

# インバウンド急拡大による 人手不足解消のためのDX戦略

---

株式会社プレジデントハカタ  
専務取締役 福田 順司



PRESIDENT HAKATA

# ■ 会社概要



会社名 株式会社プレジデントハカタ

---

住 所 福岡市博多区博多駅前1-14-7

---

代表者 代表取締役 友杉 隆志

---

設立日 1968年 7月 1日

---

従業員数 93名 (アルバイト52名含む)  
※2024年9月30日 現在

---

ホテル事業 合計 603室

プレジデントホテル博多 197室

プレジデントホテルアネックス 14室

ホテル ラ フォレスタ 96室

ホテル ラ フォレスタ アネックス 115室

(2026年秋)

ホテルサードプレイス博多 126室

ホテルサードプレイス博多アネックス 55室

---

料飲事業

和創作呑処 緩音

PITBULL BROTHERS

---

駐車場事業

友杉立体駐車場

---

# 事業所マップ



ホテルサードプレイス博多／アネックス



プレジデントホテル博多／アネックス  
和創作呑処 緩音 ～ KANON ～

祇園駅



友杉立体駐車場

ホテルラフォレスタ  
PITBULL BROTHERS



博多口

博多駅

筑紫口

大博通り

# I DX化の背景

## 背景

- ✓ もともと、収益確保のため、最小限の要員でオペレーションを実施
- ✓ コロナ明けに、インバウンド拡大で、急激にホテルの稼働率が向上

## 課題

- ✓ 求人を続けたが、なかなか良い人が集まらず、要員不足に
- ✓ 現場の従業員は多忙で休めず、不満が蓄積

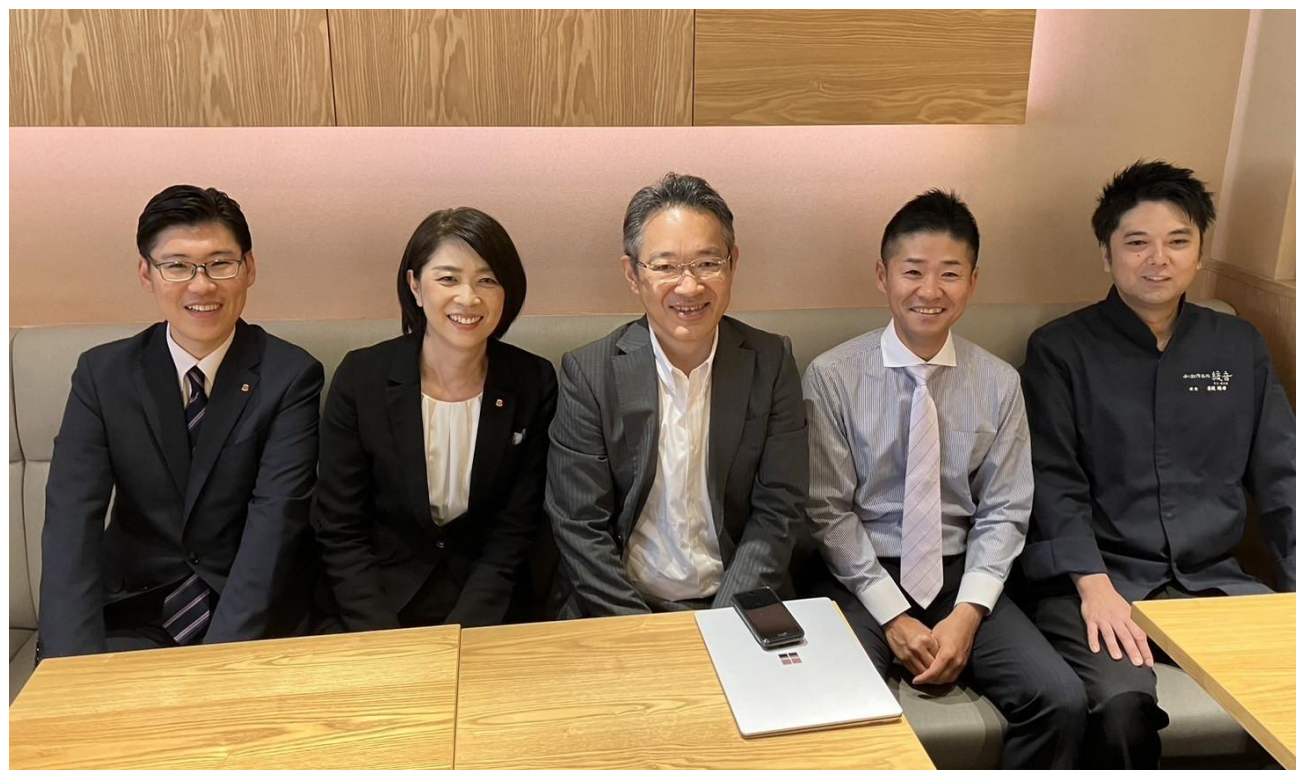
## DX化へ

- ✓ 日本政策金融公庫に相談したところ、中小企業基盤整備機構からハンズオン支援の提案を受けた
- ✓ アドバイザーとしてエイドリームコンサルティングの森下氏が参画

# プロジェクト組成

■ 2023年8月にプロジェクトチームを組成し、検討プロジェクトをキックオフした

PJオーナー	代表取締役	友杉 降志
PJリーダー	常務取締役	福田 順司
事務局	総支配人	中島 勝太
メンバー	マネジャー	篠崎 民子
	マネジャー	三島 公輔
	マネジャー	築城 源希
アドバイザー		森下 剛靖





# DX化のビジョンの作成

- プロジェクトメンバーにて仮のビジョンを検討、社長にも承認を得る

## ＜プロジェクトのビジョン＞

デジタル技術を駆使し一人三役化を進め、生産性向上とともに  
働きやすくプライベートも充実した職場を作ります

### 1. 働きやすい職場づくり

- リフレッシュ休暇、3連休・4連休等の取得
- 福利厚生利用促進 旅行、観光の一部費用負担

### 2. ホテル毎の特徴の明確化

- プレジデントホテル博多  
→ サービスレベルの高いホテル
- ホテルラフォレスタ/サードプレイス博多  
→ 省人化された生産性の高いホテル

### 3. 自動化省力化への強化

- ラフォレスタ・サードプレイスの自動チェックイン機による省人化
- 緩音の注文セルフオーダー化

### 4. マルチタスクによる生産性向上

- ホテルフロント、レストラン、客室清掃の一人三役での業務効率化による生産性の向上

# DXの推進ステップ

2023年8月 ~ 2024年5月 (10カ月)

2024年6月～

Step1

現状分析

1. 仮ビジョン設定
2. 現状業務の棚卸／  
業務フロー作成
3. 課題の整理

Step2

DX化案検討

1. 改革テーマの抽出
2. DXツールの調査
3. 業務改革案の決定

Step3

実行計画作成

1. ビジョン・目標の  
最終化
2. 実行スケジュール  
作成

Step4

業務改革の実行

1. シフトの見直し
2. 無人チェックイン機導入
3. フロントシステムの入替
4. 自社清掃マニュアル作成
5. マーケティング部門専任化
6. マルチタスクの一部開始
7. 宿泊料金管理システム開発

中小機構 ハンズオン支援

# ホテル毎の特徴の明確化し、各ホテルのサービスレベルを再定義

ホテル カテゴリー	ターゲット 顧客			
	法人/団体 	個人/ビジネス 	国内/観光 	インバウンド 
ハイクラス				
ミドル クラス		プレジデントホテル博多		プレジデントホテル アネックス
			HOTEL LA FORESTA ANNEX	
カジュアル クラス		HOTEL LA FORESTA		
	HOTEL サードプレイス博多			HOTEL サードプレイス博多 アネックス



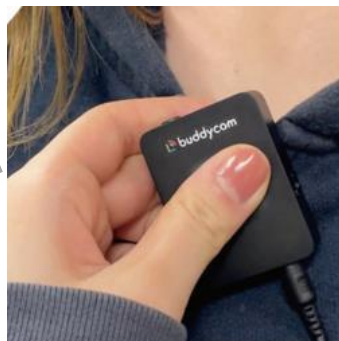
# スマホアプリで送迎ドライバーとフロントの連絡工数の削減

- チェックイン時間帯に、受電した**顧客の迎車依頼をドライバーの携帯へ伝言する工数**が多い
- スマホアプリを導入、ボタン一つで**トランシーバーのように会話**、運転中でも通話OK
- 音声認識機能によって、**伝達した会話は自動で文字起こし**、再確認の電話が減少
- フロントでも**GPS機能で送迎車の位置もタイムリーに把握可能**、顧客への回答も迅速化

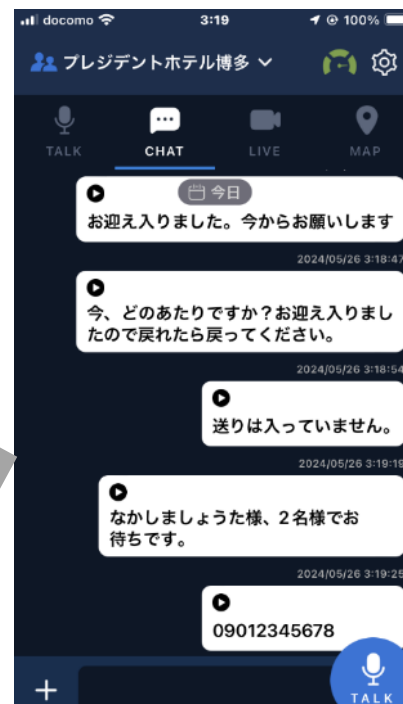
ホテルフロント



送迎ドライバー



送迎ドライバー



ホテルフロント



# 自動チェックイン機による省人化・多言語対応

■ ラフォレストは、**自動チェックイン機**によって、**フロントを原則無人に**

Before

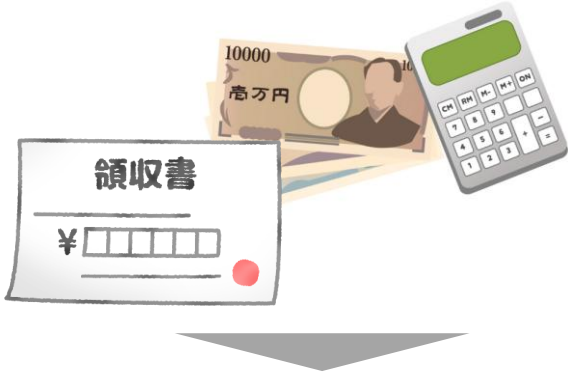




After



# 非効率的で古いフロントシステムをリプレイス

- ✓ プレジデントホテル・ラフォレスタの古い**フロントシステム**（予約管理、チェックイン、チェックアウト、精算など）を、新機能が多いサードプレイスと同じシステムへ入替

精算・領収書発行	カードキー回収・清掃指示	請求書発行・売掛管理
<p>システム上、<b>チェックアウト時しか対応できず</b>、朝の要員が多く必要</p>  <p>システムを変更し、<b>チェックイン時に</b>精算、領収書を発行</p>	<p>退室者の<b>カードキーは一覧表で手作業で管理</b>し、清掃担当に個別に<b>空室の清掃を指示</b></p>  <p>回収したカードキーを<b>スキャン</b>し、自動で<b>清掃担当のタブレットに清掃指示</b></p>	<p>後日請求の宿泊者には、<b>請求書をEXCELで作成</b> ⇒ 一覧表とともに経理に送付</p>  <p>システムで<b>請求書を自動発行</b>し、経理部門にはメールを自動送信</p>



# 和食レストラン緩音のセルフオーダーシステム導入

- 緩音は、**ホールスタッフのアルバイトが集まりにくく、人件費負担も重かった**
- 馴染みのお客様への抵抗も心配ではあったが、**スマホのセルフオーダーシステム**を導入
- 注文聞き取りやレジ精算入力が不要になるとともに、**多言語対応も可能に**

**自分のスマホですぐに注文・会計!**

当店では、お客様のスマートフォンによるセルフオーダーを導入しています。



**好きなタイミングで**  
店員を呼ぶ手間が省け、待つことなく注文・お会計ができます。



**非接触で**  
同じ端末を共有したり、店員と会話する必要がありません。



# ■ 客室清掃の内製化のためのマニュアル動画制作

- フロント業務を簡素化させる一方で、**一人三役化**の一環として、**清掃の一部内製化**を実施
- 内製化によって**コストダウン**を図るとともに、現場目線での**客室品質の向上**も目指す
- **マニュアル動画を作成**し、清掃トレーニングを実施



# カジュアル系ホテルはセルフサービス化などの業務改善でもフロント工数を削減

## タクシー手配のセルフ化

フロントに依頼され手配していたタクシーは、客室に**GoやDiDiなどのQRコード**を掲示



**タクシー配車アプリのご案内**  
Taxi booking app Information

GO タクシー・DiDi タクシーの公式サイトからアプリをダウンロード  
Download the app from the official website.

**GO タクシー**  
https://go.goinc.jp/  
ダウンロード

**DiDi タクシー**  
https://didimobility.co  
ダウンロード

**タクシー手配はアプリからが便利**  
Taxi app comes in handy!

簡単に手配ができる  
Easy to book

事前に料金を把握できる  
Know the price in advance

支払いが簡単  
Payment is easy

**HOTEL 3rd Place HAKATA**

**タクシーアプリなら DiDi**  
[ディディ]

**初回割引クーポン ¥500**  
アプリ決済時のみご利用可

**クーポンコード DIDICARD**

※アプリ決済限定。他クーポン併用不可。利用履歴あり。本キャンペーンは対象外となります。

App Store  
Google Play

## クリーニング・マッサージの受付の中止

利用の少ないクリーニングやマッサージの受付は中止



## 連泊時の清掃の原則中止

連泊時の清掃は原則中止し、**必要な宿泊者はマグネットシートを掲示**するよう依頼



**ご連泊のお客様へ**  
For stay-over guests

当館は、地球環境保全活動に賛同しています。  
連泊中における清掃は**ご希望の場合のみ**実施させていただきます。  
バスタオル・フェイスタオル・パジャマ・歯ブラシは  
ドア前にご用意させていただきます。

清掃をご希望の場合は朝 10 時までに下記のように  
清掃札をドアの外へ貼っていただきますようお願いいたします。

For our planet, we are providing daily housekeeping only upon request.  
Bath towel, hand towel, pajamas and toothbrush will be placed at your room door.  
If you request a housekeeping service, please indicate  
"Clean Up" card outside the door by 10 am.

**Clean Up Please.**

清潔にしてください。  
清掃員  
お心付けください

衛生面の観点から 3 日ごとに「清掃札」の掲示が無い場合でも清掃に入らせて頂きます。  
Please note that your room will be cleaned every THIRD NIGHT with/without your indication from a hygienic perspective.

(例: example) 常時清掃スケジュール  
→ 1泊 → 2泊 → 3泊 → 4泊 → 5泊 → 6泊  
Check IN (1/1) (2/1) (3/1) (4/1) (5/1) (6/1)  
Cleaning (2/1) (4/1) (6/1)  
Cleaning (3/1) (5/1) (6/1)

**HOTEL 3rd Place HAKATA**



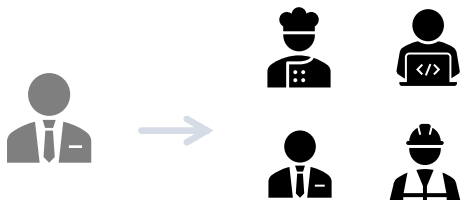
# DXを通じて次の成長へ

## HOTEL LA FORESTA ANNEX (2026年10月 竣工)



- HOTEL LA FORESTA ANNEX 竣工・開業  
客室数増加による売上増加
- 隣接ホテルのシナジーを活かし2ホテル  
一括フロントによる固定費の共有化

## マルチタスク



- ホテルにおける幅広いスキルの取得
- フロント業務軽減と客室清掃一部内製化  
からのマルチタスクによる生産性向上

## 企業

- 売上高の増加
- コストの削減

利益率の向上

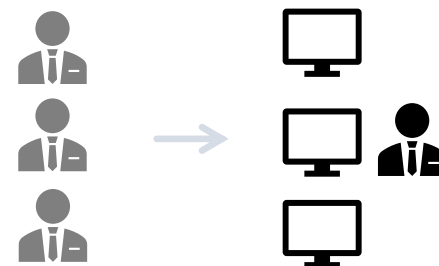
顧客満足度  
(ES)の向上

従業員の成長

- 福利厚生の実充実
- 長期休暇の取得
- スキルの取得

従業員

## フロント業務の省人化



- 自動チェックイン機などのシステム導入  
によるフロント業務の大幅削減

## マーケティングの専任化



### マーケティング部門

商品戦略 価格戦略 流通戦略 プロモーション戦略

- マーケティングの専任化と一元化による  
販売精度の向上と効率化の向上