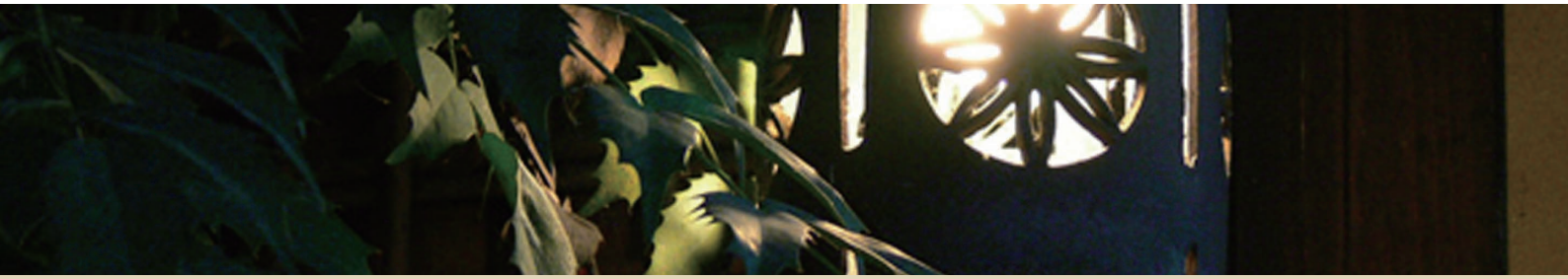
ENOKIYA
有限会社榎屋

小規模旅館の魅力と地域性が織りなす由布院の魅力を満喫していただく

由布院の情緒あふれる街並みに溶け込むように佇む榎屋旅館。
周りにも風情ある小規模旅館が軒を連ね、それぞれの宿で長年受け継がれた文化やおもてなしが由布院らしさを形づくり、訪れる人々を魅了する。
宿泊する宿にとどまらず、由布院全体を満喫できる新たな「おもてなし」の価値を提供するため、榎屋旅館は、自由度の高い宿泊スタイルの確立を目指す。

事業者名	有限会社榎屋
業種	宿泊業（旅館）
カテゴリー	サービス変革
ソリューション	施設情報管理システム
コンサルティングパートナー	株式会社ASO
ソリューションパートナー	株式会社ルーツ



ビジョン 「おもてなし」と「自由な滞在」の両立 ～新たな「おもてなし」を提供する～

食事、温泉、観光など旅の楽しみが、好きなときに、好きなところでできる。お客様が自由に選べるようになれば、宿だけでなく地域全体を思い思いに楽しめる。由布院の「丁寧なおもてなし」に、「滞在の自由度」を加え、小規模旅館ならではの新たな「おもてなし」の仕組みを構築する。
この仕組みを地域の小規模旅館にも広げていき、長期滞在や海外のお客様をお迎えする。小規模旅館が織りなす由布院の魅力を後世に引き継ぐべく当社の挑戦は続く。

ハードル 1泊2食の最上のおもてなし

これまで、チェックインから食事、お風呂、睡眠、チェックアウトまで、宿としての最上のおもてなしを提供。しかし、豪華な食事とおもてなしだけではバリエーションに欠け、長期滞在との相性は必ずしもよいとは言えなかった。宿泊客が求める多様なニーズに対応し、常に新しい体験を提供し続けるには、滞在の自由度を高め、宿泊している宿に限らず、地域を周遊できるスタイルの確立が必要である。

ソリューション 誰もが「感覚的に」「自由に」施設や地域を楽しめる

お客様が旅館内の施設の混雑情報をタブレットで常時確認できるシステムを導入。これにより、「食事をしたい」「温泉に入りたい」と気が向いたときにすぐに行動できる自由度を高めた。感覚的に使いこなせるまでの操作性と、由布院らしい見た目に徹底的にこだわり、柔らかく温もりのあるDXを実現。
同時に、運営の効率化のため、タブレットと連動する顧客情報管理システムを導入。将来は、これらシステムを他の旅館にも展開し、地域で連携して自由度の高い滞在を目指す。

有限会社榎屋
取締役社長
太田 慎太郎氏

DXは大きな鍵になると思った

──まず太田さんについてお伺いできますか？

太田：私の家は代々由布院で事業を営んでおり、数年前、父から草庵秋桜という旅館を受け継ぎました。昨年には、後継者を探していた榎屋旅館を事業承継し、リニューアルオープンに向けて現在準備を進めています。

──すでに由布院で旅館を継承されていたのに、さらに榎屋旅館を事業継承されたのはなぜでしょう？

太田：榎屋旅館は12室の小規模な旅館ですが、由布院には、当館のように古くからある小規模旅館がたくさんあります。それら小規模旅館には地域とともに長年受け継がれている文化があり、それが由布院らしさの一部を形づくっています。しかし今、小規模旅館の経営は非常に厳しく、その多くが存続の危機に直面しているのです。後継者がいなくなった旅館は、県外や外資の会社が承継することがほとんどで、M&Aの対象になり、法人名なども変わってしまいます。その結果、その旅館が地域とともに育んできた文化が承継されず、消えていってしまうのです。

榎屋旅館もオーナーが高齢のため後継者を探していました。地域の方々の強い後押しもあり、私はこの旅館が古くから由布院で大切にしてきた文化や価値を、旅館とともに残していきたいと考え、承継を決意しました。その際、宿のコンセプトや、従業員などもそのまま受け継ぎましたが、実は、こういった形での地域内承継は、私が知る限り由布院では初めての試みで、私にとっても大きな挑戦でした。

──せっかく長年受け継がれてきた文化があるのに、それが後継者不足により消えてしまうのは避けたいですね。小規模旅館が生き残るためには、何が必要だと考えますか？

太田：この先、大規模旅館や外資の参入、小規模旅館の統廃合が進むことは明らかです。そのような環境下で、高単価かつ高コストになる「従来型のアナログなおもてなし」を追求する運営方針は、マンパワーも含めて小規模旅館にはなかなか難しいものがあります。小規模旅館が生き残っていくためには、限られた人的リソースの中でも生産性を落とさずに、宿泊者のニーズに応えられるような「新しいおもてなし」の提案が必要です。そこでポイントになるのが、榎屋旅館のような地域に根付した小規模旅館同士が手を組み、地域を巻き込んで価値を提供することだと考えています。

今後、由布院は長期滞在、特にインバウンドのお客様を増やしたいという狙いがあり、その方々に楽しく快適に過ごしてもらえる宿泊の形が求められているのです。そのためにDXは非常に大きな鍵になると思っていました。これまでも構想はありましたが、では「何から手を付けていいのか？誰に相談するべきか？」など全くわからない状態でした。そんな中、旅館の女将として働いている妻がこの「湧く沸くDXおおいた」を見つけてきたのです。この事業は、DXの道筋を見つけるための事業だったので、「まさにこれしかない！」と思い応募しました。

好きな時に好きなことができる、新たな「おもてなし」の形

──太田さんの考える新しい「おもてなし」について具体的にお伺いできますか？

太田：はい。新しい「おもてなし」の価値として私が着目したのは、「滞在の自由度」でした。従来は、アナログなコミュニケーションを通して、チェックインから食事、お風呂、睡眠、食事、チェックアウトと、宿が決めたサービスを提供してきました。しかし長期滞在のお客様にとっては、毎日二食豪華な懐石料理が出てくるのはちょっとキツイですよね。朝ごはんが要らない日だってあると思いますし、せっかくのお休みですから、昼過ぎまで寝て、夕方に一食目を食べることだってあると思います。また、宿泊している宿だけに縛られずに地域内の好きなところで食事をしたり、温泉に入ったりすることができれば、自由度はもっと広がります。

好きな時に好きなところで食事ができ、好きな時に温泉に入って、好きな時に観光できる。そして、宿泊している宿に限らず由布院という地域全体を楽しめる。宿泊客が主体的に選択できる、そんな自由度の高い宿泊スタイルを実現できれば、新しい「おもてなし」の価値を提供していけると考えました。

有限会社榎屋
取締役社長
太田 慎太郎氏

徹底的にこだわった「感覚的」な操作性

――それでは、この事業で取り組んだ具体的な施策について教えていただけますか？

太田：旅館の関係者には顧客情報を管理できるシステムを、お客様には榎屋旅館全体の混雑情報をタブレットで常に確認できるシステムを導入しました。この2つは連動していて、タブレットでは、食事処や貸し切り温泉の混雑状況が視覚的に分かるようになっています。お客様が「お腹が空いた」と思うタイミングで食事処の空き状況が視覚的に分かりますし、「温泉に入りたい」と思った時に貸し切り温泉の混雑状況が分かります。あえて、予約制ではなく現在の空き状況がリアルタイムに確認できるようにすることで、お客様が気が向いた時にすぐに行動できるという、より自由度のある滞在を実現しています。さらに、長期滞在に不可欠な地域の他の施設やアクティビティの混雑状況も可視化され、今後は予約もできるようになります。由布院という地域の魅力に気軽に触れて、感覚的にも楽しんでいただけるものにしています。

――こだわったポイントはありますか？

太田：お客様がいかに感覚的に施設や地域を楽しめるようにできるか、ということを大事にしたので、視覚化と操作性にはこだわり抜きました。アナログなコミュニケーションが減る分、おもてなしを感じてもらうためには、視覚から簡単に分かるようなコンテンツが必要だと思ったのです。そして、いくらソリューションが立派でも、お客様が感覚的に使いこなせなければ意味がないですよね。そのために、情報の見える化と操作の簡易さには徹底してこだわりました。由布院らしい、柔らかく楽しい見た目にもこだわっています。

――導入してみた結果どうですか？

太田：旅館のリニューアルオープンは5月の予定なのでまだ実証段階ですが、リアルタイムで混雑状況が見えることにより、感染対策にもつながりお客様の安心感も得られますし、なにより、地域の情報も見えることで、自分の宿泊施設の温泉が混雑していても、他の温泉に入ろうと足が向く、自然に地域を楽しむ仕組みができているなと実感しています。また、お客様にもスタッフにも、無駄な確認がゼロの環境をつくることができています。今回挑戦してみて、思った以上に小規模旅館でも柔らかくDXすることができると実感しました。冷たくなることはないんだなと、デジタルでも温かさを伝えることができると感じています。小さな旅館だからDXなかなかできないねって言っていた由布院の中に、小規模旅館のDXできるじゃんと、ちょっと未来が見えたと思っています。

参加者の熱意に圧倒された

――この事業に参加してDXへの意識は変わりましたか？

太田：とても変わりましたね。この事業に参加する前は、DXはソリューションを導入することだと思っていたので、ソリューションさえあれば、上手くいくものだと考えていたのです。しかし、その想いは覆されました。実際、今私が取り組んでいる内容は、当初考えていたソリューションから全く変わっています。DXというのはソリューションを入れるだけでなく、事業全体がトランスフォーメーションしていく、ということです。ですからやはり、本当に大切なのはビジョンなのだなと。実現したいビ

有限会社榎屋
取締役社長
太田 慎太郎氏

ジョンがあり、それに必要なソリューションを選んでいく。ソリューションを入れることによってビジョンが生まれるようなことはあり得ないのだ、と実感しました。もう一つ私が強く印象に残っているのが、任意参加のプレゼン指導の会でした。そこに参加されていた事業者の方々のスピーチをお聞きし、その熱意に圧倒されました。事務局の方のアドバイスも含めて、皆さん本気で変革を起こそうとしていることが伝わってきて、自分もこの取り組みを通して何を実現したいのか本気で考えるようになりました。

──伴走型モデル創出プロジェクトに採択された後はいかがでしたか？

太田：パートナーの宮井さんも事務局の方も熱意がすごく、距離感が近くて(笑)。それがとてもよかったです。プロジェクトが始まってからは、私たちがビジョンを策定する際には必ず会議に入っていただきました。そこではビジョンはもちろんのこと、そこにたどり着くまでの過程であるとか、業界の状況であるとか、そういったものまで理解した上で、我々の取り組もうとしているソリューションが良いのか良くないのか、ビジョン実現のための取り組みになっているかどうか、しっかり判断していただきました。

熱血パートナーの存在

──そんな熱いコンサルティングパートナーの宮井さんとはこの事業で初対面だったとか？

太田：はい。パートナーを選ぶ際に、パートナー皆さんのプレゼン動画を見ましたが、その時から、「一緒にやるのはこの人しかいない！」と思っていました。最初から、「わが社のITは〜」とすごいソリューションを持ってこられるとハードルが高すぎてお話できないなと思っていたのですが、宮井さんの動画の口調は柔らかくて、話を一番わかってくれそうだなと感じていました。案の定、最初のミーティングでまずは飲みに行きましょうと誘われました(笑)。事業計画を練るつもりで、スーツ姿で資料を持っていったのですが、連れて行ってもらったのは立ち飲み屋で驚きましたね(笑)。でもそこで、私のやりたいことの背景や想いを腹を割って話し、聞いてもらい、距離がぐっと縮まったように感じています。

──事業を進めていく中で、宮井さんに最も助けられたのはどのような部分なのでしょうか？

太田：自分でやっている事業だからこそ、考えていく中で整理がつかないところが山ほどありました。いまの経営体制は、事業の枠組みを私が考えて、現場のことは妻や母が管理しています。なので、私たちだけの社内会議だと、それぞれ立場が違うので意見がすり合わないこともよくあるのです。このプロジェクトでは社内会議にも宮井さんに入っていただき、パズルを解くように「これはこうですね、こっちの意見はこうですね」と全部整理してもらいました。この距離感が肝で、社内できちんと方針をまとめてから宮井さんに渡さなくてはいけないとなると、なかなか社内だけでは話がまとまらず前に進まないのですが、社内で整理をするところも含めて一から全部見てもらっていたため、ソリューションに落としこむ際にもスピード感をもって、かつ安心感を持って進められたのが非常によかったです。普段の社内会議だけだったら絶対うまくいってなかったと思います。まさに思考のDXもしてもらいました(笑)。

──太田さんが考えるパートナーに求めるものはなんでしょう。

太田：やはり、DXをするときに、ビジョン策定の部分が本当に大切だったと思っています。ソリューションや技術も大切だと思うのですが、それ以上に今自分たちが抱えている課題や業界全体の現状に対して、心を砕いて一緒に見て考えていただけるようなマインドを持っていることが重要だと思います。

今後の展望について

──今後の展望をお聞かせください。

太田：由布院自体が今非常に苦しい状況にあります。小規模旅館において、次の時代に繋げる収益体制をつくることはなかなか難しく、その結果、事業承継ができずに廃業していくケースも多いです。私自身この問題に対し

有限会社榎屋
取締役社長
太田 慎太郎氏

て、この事業がなかったら未だに答えは見つけられていなかったと思います。ですから、今回の取り組みをきっかけに、自分が思い描いた姿がデジタルを使って実現できたのであれば、これを由布院という地域全体にどんどん広げていきたいです。苦しい状態の小規模旅館にこのシステムをパッケージ化して導入し、そのまま利用できるようにすれば、収益体制の構築も進みますし、地域全体としての新たな「おもてなし」の形が提供でき、お客様にさらに満足していただける由布院温泉にしていけると思うのです。

日本一の源泉数・湧出量を誇る大分県において、観光産業は古くから文化と密接に発展してきました。だからこそ非常に重要な産業でありますし、後世に残していかなくてはならないと思っています。そんな観光産業も事業承継をはじめ様々な悩みを抱えています。そういった悩みをDXによって解消することができれば、大分県を全国に、そして世界に負けない県として守っていけると思うのです。

── 最後に、モデル事業者として県内事業者へメッセージをいただけますか？

太田：DXに取り組むにあたり、ソリューション導入の不安や失敗は全く考えなくていいと思います。ソリューションに限らず、絶対に失敗しないなんてことはそもそもあり得ないですよね。それより、ビジョン策定に使った時間や自分たちの会社が整理されていく様子、これこそがDXの真の姿だと思いますので、その中でソリューションが選べなかったり、合わなかったりしたら、ビジョンに合わせてソリューションを変えていけばいいだけです。
DXに挑戦するということは、変化を恐れずに突き進むスタートラインに立つということだと思いますので、もうスタートを切った時点でDXは成功していると思っていただいてもいいくらいです！失敗を恐れず、挑戦してみましょう！

取組コスト

システム導入（初期費用）	231万円
システム導入（改修費用）	79万円
システム利用（月額）	5万円
システム連携サポート	94万円

成果

業務効率化

1時間に1回の確認作業がゼロに

新規事業

新コンセプトの旅館リニューアルオープン

メディア

日本経済新聞（R5.1.25掲載）

事業者名	有限会社榎屋	**業種**	宿泊業（旅館）
所在地	大分県由布市湯布院町川上1086-2	**従業員数**	17名
代表者	太田慎太郎	**HP**	http://www.yufuin-enokiya.jp/