

宿泊施設運営事業の持続的な成長に向けて、業務課題を洗い出し、課題解決に向けたアクションプランを策定。顧客満足度の向上等を目指し、デジタル化を通じた業務改革が始動。

株式会社吉田ふるさと村				https://www.y-furusatomura.co.jp/	
本社所在地	雲南市吉田町吉田1047-2	資本金	6,000万円	事業概要	農産加工品の製造・販売、水道施設工事業・簡易水道の管理、市民バスの運行、観光事業、「出雲湯村温泉国民宿舎 清嵐荘」の運営
代表者名	高岡裕司	従業員数	82名		
設立年	1985年	業種	観光業・食品製造業ほか		

背景

- 当社では、本社部門のデジタル化を推進してきたが、指定管理で運営している「出雲湯村温泉 国民宿舎 清嵐荘」のデジタル化を推し進めたいと考えていた。
- 清嵐荘では、部門間の情報連携の不備（特にフロント・料飲・調理部門）や属人的な引継ぎ、さらには予約管理システムの活用が十分ではないことなどから、業務の効率性に課題を感じていた。
- さらに、近年は人手不足によりスタッフの業務負荷が高くなっており、そのことが顧客対応の遅れを招いている状況にあった。
- デジタル化を通じて、リピーター獲得に繋がる顧客満足度向上と、スタッフが働きやすい環境づくりを目指し、清嵐荘運営事業の持続的な成長を図りたいと考えている。

計画の骨子

目指す姿と目標値の設定

- ▶ 現場業務の問題点を洗い出し、これらの問題点を解決することを通じて「顧客満足度の向上」「従業員定着率の向上」「清嵐荘ファン増加」を目指すこととした。
- ▶ それぞれの目指す姿に対して、3年後の定量的目標値を設定した。

取組施策のスケジュール化

- ▶ 目指す姿を実現するために、「業務効率化」「職場改善」「顧客満足度向上」を取組施策に掲げた。
- ▶ 「業務効率化」に向けては業務フローの棚卸しや業務プロセスの見直しを図るなど、取組施策ごとに取り組みべきアクションを整理し、それらをスケジュールに落とし込んだ。