

情報連携の不備による機会損失を分析し、クラウド活用による情報共有の円滑化と技術継承のデジタル化を検討。デジタルとおもてなしを融合させ、持続可能な宿泊運営体制を構築するための計画を策定。

株式会社さんべ開発公社				https://www.sanbe-sou.jp/	
本社所在地	大田市三瓶町志学2072-1	資本金	990万円	事業概要	国民宿舎「さんべ荘」の運営
代表者名	田平 勉	従業員数	40名		
設立年	2010年	業種	宿泊業		

背景

- 従業員の高齢化と人手不足により、予約の取りこぼしや顧客対応の遅れといった機会損失が発生しており、業務効率化によるリソース確保が急務である。
- 部門間の情報共有が紙や口頭依存しており、情報のタイムラグや二重入力、書類の探索に多大な時間を費やす非効率な状態が続いている。
- 過疎地での競争激化に対し、観光地依存からの脱却と独自の顧客獲得戦略を構築するためのデータ活用・管理体制が不足している。

計画の骨子

クラウド活用による情報基盤整備

- ▶ Google Workspace等の導入により、部門間の情報連携をシームレスにするとともに、情報の検索性向上とBCP対策を強化することとした。
- ▶ 情報伝達漏れを防ぎ、創出された時間を接客や集客活動などの「おもてなし」へ再配分する計画を策定した。

動画マニュアルによる技術継承

- ▶ 高齢従業員のノウハウを動画で形式知化し、円滑な業務引継ぎとリテラシー向上を促進することとした。
- ▶ 新人教育の質を高めるとともに、誰一人取り残さないデジタル環境を整備し、組織全体のサービス品質を維持する方針を策定した。