



2025
奨励賞

株式会社城西館

業務内容 宿泊業

創業 1874年

従業員数 約300名(うちパート・アルバイト約200名)

所在地 高知市上町2-5-34

「なぜ変える？」から「やってよかった！」へ データの利活用による老舗旅館のDX推進

宿泊、宴会、ブライダル、物販の4事業を展開する「株式会社城西館」の長年の悩みだったデータ管理。各事業でデータ管理が分断され、情報の集約に労力がかかっていました。この非効率解消のため、社内データの統合管理に着手。社長自らが学び、現場を巻き込みながら改革を進めた結果、業務の効率化と情報共有が進み、城西館らしい「おもてなし」の質を高めることに成功しました。



Q 御社のデジタル化の取組内容について教えてください。



DX担当
マーケティング部
岡本さん



旅館全体の業務効率化とサービス品質向上を目的に、ホテル基幹システムと連動した「おもてなしシステム」を導入しました。全客室にタブレット端末を設置し、料理や備品の注文、要望がリアルタイムで共有されます。注文内容は館内モニターに表示されるだけでなく、スタッフの個人端末にも通知され、即時に対応可能です。さらにCDP(カスタマー・データ・プラットフォーム)により全部門のデータを一元化。顧客データを活用した自動メール送信による販促活動等を実施し、受注機会の拡大につながりました。

Q 抱えていた課題と、デジタル化に取り組んだきっかけを教えてください。

以前は紙の伝票や手書きの記録が中心で、入力や確認作業に多くの時間を取られていました。繁忙期にはミスも起こりやすく、現場の負担が大きな課題となっていました。こうした状況を変えるには、現場任せではなくトップダウンで進める必要があると判断。社長自らITパスポートを取得し、まずは社内の雰囲気づくりから着手。県のモデル事業に申請・採択されたことを契機に、メンターの伴走支援を受けながらデジタル化をスタートさせました。



Q デジタル化に成功した秘訣を教えてください。

成功の最大の要因は、トップが先頭に立ち進めたことです。専任担当者は置かず、部署を横断してチームを編成し、予算や導入内容を決定しました。当初は現場から戸惑いや反発の声もあり、「なぜ変えるのか」という疑問も少なくありませんでした。しかし、実際に使いながら学ぶスタイルで徐々に理解が進み、効率化を実感することでデジタルが現場に定着。補助金も活用しながら、無理のない形でDXを進められたことが成果につながりました。



デジタル化導入までの期間とプロセス

- 2019年から本格的なDX化を検討し、高知県中小企業デジタル化促進モデル事業に申請。2021年7月より稼働開始

導入にあたっての人材確保 (ITベンダー含む)

- 社長を責任者に置き、各部署からメンバーを選出しプロジェクトチームを発足。メンターの伴走により定期ミーティングを開催

導入したITツール

- CDPやMA(マーケティング・オートメーション)などがオールインワンに使えるマーケティングツール

支援機関、補助金等の活用の有無

- 高知県中小企業デジタル化促進モデル事業
- IT導入補助金(経済産業省)
- 高知県デジタル技術活用促進事業費補助金

受賞にあたって

現場とともに進めてきたデジタル化の成果が評価されたのだと感じています。今後は事業の垣根を越え、宿泊客のEC利用や、結婚式を挙げた方が家族で再訪するなど、人生に寄り添う関係づくりを通じてLTV(顧客生涯価値)の向上を目指していきます。

これからデジタル化に取り組みたい事業者様へ

社内のデジタル化は、これまで集計や可視化が難しいとされていた情報を活用可能にし、業務の幅を大きく広げてくれます。あわせて従業員のデジタルリテラシーも自然と向上しました。取り組みを共有することで同業者から相談を受ける機会も増え、業界全体の底上げにつながると実感しています。ぜひデジタル化の一步を踏み出してみてください。



代表取締役社長
藤本幸太郎氏