

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、

- 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」

の三つを柱として、具体的な施策を推進します。

また、各施策の進捗を継続的に確認しながら、着実な実行を図ります。

【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。これにより、お客様の利便性を高めるとともに、サービス提供および取引における品質・スピードの向上を図ります。

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方針・情報を各部署へ適切に伝達するとともに、業務状況を継続的に把握・管理できる環境を整備します。これにより、業務運営の効率化と統制強化を図ります。

③「データ可視化・分析に必要な環境整備」

各部署で活用されているデータを整理し、部署や役割に応じた定型帳票を整備します。

【データ利活用施策】

共通インプットとして蓄積した各種データについて、部署や役割に応じた可視化・分析を行うとともに、部門横断での活用を進めます。

また、DX施策の効果測定・評価を行うためのルールを策定し、測定・評価結果を次の施策の検討に活用します。

【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収集を行います。

また、収集した情報をもとに社内で検討・協議を行い、顧客DXおよび社内DXの推進に必要なデジタル技術やサービスの活用環境を段階的に整備します。

データ活用については、各部署で整備した定型帳票を共通インプットとして蓄積し、部署や役割に応じた可視化・分析および部門横断での活用を支えるITシステム環境を整備します。

【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。