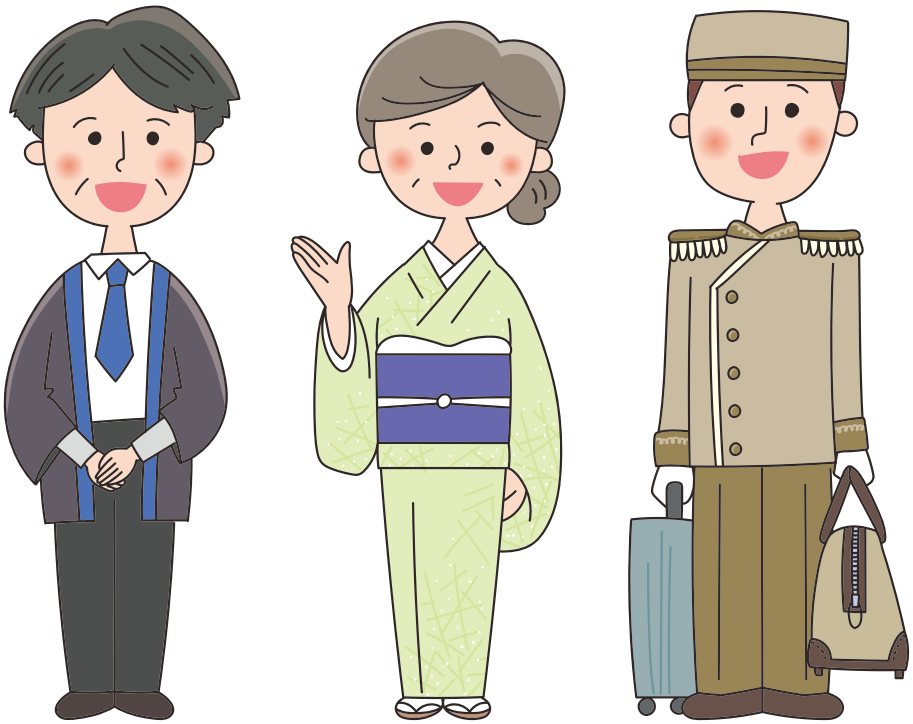
生衛業向け

# デジタル化による生産性向上のすすめ

## 業種別編 デジタル化推進マニュアル



ひと、くらし、みらいのために
厚生労働省
Ministry of Health, Labour and Welfare

旅館・ホテル業編

厚生労働省委託事業
令和6年度 生活衛生関係営業のデジタル化推進に向けた
モデル事例の開発実施及び効果検証等事業

旅館・ホテル業編

# デジタル化による生産性向上のすすめ
# 業種別編デジタル化推進マニュアル

## 目　　次


生衛業を取り巻くデジタル化の波……p.1
生衛業におけるデジタル化のメリット……p.2
デジタル化の進め方……p.3
旅館・ホテル業の経営課題とは？……p.7
旅館・ホテル業の経営課題解決に向けたデジタル活用のヒント…p.12
お役立ち情報……p.20


## マニュアルの使い方

旅館・ホテル業の動向はご存じですか？この冊子で業界をとりまく環境の変化をつかみましょう。

**環境の変化と業界の課題**

→

業界動向をつかんだら、自店で取組むテーマを探してみましょう。

**デジタル化の進め方**

**生産性向上のためのデジタル化のヒント**

**お役立ち情報**

### 自店の困りごとが見えにくいときは…

自店の困りごとを「生産性＆効率アップ必勝ガイド」で見える化しましょう。

↔

### お困りごとをデジタルで解決しようと思ったら…

具体的な取り組み方法を「デジタル化推進の手引き-実践編(令和6年度改訂版)-」で確認してみましょう。

# 生衛業を取り巻くデジタル化の波

円安の影響で物価の高止まりが続き、企業は原材料費や燃料高騰に、消費者は消費支出の増加に直面しています。また、少子高齢化の影響でますます労働力人口は減少しており、これまで以上に生産性を高めて少人数でも業務が継続できるようにする必要が生じています。

そのような中、デジタル技術の進化は追い風となります。企業は生産性向上に向けてデジタル技術を活用し、経営課題の解決に取り組んでいます。一方、消費者は、老若男女問わずモバイル端末を所有し、情報収集から購買までインターネットを利用した消費が活発化しています。

## 人口減少と高齢化

・市場規模の減少
・従業員の争奪
・後継者の不足
・都市部と地方の格差

## キャッシュフローの悪化

・物価、原材料、燃料等の高騰
・賃金上昇への原資不足
・進まない価格転嫁
・コロナ禍の融資返済開始

## 消費者行動の変化

・Webサービスの肥大化・大衆化
・体験・サービス化・レコメンド等の関心・文化

政府はデジタル社会の実現のため、2021年 9 月にはデジタル庁を設立し、社会全体のデジタル化を推進する取組を牽引しています。マイナンバー制度や公金受取口座登録制度もその1つです。 また、誰一人取り残されないデジタル化を推進するため、国や自治体ではデジタル化を進める事業者に対し、支援事業を行っています。「IT 導入補助金」 など積極的に活用し、生衛業においてもデジタル化に取り組みましょう。

# 生衛業におけるデジタル化のメリット

■ デジタル化のメリットは

**労働生産性の向上** です

■ 投入資源（総労働時間）に対する算出成果（粗利）で表されます

$$\text{労働生産性} = \frac{\text{粗利（①売上－②原価）}}{\text{③総労働時間}}$$

■ 労働生産性を上げるには３つの方法があります

粗利
①売上の増加
②原価の削減

③総労働時間短縮

**労働生産性の向上**

この生産性向上の考え方が、「IT 導入補助金」をはじめとするさまざまな補助金や助成金の申請のポイントとなりますので、しっかり理解しておきましょう。

# デジタル化の進め方

デジタル化の検討手順をご案内します。まずは店舗の課題を明確にし、課題の解決策と取組計画を策定することが重要です。そのうえで、デジタルツールが有用そうであれば、その活用を検討します。

必要な際は、お役立ちツールがありますので活用しましょう。進め方に迷ったら、各都道府県生活衛生営業指導センターに相談してみるのもよいでしょう。

## ■デジタル化の検討手順

## フェーズ1　事前調査

まずは、店舗の情報を事前に収集します。ここでは、店舗の経営状況（売上・利益、コスト構造、人員・人材の情報等）に加え、店舗・店主のありたい姿、かなえたい目標をとらえることが重要です。インターネット上の情報や、財務指標などの情報のみならず、経営者はもちろん、業務に精通する各部署の方々へ直接ヒアリングを実施し、店舗のオペレーションも合わせて調査し、店舗の実態（ヒト、モノ、カネ）を包括的に明らかにします。

### 現状分析（現状の整理と課題の明確化）

（1）売上面（顧客数・平均単価）での現状・問題点と課題

（2）財務体質・コスト面での現状・問題点と課題

（3）業務プロセス面での現状・問題点と課題

（4）人員・人材面での現状・問題点と課題

厚生労働省『生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのガイドライン・マニュアル』
2020 年度版（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou/seikatsu-eisei33/index_00002.html）
2021 年度版（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou/seikatsu-eisei33/index_00009.html）

## フェーズ 2　現状分析・課題抽出

フェーズ 1 で収集した情報をもとに、店舗の現状を分析し、課題を特定します。課題が複数ある場合は、重要度や優先順位を設定し、取り組むべき課題を整理しましょう。

例）3C 分析で自店舗・自店舗の顧客・競合店舗の情報を整理・分析する

## フェーズ 3　取組計画策定

フェーズ 2 で抽出した課題に対して、解決策を考え、どのように取り組むかを検討して、計画を策定します。

例）・バックオフィス業務が煩雑⇒財務管理システム、勤怠管理ソフトなどを導入
　　・自店舗の認知度が不足⇒ホームページや SNS 等の開設及び発信

## フェーズ 4　デジタル化導入

フェーズ 3 で策定した取組計画に沿って導入を進めます。フェーズ 3 で各種デジタルツールの調達要件に基づいて、外部の協力先ベンダーを評価しながらパッケージ、クラウドサービスの導入など各種デジタルツールを選定します。売上・利益計画や労働時間の削減を見越し、投資対効果を見積もり、お客様や従業員の目線を踏まえて導入実行します。IT 導入補助金の活用も視野に入れましょう。

## フェーズ 5　デジタル化定着

デジタルツールを導入しただけで終わらせないよう、定着に向けて取り組みます。デジタルツールが定着すると店舗には多様な定量データが蓄積され、リアルタイムに確認できます。データに基づく意思決定のスパイラルはデジタル化のゴールとも言えます。デジタル化定着にむけて重要な 3 つの視点（①失敗の寛容、②アップデート、③データ活用）を意識して取り組みましょう。

### 3つの視点

**1. ようこそ失敗**

失敗は成功の素、
1 つ 1 つの失敗から丁寧に
学んでいくことが
チームの成長につながる。

**先んじて挑戦し、失敗からも学ぶ**

**2. 常にアップデート**

自分の進化は組織の進化、
少しずつ自分自身も
更新しつづけよう。

**技術の進化はすごい**

**3. データに価値を語らせる**

価値につながる原石が
そこにある。

**デジタル化のゴール（次は DX）**

トランスフォーメーションに対応するためのパターン・ランゲージ（略称トラパタ）ver0.9 参照

### 3つの取組み

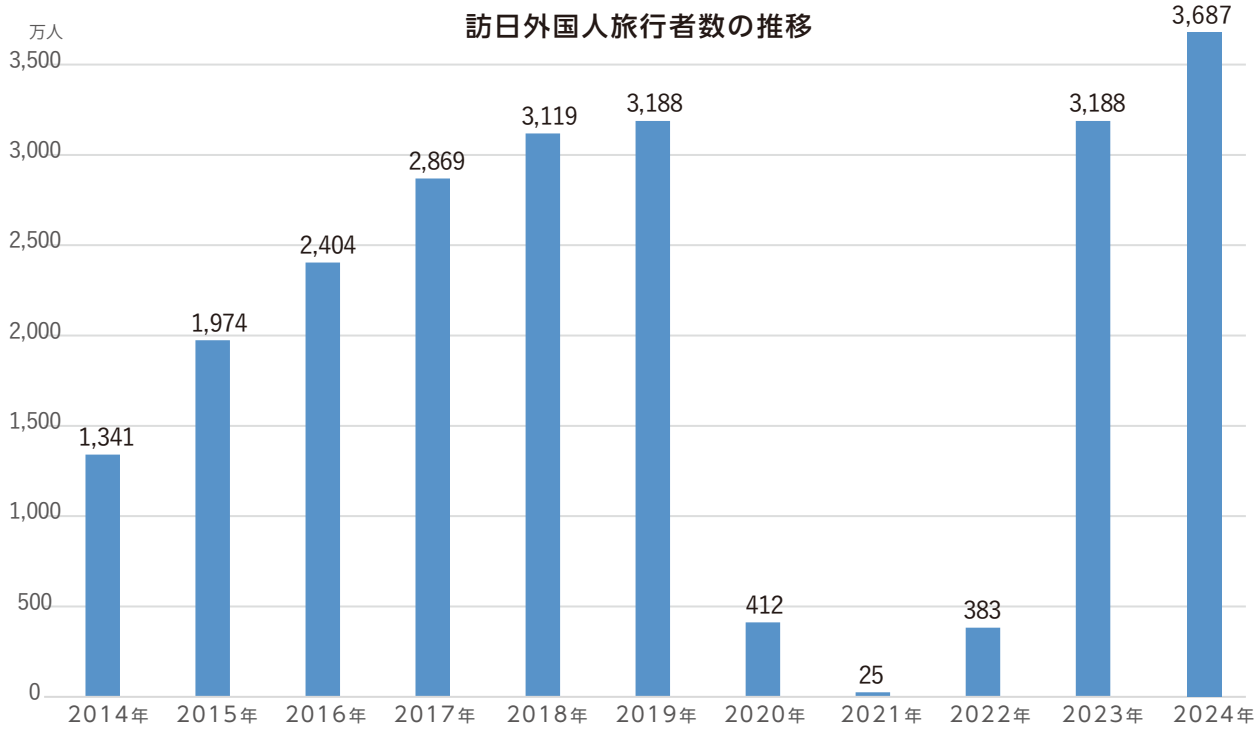
1. 店舗業務に精通する従業員との関係を再定義（報酬・関係性・役割・目標・フィードバック）
2. 価値を生まない業務からの解放（やりがい、お客様の喜びの声、成長実感、人材育成と採用）
3. 専門性を磨きつつ、趣味や余暇を楽しむ（余力・ゆとりを還元、シェア、未来志向）

# 旅館・ホテル業の経営課題とは？

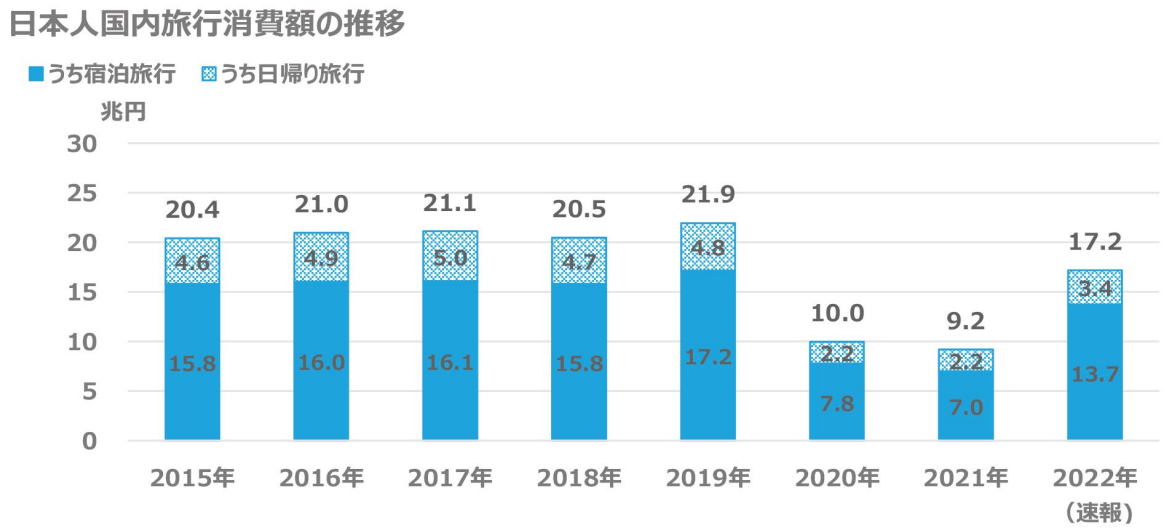
施設ごとに経営課題は異なりますが、ここでは参考として旅館・ホテル業全体の経営課題を、データを踏まえ考察します。

## データによる現状の整理

※コロナ禍のデータに関しては令和５年度版のデジタル化推進マニュアルを確認ください。

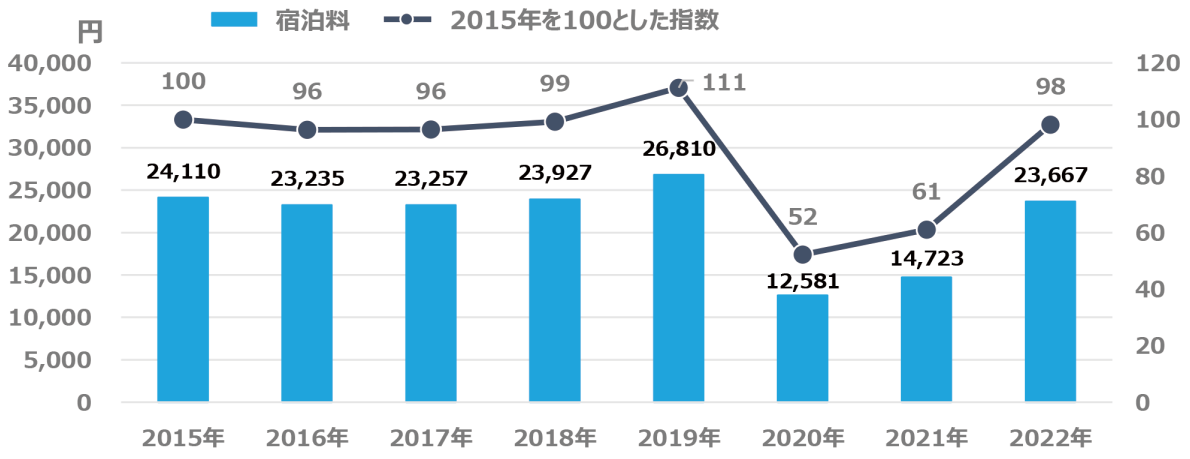



出典：※日本政府観光局（JNTO）「年別 訪日外客数，出国日本人数の推移（1964 年～ 2024 年）」

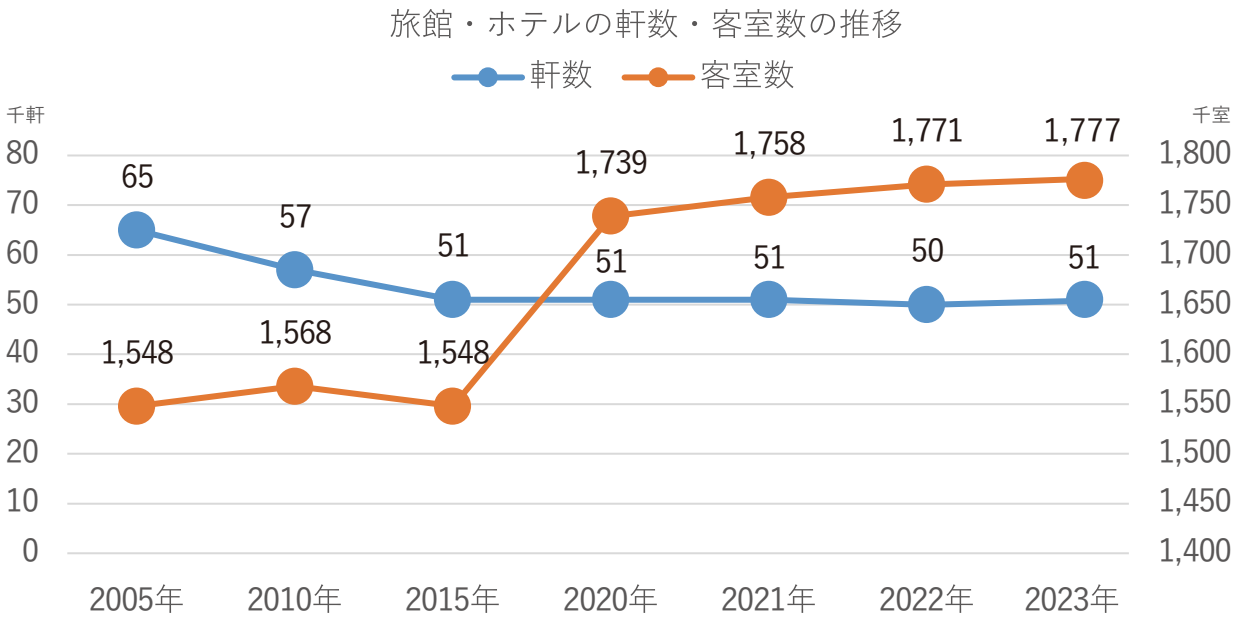



日本人国内旅行消費額÷国内旅行者数（国内の宿泊旅行者数＋日帰り旅行者数）で算出

宿泊料、国内パック旅行における年間支出額（二人以上世帯）

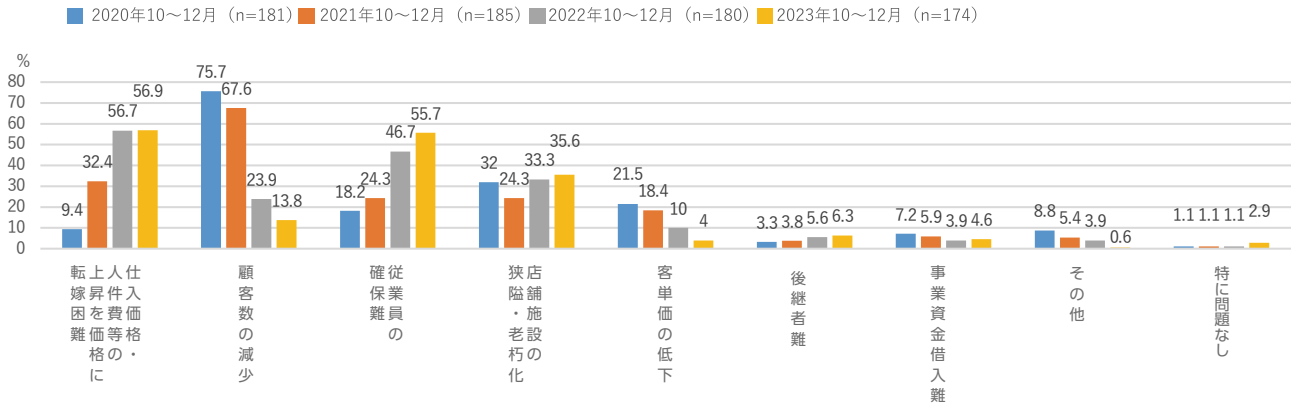



出典：総務省「家計調査年報」（家計収支編）より作成




出典：厚生労働省「衛生行政報告例の概況」

宿泊（旅館ホテル）主な経営上の問題点




出典：日本政策金融公庫「生活衛生関係営業の景気動向等調査結果」より作成

## 課題の明確化

旅館・ホテル業の課題は以下のように整理できます。

### 経営課題 1：変動費管理の工夫

旅館・ホテル業だけでなく、どの生衛業においても「仕入れ価格・人件費等の上昇を価格に転嫁困難」が問題点として浮上しており、改めて経費削減の余地がないか見直す必要が生じています。

特に人件費の上昇は労働人口の減少による人手不足に加え最低賃金など、構造的な背景から将来に向けて削減ではなくむしろ上昇していくと推察されます。したがって変動費のなかでも一定の管理が可能である「販売費及び一般管理費」に目を向けていきましょう。およそ確定要素である固定費と比較して、業務やサービス（例えば共用備品など）を見直すことで検討の余地を探ることができます。

また、温泉の温度を常時適温にする場合などはリモート操作に加えて、自動制御するシステムの提供も始まっています。その他、ろ過循環ポンプの省力化、入浴者の有無を感知することで無駄な排水（排熱）を削減できるシステムといった省エネ関連のデジタル化も活性化しています。

自店の変動費の現状把握からはじめ、原材料費、人件費、販売促進費、水道光熱費など多くの項目からデジタル活用を検討しながら少しずつ集めてまとめてみましょう。

### 経営課題 2：業務の効率化による人手不足の対応

労働力人口が減少していくなかで、労働条件のよい業種・職場に人材は流れます。人材が確保できなければ、限られた従業員で運営することになり、付加価値を生まない業務はやりがいを削いでしまい、さらに時間外労働時間が増加するなど労働環境の悪化が懸念されます。その結果、従業員が離職するという悪循環に陥らないよう、業務の見直しを進めることが必要です。

こうした従業員への対応に合わせて、少人数であっても顧客満足も向上させることが求められます。顧客満足に向けては、例えばモニター活用による情報共有などがあげられます。フロント業務では、リピートや予約済みのお客さまから電話がかかってきた際、お客さまの情報がモニターに表示されると、正確な顧客情報をもとに、瞬時に的確な受け答えが可能になります。またバック業務では、厨房においても顧客情報やオーダー情報をモニター共有できるシステムなどもあります。

少ない従業員でも、こうした情報共有の仕組みによって顧客満足を向上させる環境をつくることができます。

## 旅館・ホテル業の対策を検討すべき課題

**業務の効率化**
（人手不足と集客の仕組み）

**変動費管理の工夫**
（物販や飲食メニュー）

自店の経営課題と照らし合わせ、必要な課題に取り組みましょう！

# 旅館・ホテル業の経営課題解決に向けたデジタル活用のヒント

課題解決には、デジタルを有効に活用することがポイントとなります。ここでは、旅館・ホテル業の課題に対し、どのような対策が考えられるかデジタル活用のヒントをご紹介します。

## デジタル活用のヒント１

### ABC 分析で、物販や飲食部門のメニューを見直しましょう

ABC 分析によって、商品・サービスの優先度を確認できます。2 割の商品が売上の 8 割を占めているという一般的な傾向を自店の販売実績に置き換え、売れ筋商品や死に筋商品を明らかにできます。お客さまの嗜好や販売すべき商品・サービスを体系的に客観視することができます。

さらにメニュー構成や価格の見直しに合わせて在庫ロスを軽減するといった変動費の適正化も期待できます。物販やサービスメニューの改善に向けて高い効果が期待できますのでぜひチャレンジしましょう。

### 手順 1：ABC 分析のやり方を理解する

施設の物販やサービスの見直し、単価アップの際によく聞く声として、「どの商品・サービスを推せば良いかわからない」「この商品・サービスはあまり利用がないが時々売れる / 出る」「単価を上げることでお客さまが離れてしまうのが怖い」などです。このような場合、ABC 分析を行うことで客観的に判断できるようになります。

ABC 分析とは、売上高を基準に、商品を構成比の多い順から A、B、C のグループに分け、それぞれを管理していく手法です。まずは、取り扱い商品・サービスを分類してみましょう。

全売上の 70%までを占めるメニューを A グループ、70 ～ 90%を占めるメニューを B グループ、残りの 10%を C グループとして分けていきます。多くのお店では、上位 2 ～ 3 割のメニューが売上の 7 ～ 8 割を占める傾向にあることから、このような分け方をします。

A グループに位置するメニューは、「主力メニュー」、「売れ筋メニュー」です。看板メニューとしてブランディングをしたり、セット商品化して顧客単価を上げる施策が有効と言えます。

B グループのメニューは、そこそこ売れるメニューです。これらはプロモーションによって A グループへ格上げできないか？または適切な利益が確保できているか？をチェックしていきましょう。

C グループのメニューは、残念ながら売上にはあまり貢献していないメニューです。時々売れていると思っていたけど実は売れていないメニューではないか？廃棄ロスに繋がっていないか？を見極め、場合によっては思い切ってメニューから除外することも必要です。

ABC 分析の例

| 商品名 | 1月 | 2月 | 3月 | 合計 | 構成比 | 累計構成比 | グループ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 商品① | 100万円 | 100万円 | 100万円 | 300万円 | 30% | 30% | A |
| 商品② | 80万円 | 80万円 | 80万円 | 240万円 | 24% | 54% | |
| 商品③ | 50万円 | 55万円 | 55万円 | 160万円 | 16% | 70% | |
| 商品④ | 30万円 | 30万円 | 30万円 | 90万円 | 9% | 79% | B |
| 商品⑤ | 20万円 | 20万円 | 20万円 | 60万円 | 6% | 85% | |
| 商品⑥ | 15万円 | 15万円 | 20万円 | 50万円 | 5% | 90% | |
| 商品⑦ | 15万円 | 15万円 | 15万円 | 45万円 | 5% | 95% | C |
| 商品⑧ | 10万円 | 10万円 | 10万円 | 30万円 | 3% | 98% | |
| 商品⑨ | 10万円 | 5万円 | 10万円 | 25万円 | 3% | 100% | |
| 商品⑩ | 0万円 | 0万円 | 0万円 | 0万円 | 0% | 100% | |
| 計1,000万円 | | | | | | | |

季節変動の影響を除外するため12か月で分析しましょう

**「クロスＡＢＣ分析」の解説に関しましては、「デジタル化推進の手引き - 基礎編（令和５年度改訂版）-」3-8 をご覧ください。**

## デジタル活用のヒント２

# フロント業務・バック業務のデジタル化で効率化を進めましょう

フロント業務やバック業務のデジタル化は、人手不足が深刻化する旅館・ホテル業界において急務となっています。限られた人数で効率的にフロント対応を進めるうえで欠かせません。顧客管理をはじめ予約、会計といった各システムのデータ管理を統合していないとデータ収集に手間が掛かってしまうだけでなく、店舗運営における必要なデータ入手が遅れると的確な PDCA サイクルに支障をきたすことになります。基本システムと各種外部のシステムと連携し、モレなく体系的にデータを集積することが大切です。

例えば、無人チェックイン・チェックアウト機を導入するなど人が集中する時間帯でも対応スタッフを増やさずに対応できる仕組みづくりに加え、バック業務をデジタル化することで、ルーチンワークや手作業を省力化することで余力を捻出できます。その余力を活用して「ヒトにしかできないぬくもりや気遣い」に集中できる業務環境をつくることができると、顧客対応に時間がさけるようになります。さらに、お客さまの満足度は高まるため、従業員のやりがいや成長実感を得られる仕組みとなり雇用定着を促進し、人手不足解消にも繋がります。

デジタル化により不要な作業を見直し、必要なサービスを充実させていくことで、顧客満足と従業員満足の両面を向上させることが可能です。

## 手順１：ホテル管理システムの導入を検討する

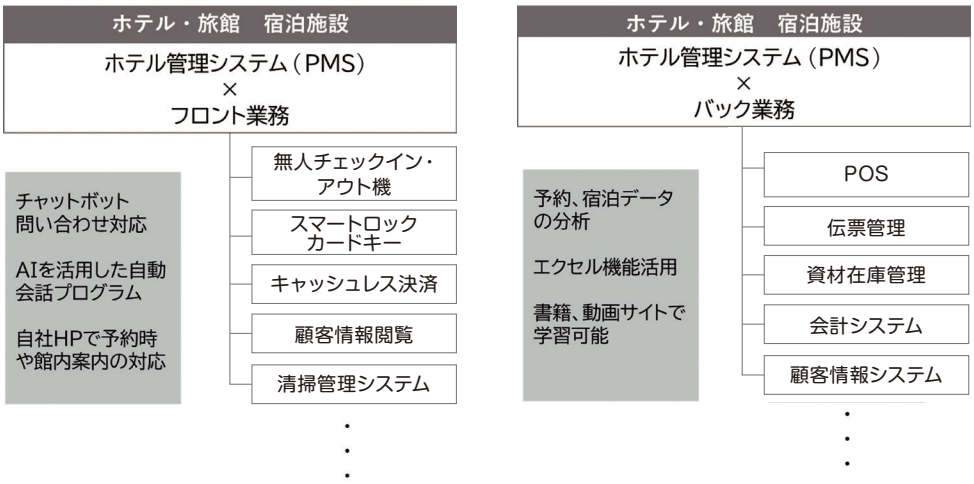
顧客情報の格納から、部屋割り管理、チェックイン･アウト管理などを一元的に行えるのが、ホテル管理システム（PMS：Property Management System）です。フロント業務のデジタル化は、このシステム導入と密接に連動します。ぜひ、フロント業務全体のデジタル化を見越して、ホテル管理システムの導入を検討しましょう。

## 手順２：フロント対応のデジタル化を進める

オンラインチェックインや無人チェックイン・チェックアウト機の導入、館内での買物などの精算の一元化、スマートロック・カードキーなどを導入することで、お客さま対応をスムーズに進められます。活用するためには PMS と連動している必要がありますが、人手不足の対応として有効です。また、多言語対応している機器もありますので、インバウンド対応としても効果的です。

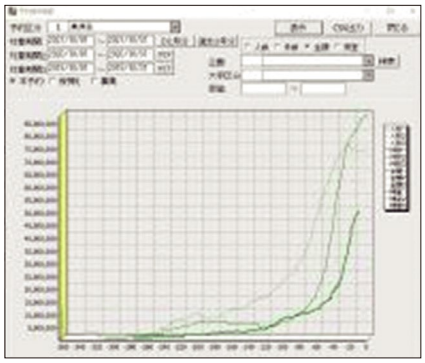
## 手順 3：会計や顧客管理などバック業務のシステム導入を検討する

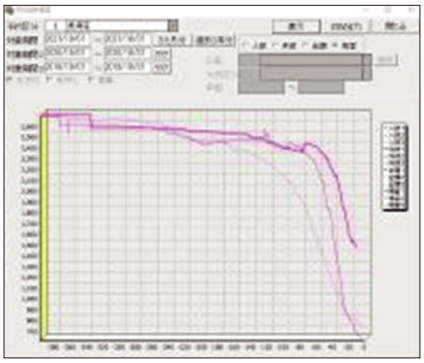
会計や顧客管理、伝票管理、勤怠管理など、業務ごとに有用な市販システムが販売されています。自社の業務規模や改善したい課題の棚卸をして、優先度の高いものからシステム導入を検討します。各業務用システムは、ホテル管理システム（PMS）と連携できます。システム同士を連携すると、情報の転記などの手間がなくなりデータを有効活用できるようになります。




## 手順 4：積極的に蓄積されたデータを活用し、売上向上や業務の効率化を進めましょう

インターネット予約が増えてくると、予約者の動向がデータとして蓄積されていきます。表計算ソフトなどを使い、前年同日と比較したグラフを作成したり、季節ごとの宿泊率を一覧で出したりすることで、現状をタイムリーに把握しながら打ち手検討ができるようになります。





また、勤怠情報やシフト情報がデジタル化されていれば、時間帯ごと、作業内容ごとの人数などが可視化され、宿泊客数に対する総労働時間を一覧化したり、適正労働量やオペレーションの平準化を検討しやすくなります。

なお、施設の規模によって、システム活用がコスト高になる場合もあります。その場合でも、各種情報をデータ化しておけば、情報をまとめたり、分析に役立ちますので、Excel などのパソコンソフトを使って運用することを検討しましょう。

## デジタル活用のヒント３

# 情報発信手段を組み合わせて集客の仕組みを強化しましょう

情報発信には、自社ホームページや SNS、インターネット広告などのオンライン手段と、紙媒体や直接営業などのオフライン手段があります。新規集客目的なのか、リピーターの継続促進なのかによっても、使う手段や発信する内容が変わってきます。集客したい対象層を明確にしながら、SNS から予約サイトに誘導するなど、発信手段を組み合わせて整備していきましょう。

## 手順１：OTA の活用を強化し、集客の仕組みを改善する

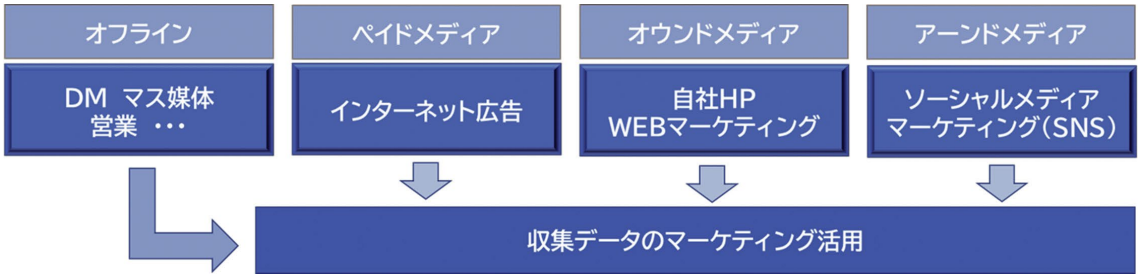
インターネットを通じた集客はごく当たり前になってきていますが、これから強化していく場合、集客の流れを想像しながら着手する順番を検討します。自社ホームページも充実していきたいところですが、最初からサイト閲覧に誘導するのは大変です。OTA（オンライン・トラベル・エージェンシー）を活用して集客の仕組みを改善し、リピーター顧客を増やしていくといった戦略とあわせて手段を決めていきます。

## 手順２：管理システムを活用して情報を漏れなく管理する

複数の OTA を活用すると予約管理が煩雑にもなりがちですが、サイトコントローラーという予約情報を一元管理できるシステムがあります。管理の仕組みが整備できれば、自社ホームページも含めた複数の集客手段を有効に活用できます。

## 手順３：多様な発信媒体を組み合わせるデジタルマーケティングを進める

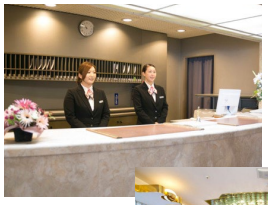
ホームページのほかに SNS も情報発信手段として有効です。例えば新規顧客獲得は OTA を活用し、若年層やインバウンド獲得に向けて SNS 発信を強化、ほかに、自社の LINE 公式アカウントを活用してリピーター促進の手段にするといった組み合わせが考えられます。収集したデータを分析し、効果的なマーケティングができる体制も整備できるとよいでしょう。

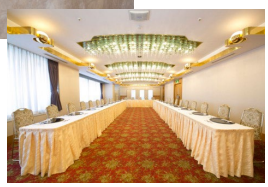


地域に根差した都市型ホテルが挑む業務効率化とサービス品質向上の取り組み

# 岐阜県　シティホテル美濃加茂

## シティホテル美濃加茂の現状





### 基礎情報

- **歴史：** 昭和63年創業。経営再建に伴い、地元市民の株式化によって、株式会社シティホテル美濃加茂（商業ビル）として創業したホテル
- **経営者：** 安江 敬司氏　**従業員数：** 32人（うちパート・アルバイト 24人）

### 店舗の特徴

- 岐阜県加茂地域における唯一の都市型ホテルとして、地酒をはじめとした当地経済・文化の中心的な役割を担う
- JR美濃太田駅目の前に所在し、幹線道路からのアクセスも良好。恵まれた立地
- 宿泊に加えて団体・個客向けの宴会場を有し、料理にも定評がある
- 会議室等も保有しており、ビジネスユース向けの対応も可能である

## 店舗の目標

### 将来像

- 市民とともに美濃加茂の発展に寄与
- 地域に根差し、地域経済の中心的な役割を果たす経営を行う

### 目標

- お客様満足度のさらなる向上に向けて、団体様向けのニーズやビジネスでの活用を強化
- 従業員満足度の改善に向けた就業環境の改善を推進

## 事前調査

**強み**

- JR美濃加茂駅から徒歩1分
- 宴会場や会議室など用途に応じた多様な施設（洋風3施設、和風2施設、会議室4施設）
- 優雅な内装やインテリア
- 充実した和洋レストラン

**弱み**

- 手入力を中心とした俗人化した業務
- 煩雑な予約業務による従業員の負担
- 予約情報の不足による従業員のシフト管理
- デジタル活用人材の不在

**顧客・外部環境の変化**

- ビジネス需要の拡大
- 設備投資に積極的な宿泊特化型ホテルの増加
- HACCPに基づく衛生管理規制の厳格化

《当店周辺の状況》

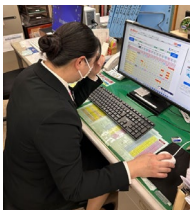
地域に根差した都市型ホテルが挑む業務効率化とサービス品質向上の取り組み

# 岐阜県　シティホテル美濃加茂

## 店舗の課題

### 課題① 手作業や転記による宿泊予約管理の負担

- 社内の宿泊予約管理情報と外部の宿泊予約受付サイトの宿泊情報が分離しているにもかかわらず、アナログ作業のため業務負荷が高かった（予約業務管理のベテラン従業員の退職に伴い、新しい担当者の業務負荷が3倍程度増加していた）
- お客様へのおもてなしやアテンド時間に影響をきたしている
- チーム内コミュニケーションに充てる十分な時間を確保できない



### 課題② 厳格化されたHACCP※対応の負担

- 保冷庫（6台）の定期的な記録作業（記録簿への記載）が必要であり、厨房スタッフの業務を圧迫
- アナログ作業による作業のため、記録ミス、修正業務が発生するリスク

※HACCPとは食品の安全性を確保するための国際的な衛生管理手法

## 取り組み計画

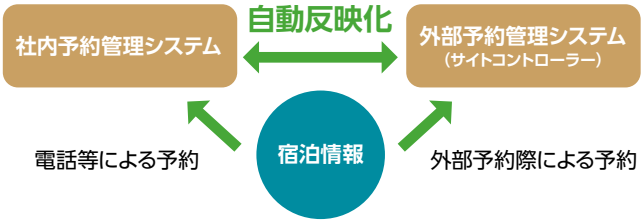
- **予約管理業務、HACCP対応業務の合理化・効率化を推進することにより、人員配置を適正化し、会議・宴会等の多様なニーズに対応できる体制強化を図る**

➡《業務効率化・合理化から強みの強化へつなげるのステップ》

業務効率化・省力化の推進 → 総労働時間の短縮／余力の確保 → 適切な人員配置 → 少数精鋭のバックヤード体制の構築／宴会対応やビジネスニーズへの対応強化 → デジタル導入によって入手できる多大なデータを活用

### ① 宿泊業務の合理化《外部予約サイトとの連携強化》

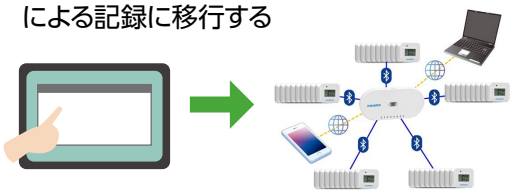
社内システムと社外システム間において、情報の双方向の自動反映機能を実装する




### ② 保冷庫の温度管理の効率化

《HACCPに対応した記録の自動化》

温度管理の厳格化に対応するべく、手作業による記録管理をできたる機器・タブレットによる記録に移行する



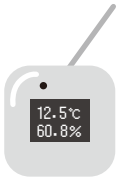
## 導入したデジタル化ツール

### サイトコントローラー

PMSにサイトコントローラーとの連携機能を追加。

PMSとは：空室、宴会場、清掃業務、売上、顧客などホテル事業に必要な、様々な管理をするためのシステムです。

### デジタル温度記録装置　温度記録装置



［厨房にて］
タブレットによる測定・集計指示

［事務室にて］
パソコンによる集計シートに反映

地域に根差した都市型ホテルが挑む業務効率化とサービス品質向上の取り組み

# 岐阜県　シティホテル美濃加茂

## 獲得した成果

### ① 宿泊予約業務のデジタル化《複数ある外部予約サイト情報の一元化》

**1日当たりの予約管理業務を70%削減**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 熟練スタッフA | 平均180分 | → | 平均30分 |
| 中堅スタッフB | 平均120分 | | 平均80分 |
| 新人スタッフC | 平均270分 | | 平均60分 |
| 合 計 | 570分 | | 合計 170分 |

▶ **サイトコントローラー導入によるその他の成果**

- ➡ 様々なネットからの予約情報を自動でPMSに移行
- ➡ 予約変更・キャンセルの自動化。→オーバーブッキング対策が一切不要
- ➡ 客室在庫の情報のミスの削減
- ➡ 予約管理業務の省力化により、付加価値業務へのシフトが可能になった

### ② 保冷庫の温度管理の効率化《HACCPに対応した記録の自動化》

**温度管理時間を年間273時間削減**

▶ 1日当たり　45分　1台2.5分×台数6台×記録回数3回
　1年あたり　273.75時間　1日45分×365日

▶ 作業の人的負担の軽減に加え、**記録用紙の削減**や**異常検知**(アラーム受信)にも貢献

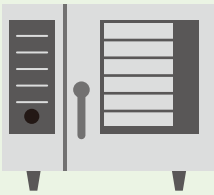
### ② 付加価値業務へのシフト

- ➡ お客様の時間の増加
- ➡ 電話対応時間に余裕が生まれた
- ➡ 宴会や会議等に対応する時間を作れるようになった
- ➡ ロビーの喫茶業務を兼務することが可能になった

## 今後に向けて

▶ **バックヤード業務をさらに効率化し、接客おもてなしを強化する**

➡ 強みである和洋料理をさらに充実させ、補助金を活用し、スチームコンベクションオーブンを導入する



[スチームコンベクションオーブン]2025年1月時点
※イメージ

# お役立ち情報

## 困ったときは・・・

### ●経営全般、融資に関しては

**都道府県生活衛生営業指導センター**

営業活動を行うなかでの悩みなど、経営全般に関する相談ができます。

web **https://www.seiei.or.jp/db_meibo/3.html**

### ●生活衛生営業者向けの各種情報に関しては

**生活衛生営業者向けのスマートフォンアプリ「せいえい NAVI」（無料）**

生活衛生関係営業に関する情報提供・検索（融資・補助金やセミナー・講習のご案内）、先進事例の紹介、自社・自店の経営診断などの機能があります。

iPhone/iPad(App Store)　　Android(Google Play)

### ●雇用関係の助成金に関しては

**各都道府県労働局またはハローワーク**

最低賃金の引上げに向けた取り組みの支援（業務改善助成金）や非正規雇用労働者の企業内キャリアアップ の促進（キャリアアップ助成金）、人材確保などを支援する助成金（人事評価改善等助成コース・設備改善等 支援コース）など、さまざまな助成制度があります。

web **https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/koyou/kyufukin/index.html**

### ●その他の相談

**よろず支援拠点**

中小企業・小規模事業者が抱えるさまざまな経営課題の相談ができ、一歩踏み込んだ専門的な助言が何度でも 無料で受けられます。
各都道府県のよろず支援拠点のページにアクセスできます。

web **https://yorozu.smrj.go.jp/**

# 全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会の紹介

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会（全旅連）は、都道府県生活衛生同業組合の中央連合体として旅館・ホテル営業について衛生施設の改善向上、その衛生水準の維持向上を図り、あわせて利用者又は消費者の利益の擁護に資するため、営業者の組織の自主的活動を促進するとともに、組合員の経営の安定をもたらすための措置を講じています。
http://www.yadonet.ne.jp/info/zenryoren.html

## ◎「宿ネット」

全旅連公式サイト「宿ネット」を通じて、組合員の施設情報や業界の最新情報を発信しています。http://www.yadonet.ne.jp/

## ◎カード決済サービス（C→REX）の取り扱い

通常のクレジットカード手数料より安く契約できます。

## ◎旅館賠償責任保険の団体割引

団体で加入できるため割引となり、PL 保険にも対応できます。

## ◎日本政策金融公庫の融資

振興事業貸付・生活衛生改善貸付等の組合員を対象とした融資制度が利用できます。

## ◎日本音楽著作権協会の使用料の割引

カラオケ、生演奏等の音楽著作権使用料が 20% 団体割引になります。

## ◎高速道路の大口・多頻度割引制度

ETC コーポレートカードを使用することで、高速国道等の通行料金の割引を受けられます（全国旅館ホテル事業協同組合に加入後）。

全国旅館ホテル生活衛生同業組合連合会
〒 102-0093 千代田区平河町 2-5-5 全国旅館会館 4 階　03-3263-4428

都道府県組合の連絡先は以下の通り

| | | | |
|---|---|---|---|
| 北海道 | 011（221）4203 | 滋賀県 | 077（522）2553 |
| 青森県 | 017（777）3411 | 奈良県 | 0742（32）3523 |
| 岩手県 | 019（622）7214 | 京都府 | 075（221）6231 |
| 宮城県 | 022（298）8933 | 大阪府 | 06（6251）1771 |
| 秋田県 | 018（823）7775 | 兵庫県 | 078（341）3667 |
| 山形県 | 023（622）4891 | 和歌山県 | 073（431）1366 |
| 福島県 | 024（521）1448 | 鳥取県 | 0857（22）2464 |
| 茨城県 | 029（225）2291 | 島根県 | 0852（21）3882 |
| 栃木県 | 028（636）7246 | 岡山県 | 086（233）5583 |
| 群馬県 | 027（233）2873 | 広島県 | 082（296）1021 |
| 埼玉県 | 048（861）9511 | 山口県 | 083（920）3002 |
| 千葉県 | 043（222）6590 | 香川県 | 087（851）2661 |
| 神奈川県 | 0460（85）5520 | 徳島県 | 088（652）7694 |
| 山梨県 | 055（225）4277 | 愛媛県 | 089（931）0638 |
| 長野県 | 026（266）7575 | 高知県 | 088（823）5941 |
| 新潟県 | 025（384）0761 | 福岡県 | 092（737）5050 |
| 東京都 | 03（3262）4376 | 佐賀県 | 0954（28）9150 |
| 静岡県 | 054（254）6388 | 長崎県 | 095（821）3544 |
| 愛知県 | 052（261）1685 | 熊本県 | 096（353）2897 |
| 岐阜県 | 058（216）2091 | 大分県 | 0977（22）0401 |
| 三重県 | 059（227）3621 | 宮崎県 | 0985（24）4730 |
| 富山県 | 076（441）4796 | 鹿児島県 | 099（222）0180 |
| 石川県 | 076（263）5777 | 沖縄県 | 098（861）4166 |
| 福井県 | 0776（22）7449 | | |

（2023 年 3 月現在）

厚生労働省委託事業

生活衛生関係営業のデジタル化推進・支援体制開発・効果検証事業

# デジタル化による
# 生産性向上のすすめ

## 業種別編デジタル化推進マニュアル

**旅館・ホテル業編**

発　行
厚生労働省健康・生活衛生局生活衛生課

協　力
公益財団法人全国生活衛生営業指導センター
公益財団法人都道府県生活衛生営業指導センター

企画・制作
株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所

令和７年３月 発行