

手仕事を体感し、手仕事を体験する宿

株式会社 UNAラボラトリーズ(Craft Inn 手)

〒834-0031 福岡県八女市本町120-1、福岡県八女市本町267  
TEL 0943-25-7577 HP https://craftinn.jp/

業種 宿泊業、旅行業  
従業員数 15名  
資本金 1,800万円

事業内容

現代の暮らしに合わせて再編集した、九州の手仕事を体感・体験

2019年設立。九州の文化を深く探究し、訪れる人と共に更なる魅力を生み出すトラベル・デザイン・ファーム。トラベルガイド「TRAVEL UNA」の出版、九州文化を体験する旅行プログラムの企画・販売に加えて、2021年10月、八女をはじめとした九州のクラフト文化への扉を開く宿泊施設 Craft Inn 手 [té]を開業。



Photo by Koichiro Fujimoto

改善成果のポイント

訪問支援回数 | 9回 (支援期間:6カ月)

- 宿泊プランに沿った部屋のコンセプトづくり、新商品企画
- 設備、業務プロセスの見直しによる効率化



Q どんな困りごと(課題)がありましたか?

八女周辺のクラフト文化に光を当て、古民家を改修し、職人が地域の素材と技法を駆使した家具や調度品を満喫できる宿として、2021年10月に開業しましたが、稼働率が低く目標未達が続き収益化が急務でした。OTA\*は利用していましたが、自社サイトからの予約が90%で、OTAを上手く使いこなせていませんでした。宿泊プランも1泊朝食付きプランのみで、夕食とセットで予約をしたい宿泊客のニーズにも応えることができていませんでした。

また、宿泊に必要な設備や備品が不足していたため、オペレーション業務が煩雑になり、作業時間が増加していました。

支援期間の途中で専任のマネージャーが退職することになり、専任のマネージャーを置かずに運営するための体制構築が喫緊の課題となりました。

(\* ) Online Travel Agency、インターネットのみで取り引きを行う旅行会社

課題 4



Photo by Koichiro Fujimoto  
藍の部屋



Photo by Koichiro Fujimoto  
八女茶の美味しい淹れ方を体験

Q 改善の取り組み内容を教えてください

新たな顧客層獲得を目指すため、宿から5~10分程度の場所にある料理店とコラボし、夕食ニーズに対応する泊食分離プランを新たに企画しました。さらに売上拡大のための新たなプロモーションの企画として、「1周年記念企画」を実施しました。他に、アドバイザーの方に実際に宿泊いただき、お客様目線で感じた宿の魅力や接客や食事の改善ポイントのアドバイスをいただき、サービスの取捨選択と磨き上げを行いました。

効率化と経費削減のため、洗濯機・シンク・掃除機を新規購入し設備を拡充しました。備品は適正数のアドバイスを受け、整備しました。

専任のマネージャーを置かずに運営する体制構築については、月1度のミーティングを通じてルーティン業務の効率化のためのアドバイスをいただいて、売上と経費のバランスについて相談に乗ってもらうことで、生産性の高い組織づくりをサポートしていただきました。



近隣の料理店とのコラボメニュー



サイズアップし作業性が良くなったシンク

Q 取組んで良かった点を教えてください

メインの効果(改善点)

インバウンド解禁も追い風となり、宿泊事業の売上は前年比160%超となり、単月黒字化を実現できました。

設備・備品強化により、洗濯は館内で作業が可能になり年間50万円以上の経費削減、清掃と食器洗いはそれぞれ、10%と25%の作業時間短縮ができました。

マニュアルの整備により時間的・精神的余裕を持ったオペレーション体制を確立でき、お客様に安心・安全でより質の高い接客サービスを提供できるようになりました。

副次効果

今回の取組みにより、作業効率アップに対するスタッフの意識も高まり、一人一人の業務に対する積極性が高まったように感じています。

今後の目標

本取組みをきっかけに、社員及びパートタイムの現場スタッフ一人ひとりの力を引き出す体制に移行していきたいと考えています。OTAのさらなる活用やリピート促進による稼働率アップ、サービスの見直しやデジタルを活用した効率化に取組んでいきたいと思ひます。



1周年記念キャンペーンを企画、実施

企業様の声

宿泊事業は日々のタスクをこなすことで手一杯になりがちですが、専門アドバイザーに定期的に訪問いただくことによって、改善点への気づきを得て、解決に向けて背中を押していただくことができました。今後は、インバウンド需要の取り込み、組織体制の構築について引き続きご指導

いただきたいと思ひます。

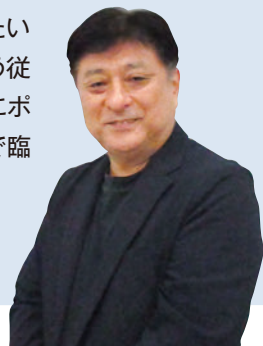


株式会社 UNAラボラトリーズ  
取締役  
田村 あや 様

生産性アドバイザーから一言

商品(宿)中心から顧客中心への変革を進め、将来のお金を最大限使ってもらうためにどうするか、ライフタイムバリューの最大化を目指しましょう。常に「お客様を」ではなく、「お客様が」で考えてください。

変革を進める上で、経営者の「ありたい姿」を明確にした上で、その想いをどう従業員に浸透させるかが重要です。現場にポジティブなまなざしで共感してもらって姿勢で臨んで頂ければと思ひます。



生産性アドバイザー  
北岡 敦広