

株式会社 城西館

【所在地】〒780-0901 高知県高知市上町2丁目5-34
 【TEL】088-875-0111 【FAX】088-824-0557
 【E-mail】info@jyoseikan.co.jp
 【URL】https://www.jyoseikan.co.jp
 【設立】1950年(昭和25年)2月1日 ※創業1874年(明治7年)
 【従業員】130名 【資本金】2,500万円
 【主たる業種】宿泊業



代表取締役 藤本 正孝

企業概要 明治7年創業の老舗高級旅館。宿泊事業、婚礼事業、宴会事業、物販事業などを展開する。

対象類型: 革新的サービス

事業類型: 一般型

平成29年度 補正

四国最大規模! 館内インフォメーションのデジタルサイネージシステム導入

事業計画概要

既存の予約システム内の受注内容を、人手を介さずにWI-FI(インターネット)を通じて館内各所に設置するデジタルサイネージ(電子看板)にデータ配信し、自動表示させるシステムの導入により業務の効率化と付加価値の向上、紙看板廃止による経費削減、ECO推進を実現する。

事業取組みの経緯

創業145年の歴史を誇る、県内随一の高級旅館「城西館」。皇室御用達の老舗旅館であり、宿泊客が多いことはもちろん、県民からの信頼も厚く、結婚式や宴会など日々多数の来館者がある。宿泊事業、宴会事業、婚礼事業の3事業を合わせると、その数は年間12万人に上る。

その来館者に催事会場等々を知らせるための案内看板を、エントランスや宴会場、結婚式場等に設置しているが、差し替え式のため人為的な作業が必要で、かなりの時間と労力を要していた。その作業はフロント係が担当しており、作業量が多い場合はフロント業務が手薄になることもあった。

また、看板の印刷には高品質の特殊な用紙を使っており、インク代を合わせると、その費用負担は多大なものであった。

当社は、平成27年度のものづくり補助金を活用して予約システム「イールドマネジメントシステム」を導入しており、4~5年前から予約システムと連動するデジタルサイネージの導入を検討していたが、当時の機種はLANケーブルの接続が必要で、工事が発生することから見送っていた。その後、Wi-Fi環境と電源があればどこでも設置できるタイプが登場したことから、予約受注データを変換してサイネージシステムと共用するためのソフトを開発し、エントランスホールや宴会会場、結婚式場など一斉に表示・変更対応ができるサイネージの機材を導入し、人的労力の削減と紙看板廃止による経費削減を図ることとした。

実施内容

1. ソフトウェア一式
 - ①[e-Sinage Pro WEBサーバー版] 管理用PC(サーバー)とフロントPCに搭載し、CSVデータを表示用PCに配信する。
 - ②[e-Sinage プラス](宴会案内表示システム)管理用PCと表示用PCに搭載し、CSVデータの自動配信を行う。
2. ハードウェア一式
 - ①デジタルサイネージ(ディスプレイ&表示用PC)
 - ・エントランス用…1台 (70インチディスプレイ&アドバンスコントローラー)
 - ・2階エレベーター前…1台 (49インチディスプレイ&アドバンスコントローラー)
 - ・各会場前・受付前…18台 (32インチディスプレイ&アドバンスコントローラー)
 - ②管理用PC+ディスプレイ



事業取組みの成果

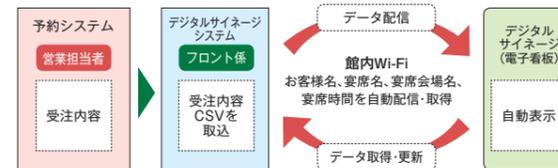
今回導入したサイネージシステム最大の特徴は、既存の予約システムとの連携である。入力の手間なく案内看板用のデータを作成し、Wi-Fiを通じて館内各所に配置する複数のサイネージ(電子看板)に配信し、一斉に表示できる。変更発生時はデータを修正するだけですべてのサイネージが更新でき、作業効率が格段に向上した。特に、当日の新規宴会や漢字の間違い等に対応するのは困難で、限られた時間内で作成・差し替え作業をするのは負担が大きかった。

これまでの案内看板用のデータはフロント係が予約情報を元に作成していたが、本サイネージシステムは営業担当者が入力した予約受注システムのデータを移行し、活用する。そのため営業担当者の意識も向上し、十分に確認された情報が入力され、誤字や脱字がなくなって精度が上がった。仮に誤字があった場合も、パソコン操作のみで瞬時に全サイネージの情報更新ができる。

●導入前の業務フロー



●導入後の業務フロー



また、経費の面からみれば、これまでの看板用紙作成のための高級な用紙やインク代、人件費などが削減できた。看板の用紙は特殊で再利用できず大量に廃棄していたが、それもなくエコにも貢献できる体制が整った。

さらに、フロント係が看板用紙を作成したり、差し替えのために持ち場を離れることがなくなり、接客に専念でき、サービス向上につながり、長時間化していたフロント係の労働環境の改善にも奏功している。

デジタルサイネージは看板全体が発光するため視認性が高く、お客様からも「見やすい」と好評である。この最新設備の導入は、お客様に「近代的」という印象を与え、「老舗=古い」というイメージを払拭でき、今年4月の客室リニューアルとあわせて、伝統と格式がある老舗旅館でありながら快適な宿という新しい城西館のイメージを打ち出すことができ、客単価のアップにもつながっている。

デジタルサイネージの機器は、配信データを表示するだけでなく、USBに格納した画像データ、動画データを映し出すこともできるため、ウェディングフェア、ビアフェスタなどの催事、

朝食ビュッフェのサインなど、ポスターの画像を流し、USBを挿すだけでそのまま表示できる。簡便かつ有効なサインは、スムーズな案内・誘導を実現し、効果を発揮している。



製品内容

- 1階 エントランス
- 案内看板(宴会、会合、催事、結婚式、宿泊客)
- 2階 階段前 案内看板
- 2階 四君子 宴会・部屋案内



●1階 エントランス



●2階 エレベーター前

●各会場・受付前

今後の活動予定・販売計画

予約システムと連携しての一斉表示は、会場の案内が主要な目的であり、その部分は完成の域に達した。今後は、地域の観光情報や婚礼、宴会をはじめとする自社商品の情報発信に活用していく。当館は、第二種旅行業登録を行っており、着地型体験観光「とさ恋ツアー」を開発し、約50種の旅行プログラムがある。大豊町の「銀不老豆」を使った商品開発も行っており、地域資源を生かした高知の魅力を発信している。これらを紹介するコンテンツを作成し、デジタルサイネージを使って発信することで、有効活用につなげていく。