

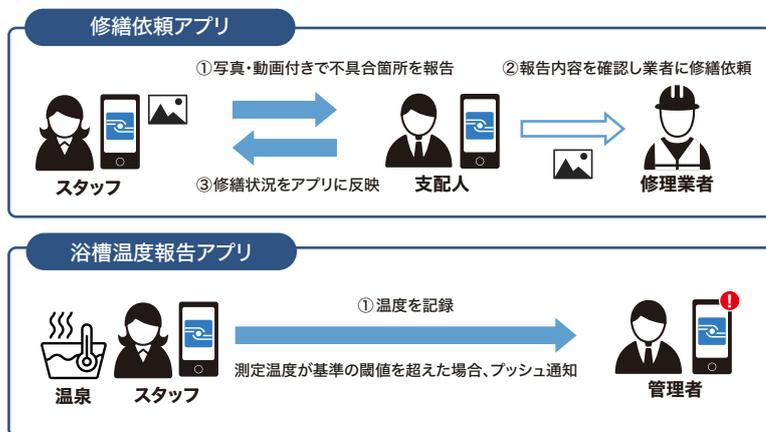
# 鶴雅リゾート株式会社 様

## 設備管理や修理記録を蓄積・分析し、サービス品質向上を実現

### 多様なニーズに合わせた報告アプリを3日で作成、現場業務のIT化を促進

鶴雅リゾート株式会社は、北海道全域でその土地を活かした温泉旅館やビュッフェレストランなどを運営している。安心安全でより良いサービスを提供するために、ITツールやAI活用をはじめとするDX実現に向けた取り組みを積極的に行っている。その一環としてチャットツールを導入。紙や口頭で伝えていた報告をデジタル化しリアルタイムに社員に共有できる仕組みを構築したが、報告内容が散在しデータが蓄積されずタスクの確認漏れなどの問題が発生していたため、新たにデータ集約及び蓄積が可能なPlatioを導入した。

課題・目的	選定ポイント	効果
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ チャットでの報告は見逃しやすく、また項目ごとに整理させていないためタスクの抜け漏れが発生していた</li> <li>■ 施設の劣化及び修繕状況を把握できず、トラブル発生前に十分な予防策を講じることができなかった</li> <li>■ 中期・長期計画で設備関連の予算を組むためにルームカルテや設備管理の記録を蓄積する必要があった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 報告内容がデータベースとして記録に残り、項目ごとに整理されたデータをリアルタイムに共有できる</li> <li>■ ノーコードで簡単にアプリが作れ、既存システムを改修するより短期かつ低コストで現場業務のIT化を実現できる</li> <li>■ 清掃点検や浴槽温度管理など、様々な報告業務に対し最適なアプリを作成できる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 報告内容の種類や環境によって異なるニーズに対応した業務アプリを3日で作成</li> <li>■ 施設状況を正確に把握し、異常を素早く検知、対策することで宿泊者の顧客満足度が向上</li> <li>■ 蓄積した設備点検報告や修繕報告を分析・活用し、長期的な施設修繕計画を立案</li> </ul>



浴槽温度の報告画面



異常値があれば管理者に通知

#### ユーザーのひと言

Platioの導入は、タブレットで簡単に報告ができ現場スタッフの業務改善につながるだけでなく、施設状況を正確に把握できるため経営者にとっても大きなメリットがあります。

いままでできなかった報告データの可視化・分析ができるようになったことで分析結果を元にサービスを改善していけるため、DX実現に向けた大きな一歩になったと感じています。

今後、グループ施設への展開はもちろん、同じような課題を抱えている中小の旅館やホテルにも広めて業界全体のDX推進を加速させていきたいです。

鶴雅ホールディングス株式会社 常務執行役員 手塚 悦朗 氏  
 鶴雅リゾート株式会社 システム部長 小野 孝一 氏

#### User Profile



所在地：北海道釧路市阿寒町阿寒湖温泉4-6-10

会社概要：北海道の“郷土力”をテーマに、旅館やホテル、ビュッフェレストランなど北海道の魅力あふれる施設・サービスを展開。北海道観光のブランド力向上と地域活性化に貢献し、100年ブランドの創造と実践にチャレンジしている。

従業員数：397名

URL：https://www.tsurugagroup.com/