



酔笑

施設の公式サイトを確認しながら打ち合わせする矢野社長(左)と奥田さん(右)

# 宿泊予約システムを導入し 顧客管理やスタッフの業務を効率化

2014年に開業した小倉北区魚町の飲食店をはじめ、精肉店や酒販店などを展開している「酔笑<sup>すいしょう</sup>」。21年春には宿泊業に参入し、小倉南区平尾台にグランピング施設をオープンした。

多様な事業を運営してきた矢野裕之社長はグランピング施設開業の際、スマートフォンやパソコンで宿泊予約や決済などができるデジタルシステムを導入。それにより、宿泊料の前納が実現し、顧客管理やスタッフの業務効率化につなげている。



## DXの必要性は感じていた

多業種を展開してきた矢野社長が、北九州市の支援を受けてグランピング施設を開業することにしたのは、宿泊業を総合飲食業の最終形に据えていたからだという。開業に当たっては、施設を利用するターゲット層はスマホ世代だと捉え、スマホやパソコンで集客のための広報、宿泊予約、決済などができ



平尾台にオープンしたグランピング施設

るデジタルシステムの導入を考えた。

時代の変化やこれまでの経験から、業種によって異なるDXを取り入れることが必要だとも思っていた。

## 予約から顧客データベースまで

デジタルシステム導入のノウハウが知りたいと思った矢野社長は、北九州市ロボット・DX推進センターの支援事業の利用を決めた。

専門家として派遣されたシステム開発会社「インフォメックス」の奥田健寛さんは、次の内容を支援した。

- 1 デジタルシステム全体の構成案、要求事項の整理
- 2 Webページ制作会社の候補紹介、選定
- 3 問い合わせ対応、顧客データベースの構築、予約・注文業務に関するシステムの選定
- 4 各種システム間の役割などの整理

システム構築にかかるコスト面に最も留意した奥田さん。矢野社長のさまざまな思いを聞きながら、一つ一つ協議を重ねてつくり上げた。運用開始後も試行錯誤して改善していく矢野社長の姿勢はとても勉強になったという。



グランピング施設公式サイトの宿泊予約ページ

## 料金前払いで食材の仕入れも最適化

「今回の取り組みでは、システムを使って宿泊予約の料金を前払いにすることで、スタッフの配置や食材の仕入れなどを最適化しています」と矢野社長。メールや交流サイト(SNS)などによる連絡や確認で電話対応の手間が省けるため、顧客・スタッフの双方に

支援者  
メッセージ

株式会社インフォメックス  
(センター登録専門家)

奥田健寛さん

デジタルで防犯・セキュリティ対策も

「お客さまにストレスを感じさせないようにしたい」「できるだけ無人化したい」という矢野社長。その熱い思いに寄り添い、SNSを活用した広報による集客から、宿泊の予約・決済、現地での追加オーダーまでのシステムを立ち上げました。

開業後もシステムの改善を重ねられていますが、とても順調に進んでいるようで安心しています。今後は現地でのセキュリティ・防犯対策にもデジタルを活用できるようにするといいいですね。



株式会社インフォメックス

住所：北九州市八幡東区東田1丁目5-7 九州ヒューマンメディア創造センター3階

事業内容：業務ソリューションの提案・提供、クラウドサービス導入コンサルティング ほか

とって時間短縮に。またオンライン決済により現金でのやりとりがないため、スタッフの業務効率化にもつながっている。

さらに矢野社長は「DXの先にあるのはとてもアナログ的なもの。“あなた”に向けた特別なおもてなしがより求められると思います」と

宿泊業の将来像を見据える。「DXできる部分、アナログが必要な部分、両方を取り入れていきたい」と話している。



動画  
公開中



DXで変わる！北九州市の企業  
酔笑編



## 株式会社 酔笑

代表者  
代表取締役社長 矢野裕之

住 所  
北九州市小倉南区山本657

ソムリエと唎酒師(ききざけし)の資格を持つ矢野社長が2014年、小倉北区魚町に飲食店を開業。その後、精肉や鮮魚、酒類の小売業、野外イベント運営など幅広い事業を手がけ、矢野社長が最終形と捉える宿泊業も展開している。