

クラウド等を活用した地域ICT投資の促進に関する検討会

第1回 資料

平成27年1月26日

株式会社 加賀屋

■館内の情報伝達・情報共有の強化

- ・大手ソフトベンダーからはクラウド型ホテル・旅館システムは提供され予約・フロント（精算）業務が多い。しかし、フロントや調理場・客室係などへの連絡・指示・確認、また関係部署との情報や知識の共有など、問題解決の「コミュニケーションツール」を含むバックヤードシステムの構築が不可欠。
- ・お客様の要望対応へのスピードアップと正確性の追求。
- ・社員の高齢化から、スマートフォン、タブレットなど使用に当たっては、ユーザビリティの考慮する必要がある。

※市販のクラウド型グループウェアは、一般ビジネス向きで利用しづらい旅館では利用しづらい。

■マーケティング力の強化

- ・旅行者への地域及び館内における無料Wi-Fi利用の、位置データ、SNSデータ、アプリ利用データ等のマーケティング活用データの収集
- ・旅行満足度の向上、集客力の向上、リピーターの確保、地域の観光関連施設との提携による宿泊客の滞在日数の拡大などデータに基づく戦略立案
- ・和倉温泉旅館連携などによる旅行者行動等ビッグデータの解析システム構築の産学官連携

■和倉温泉地のブランド力強化

- ・和倉温泉旅館連携による、SNS（Facebookなど）等の活用
- ・旅行者への地域及び館内において、シームレスな無料Wi-Fi（Noto-Wifi）やスマホ・アプリの利用
- ・ポータルシステム「のとNAVI」の外国語対応や、SNS・掲示板など利用の外国語情報発信

※七尾市観光協会、和倉温泉観光協会のホームページの外国語対応における情報共有利用ができていない

※平成24年度補正予算「ICT街づくり推進事業」の既存アプリケーション、AR観光ナビ、バス時刻案内、スタンプラリー、情報バスケットなどのPR不足

- 投資優先順位は、お客様優先
お客様が利用する客室などの設備投資が優先（3月14日北陸新幹線開業に係る投資など）となり、裏部門の投資が後回しになる。
- 導入コストが高く、費用対効果が不明
※中小旅館の通信インフラは同軸ケーブル、電話回線が多く、バブル崩壊による過剰負債問題から、光ファイバーケーブル、LANケーブル、Wi-Fiなど通信インフラ設備投資まで至っていない
- I C T利活用の目的が、業務・事務の効率化といった「電算化」にとどまっている
※I C Tは、高付加価値化、協働体制促進、人と人との相互理解などの、強みの理解と意識改革も課題
- I C Tの利活用が苦手な高齢者等に寄り添った解決策（ソリューション）が十分に提示されていない
※利用者の情報リテラシー不足や周知不足
- I C T利活用の自立的な取組ができる中心人物（リーダー）と、それを支える高度な専門性等を備えた人材が必要

そのためにこういった取組みや仕掛けなどが必要と感じているか

- 館内の関係部署との情報や知識の共有など、問題解決の「コミュニケーションツール」を含むバックヤードシステムのオープン化・標準化・クラウドサービス化等の促進
※クラウド型サービスシステムのオープン化、標準化等の推進により、スケールメリットを活かし、旅館・地域におけるコスト負担の軽減の仕組み
- ICT利活用は、館内・地域に閉じたものではなく、都市部や他の地域、機関との繋がりや、地域の魅力や文化など情報を広く共有し海外を含む発信・交流する仕組み
- 地域ICT人材（地域ICTマネージャーを含む）の育成と活用の推進体制づくり
※中小旅館においてICTを武器にし、課題解決指向の「地域自立型」の取組や集客するノウハウが乏しい
- ICTインフラ整備が重要で、まずは地理的なデジタル・ディバイドの解消、地域におけるハードとアプリケーションの一体的な整備を、国・自治体・通信キャリアが支援する仕組みと仕掛け
※平成24年度補正予算「ICT街づくり推進事業」における七尾市内無料Wi-Fiの、地域が支える通信インフラのビジネス化
- 特に観光業ですが、行政の区割り単位で七尾市観光協会・和倉温泉観光協会のホームページを立ち上げているが、相互参照し 協力と知恵とノウハウが相乗効果をもたらすデザインや、イベント・特産物などの気付き・活用される仕掛け（北陸トライアングル連携など）
- 旅行者の行動データやアプリ利用履歴データ等の定量的な分析から、経営改善、経営意思決定や有効なマーケティング施策に活かすために、データ解析人材育成を含む大学など外部委託先連携の仕組み