信基盤。IVRによる一次対応の自動化や問い合わせ分散、施設間の内線統合による業務効率向上を図る。



## 導入による効果

- システム活用により、外国人観光客の宿までのアクセスやチェックイン方法等に関する疑問を旅マエに解消し、フロントにおける接客時間の長期化を防ぐ基盤が整った。
- 事前決済比率が5%未満から55%へ向上し精算時間が短縮したほか、各店舗の電話対応時間を1日約1時間削減し、お見送りや観光案内など対面での接客対応が可能となった。
- 需要予測システムによる客観的データに基づいたダイナミックプライシングが実行可能となり、収益の最大化に向けた基盤が整った。

## 事業者の声

どんぶり勘定で事業が賄えるならよいですが、課題感を抱えているなら数値コントロールは絶対に必要だと感じています。売上高を最大化し、客観的事実に基づいた経営を行うためにも、PMSなどのシステム導入は最初の一步になることを期待しています。

電話対応などによる現場のストレスを減らすことは、生産性に大きく影響します。現場の負荷を少しでも減らし、空いた時間をお見送りや観光案内など対面での接客対応に振り向けることが、結果的にお客様に喜んでいただくことにつながると考えています。

## 課題

電話やフロント業務への負荷集中、慣れない言語での接客長期化による現場の混乱に加え、顧客データ取得の困難さや、客観的データに基づかない属人的な価格設定により、収益最大化が図れないことも課題であった。

## 期待する効果

フロントや予約電話対応の自動化により、業務効率化とスタッフの負担軽減が期待される。  
さらに、顧客データの活用によるリピーター育成と、AI需要予測を用いた適正な価格設定により、安定的かつ高収益な経営基盤の構築も期待される。

