DX推進の取り組み

トップメッセージ

近年、お客様のニーズや観光市場を取り巻く環境は大きく変化しており、私たちにはこれまで以上に柔軟で迅速な対応が求められています。
ホテル三日月では、こうした変化に対応し、お客様により高い価値を提供し続けるため、DXを重要な経営課題の一つとして位置付けています。
これまで推進してきたデジタル活用をさらに発展させ、顧客DXによる利便性向上と、社内DXによる業務運営の高度化を進めることで、お客様満足度の向上と持続的な成長の実現を目指します。
また、各部署で活用されているデータの可視化・分析を進め、データに基づく事業運営や経営判断を実現することで、環境変化への対応力を高めるとともに、確実な事業継続と事業領域の拡大につなげてまいります。
今後も、お客様をはじめ地域社会や関係者の皆様から信頼され、選ばれ続ける企業であるために、DX推進に継続して取り組んでまいります。

代表取締役社長　満間 信樹

経営ビジョン

弊社は、「人の輪が人の和に」を経営理念とし、お客様に寛ぎ・感動・創造を提供することで、三世代で楽しめる総合リゾートとして持続的な成長を目指しています。
また、変化する観光市場や顧客ニーズに対応しながら、観光業界におけるリーディングカンパニーとして価値提供を継続するとともに、100年企業の実現を目指します。
そのために、顧客DXによる顧客体験価値の向上と、社内DXによる業務運営の高度化を推進します。

ビジネスモデルの方向性

総合リゾート施設「龍宮城スパ・ホテル三日月」の運営を中核事業とし、宿泊、温浴、料飲、レジャー・体験サービスなどを提供しています。
今後も変化する顧客ニーズに対応しながら、各種サービスを通じた価値提供を継続するとともに、顧客DXおよび社内DXを推進します。
また、データ可視化・分析に必要な環境を整備し、データを活用した事業運営および経営判断を実現することで、確実な事業継続と事業領域拡大を目指します。

情報処理技術の活用の方向性

変化する顧客ニーズや事業環境に対応するため、これまで推進してきた顧客セルフ型サービスやサービス提供・業務運営を支えるデジタルツールの活用をさらに発展させるとともに、各種データの蓄積を進めます。
また、蓄積されたデータを可視化・分析し、部署や役割に応じた活用を進めるとともに、部門横断でのデータ活用を推進します。
さらに、分析結果をDX施策の効果測定・評価や経営判断に活用することで、データ活用の定着と高度化を目指します。

DXに取り組む背景

これまで、各部署において業務効率化やサービス向上を目的としたデジタル活用を進めてきました。
一方で、各部署で活用されているデータやシステムについては、部門横断での活用や情報共有をさらに進める余地があると認識しています。
また、変化する顧客ニーズに継続的に対応していくためには、顧客向けサービスの改善だけでなく、各種データを活用した事業運営やDX施策の効果測定・評価を行うための環境整備が必要であると考えています。
このため、顧客DXおよび社内DXを推進するとともに、各部署で活用されているデータを定型帳票として整理し、共通インプットとして活用できる環境整備が必要であると考えています。

DX推進のための具体的戦略

【基本方針】

経営ビジョンおよびビジネスモデルの実現に向け、次の三つを柱として、データとデジタル技術を活用した具体的な施策を推進します。

①「需要に対応した顧客DX拡大」

②「社内DXによる統制強化」

③「データ可視化・分析に必要な環境整備」

各施策について、対象となる業務やデータを明確にし、施策の進捗および効果を継続的に確認しながら、段階的に実行します。

【具体的な施策】

①「需要に対応した顧客DX拡大」

これまで導入してきた顧客セルフ型サービスについて、対象となる手続やサービスの範囲を拡充し、お客様自身でサービス利用を完結できる範囲を広げます。

顧客セルフ型サービスの利用状況やサービス利用実績等のデータを確認し、利用状況や課題を把握することで、対象とする手続や提供方法の見直しに活用します。

これにより、お客様の利便性とサービス提供の品質・スピードを高めるとともに、従業員が顧客対応やサービス提供に注力できる業務運営への移行を目指します。

②「社内DXによる統制強化」

サービス提供や事業運営に必要な会社方針や情報を、既存の情報共有環境やデジタルツールを活用して、従業員へ伝達します。

また、従業員の行動や業務の状況を管理・統制・モニタリングするために、デジタルツールを活用します。

これにより、従業員への情報伝達と業務状況の把握をデジタル技術で支え、社内統制の強化を図ります。

③「データ可視化・分析に必要な環境整備」

各デジタルから得られるデータについて、業務で使用するデータを特定し、部署や役割に応じた定型帳票を作成します。

作成した定型帳票を用いて、各部署が自部署のデータを確認します。

【データ利活用施策】
使用するデータは、顧客セルフ型サービスの利用状況やサービス利用実績、顧客行動、需要への充足状況、売上等の定量実績、および各部署が業務で使用するデータです。
これらのデータの蓄積・共有には共有ストレージを使用し、可視化・分析には分析ツールを使用します。また、データの抽出、加工・標準化、定型帳票の作成・配布および保存には、データ処理自動化ツールを活用します。
各部署が定型帳票を用いて確認したデータのうち、他部署でも活用するデータを加工・標準化し、全社で活用する共通インプットとして蓄積・共有します。
共通インプットは、他部署および経営層が参照するとともに、必要に応じて複数部署のデータを組み合わせ、分析ツールを用いて部門横断で可視化・分析します。
分析結果は、事業運営、DX施策の効果測定・評価および次の施策の検討に活用します。

●目指す業務・経営の変革
各部署が自部署のデータを定型帳票として継続的に確認するとともに、他部署でも活用するデータを共通インプットとして共有し、部門横断で活用する運用へ移行します。
また、共通インプットの分析結果を、事業運営、DX施策の効果測定・評価および次の施策の検討に活用することで、データを事業運営および経営判断の基礎となる情報として活用できる状態を目指します。

【ITシステム環境の整備】
代表取締役社長が主体となり、金融機関等の外部支援者やDXサービス提供事業者と連携しながら、最新のデジタル技術やサービスに関する情報を収集し、社内で検討・協議を行います。

●整備するITシステム環境
顧客DXおよび社内DXに関する施策をデータ活用の面から支えるため、次のITシステム環境を整備します。
具体的には、各デジタルから得られるデータを、部署や役割に応じた定型帳票として継続的に確認できる環境を整備します。
また、各部署で確認したデータのうち、他部署でも活用するデータを共通インプットとして蓄積・共有するため、アクセス権を設定した共有ストレージによるデータ共有環境を整

備します。
共有ストレージに蓄積した共通インプットを可視化・分析するため、分析ツールによる部門横断の分析環境を整備します。
さらに、データの抽出、加工・標準化、定型帳票の作成・配布および保存を自動処理するため、データ処理自動化ツールを活用できる環境を整備します。

●ITシステム環境を整備するための方策
はじめに、各デジタルからデータを定期的に抽出し、業務で使用するデータを特定します。
特定したデータの項目および形式を整理し、部署や役割に応じた定型帳票を作成します。
次に、各部署が定型帳票を用いて自部署のデータを確認します。確認したデータのうち、他部署でも活用するデータを加工・標準化し、共通インプットとして共有ストレージに蓄積します。
共有ストレージにはアクセス権を設定し、必要な部署が共通インプットを参照できるようにします。
その後、共有ストレージに蓄積した共通インプットを分析ツールで可視化・分析し、必要に応じて複数部署のデータを組み合わせた部門横断分析に活用します。
また、運用状況を確認しながら、データ処理自動化ツールによる自動処理の対象を、データの抽出、加工・標準化、定型帳票の作成・配布および保存へ段階的に拡大します。

【戦略実現に向けた指標】

戦略実現に向けては、各時期において下記の指標の達成を目指します。

●2027年

4月～6月

・社内DXによる統制強化に向けて、老朽化対策に関して計画に基づき施策を実施する運用開始を目指します。

7月～9月

・需要に対応した顧客DX拡大および部署／役割に応じたデータ分析・活用の定着に向けて、各部署でデータ分析業務の運用開始を目指します。

・部署／役割に応じたデータ分析・活用の定着に向けて、定型帳票の定期出力の運用開始を目指します。

●2028年

1月～3月

・需要に対応した顧客DX拡大および社内DXによる統制強化に向けて、顧客DXと社内DXの拡充を計画に基づき実行することを目指します。

・共通インプットを用いた更なるデータ分析・活用に向けて、自由分析業務の運用開始を目指します。

4月～6月

・DX施策に対する効果検証・評価に向けて、効果測定・評価の正式運用開始を目指します。

DX推進のための体制／人材育成

【体制】

代表取締役社長の主導のもと、各部門の責任者と連携しながら、顧客向けサービスの利便性向上や業務運営の効率化・統制強化、およびデータ活用施策を推進していきます。

【人材育成】

代表取締役社長を中心に、金融機関やDXサービス提供事業者による支援を活用しながら、各部署においてデジタル活用を推進できる社員の育成を図っていきます。