

## 業務プロセス改革 宿泊業 DX

取組企業

ネストウエストガーデン土佐  
(株式会社土佐西南黒潮観光)

業種

宿泊業・飲食サービス業

課題だったこと

- ①ペーパーレス化 ②アナログな業務体制
- ③業務の作業の省力化など



ホテルを目指す

地域共生に寄与する

DXで業務効率UP!

### Before

導入前の  
課題

- 宿泊・飲食・売店のデータが散在
- 紙や口頭伝達のアナログ業務によるミスが発生
- PCセキュリティ面での不安

### After

導入による  
効果

- 予約管理システム刷新や情報発信ツール導入で年間300時間を超える業務時間を削減
- ネットワーク整備でセキュリティを強化
- DX専門職員も配置し、組織変更を実行



### STEP.1 取り組みのきっかけ

## アナログ業務とセキュリティ不安 「経験と勘」での業務に限界

地域との共生・持続可能な観光推進を実践する同社。だが、予約や顧客管理は長年アナログな手法に依存し、部門間でデータが連携されていないことからミスが生じていた。さらにPC環境やセキュリティへの不安、新たな顧客層の開拓、深刻化する人手不足への対応など課題が山積だったため、将来の経営を見据え、社内DXによる改革に踏み切った。



### VOICE 取り組んでみて

## 早期DX化を実現できました

取り組みから構築まで、産業振興センターさんのサポートもあり、想定より早くDX化ができました。今後はPOSレジやオーダーシステムの連携を進め、飲食部門の省力化と価格最適化を推進します。



### STEP.2 取り組みの内容

## 予約管理の自動化と「攻め」の マーケティング体制構築

まずは基盤整備として社内ネットワークを刷新し、来客用と業務用を分離することでセキュリティを強化。そのうえで宿泊管理システムとサイトコントローラーを連携させ、予約データの自動取り込みを実現した。さらにマーケティング専門チームを新設し、DX推進体制を構築。公式LINEの活用や各種デジタルツールの導入促進を通じて、情報発信の強化と社内DXを着実に進めてきた。



### STEP.3 取り組みの効果

## 業務の可視化で機会損失を防ぎ、 若手が活躍する組織へ

予約処理の自動化により、手作業によるミスや取りこぼしが大幅に減少。顧客の居住地等が可視化され、データに基づく分析が可能になった。清掃業務ではタブレットで客室の状況を即時共有し、業務スピードが向上。当初は変化に戸惑う声もあったが、若手職員が中心となりDXを推進し、セキュリティに対する意識の向上や「数字で効果を測る」文化が社内に芽生え始めている。

- 企業名：ネストウエストガーデン土佐  
(株式会社土佐西南黒潮観光)
- 代表者：代表取締役 山本 祥平
- TEL:0880-43-0101 ● 従業員数：19名
- 事業内容：ホテル、レストラン、ウェディング



ホームページ

