



ピンチはチャンス！
戦う情シスがPOCなしで生み出した
温泉IOTプロジェクト

株式会社星野リゾート
情報システムグループ

白根 千工 杉山 陽輝

2020.08.05

本日語ります



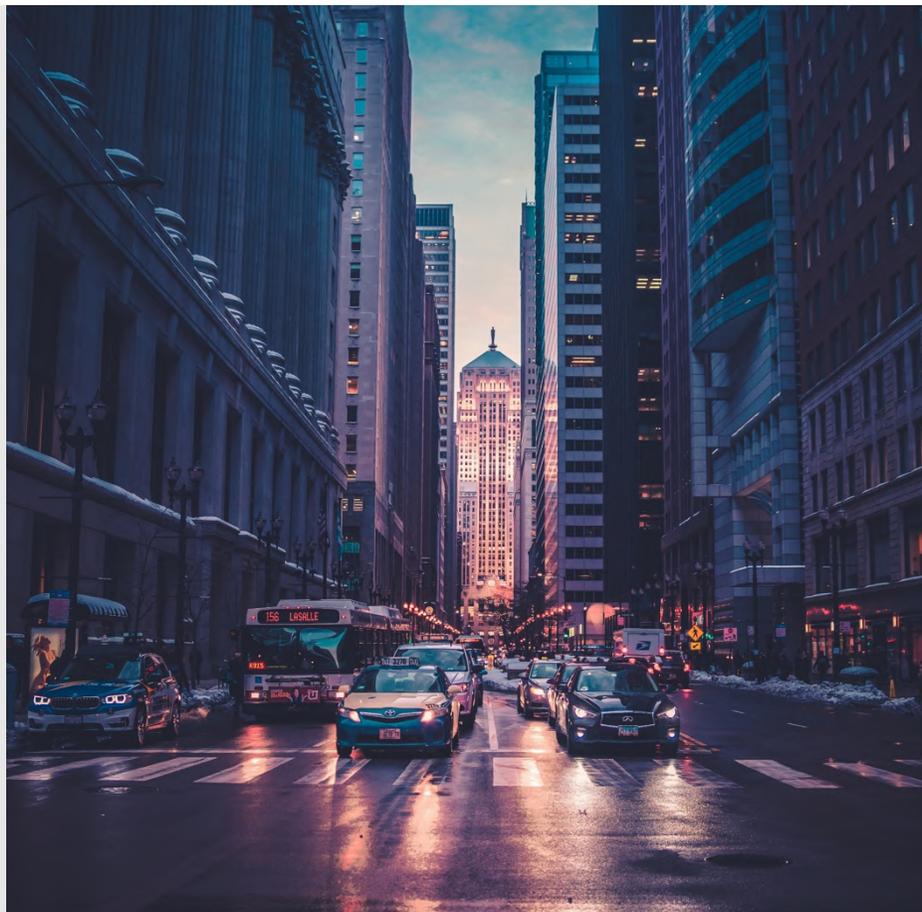
白根 チエ

株式会社星野リゾート
情報システムグループ プロダクトオーナー

2012年星野リゾート入社。
温泉旅館「界」のサービススタッフから社内公募にて
2019年4月より情報システムにキャリアチェンジ。現
地オペレーションシステムを担当し、接客現場たたき
上げPOとして日々奮闘中。

おんせん県おおいた出身。
気になる名前の由来は『じゃりんこチエ』

座右の銘はアンジェリーナジョリーの『知識は力なり』



杉山陽輝

株式会社星野リゾート
情報システムグループ ソリューションアーキテクト

2019年星野リゾート入社。
入社のきっかけとなったのは、星野リゾートが掲げる
フラットな組織文化に惹かれたこと。
宿泊エンジニアチームでは希少な、インフラもこなせる
フロントエンジニア。

兵庫県出身。
日々癒しをくれる愛猫の名前は、テトとジジ。

座右の銘は、『Just do It!』

星野リゾートについて

全国42施設のリゾート・温泉旅館・ホテルのオペレーションを担っている総合リゾート運営会社です。

ラグジュアリーな滞在を叶える「星のや」、温泉旅館「界」、ファミリーリゾート「リゾナーレ」、都市観光を楽しむ「OMO」、ルーズで新しいホテル「BEB」など多様な旅のニーズの創造を通じて、世界に通用する運営会社を目指しています。

1914年創業、長野県軽井沢に最初の旅館を開業し、今年で106年を迎えました。

旅行産業は世界で最も大切な平和維持産業であるという視点を持ち、夢は大きく運営は地道にこれからの事業に取り組んでいます。

代表
星野佳路



戦う情シス「星野リゾート情報システムグループ」

星野リゾートグループすべての情報システム全般を広く対応しています。

数年前はわずか4名とパートナーメインの体制でした。DXをやるには自前化しかないというディレクター久本の信念のもと、現場からの異動組、中途キャリア採用を積極的に行ってきたことで、今では総勢30名越えの社内でも有数のビックチームとなっています。メンバーは軽井沢・東京・京都を拠点に活動中です。

現在は開発・改善・インフラ構築・運用・開業支援など、広く多くのタスクを自ら行っています。また、そこにはミックスチームだから成せる各ミッションへの遂行力があります。

様々な社内からの要求はもちろん、ホスピタリティを追求する新たな価値の創造を目指し、日々迫りくる課題と戦い続けています。

ディレクター
久本



星野リゾート×IoT



提案止まり！ボツ・ボツ・ボツの連続！

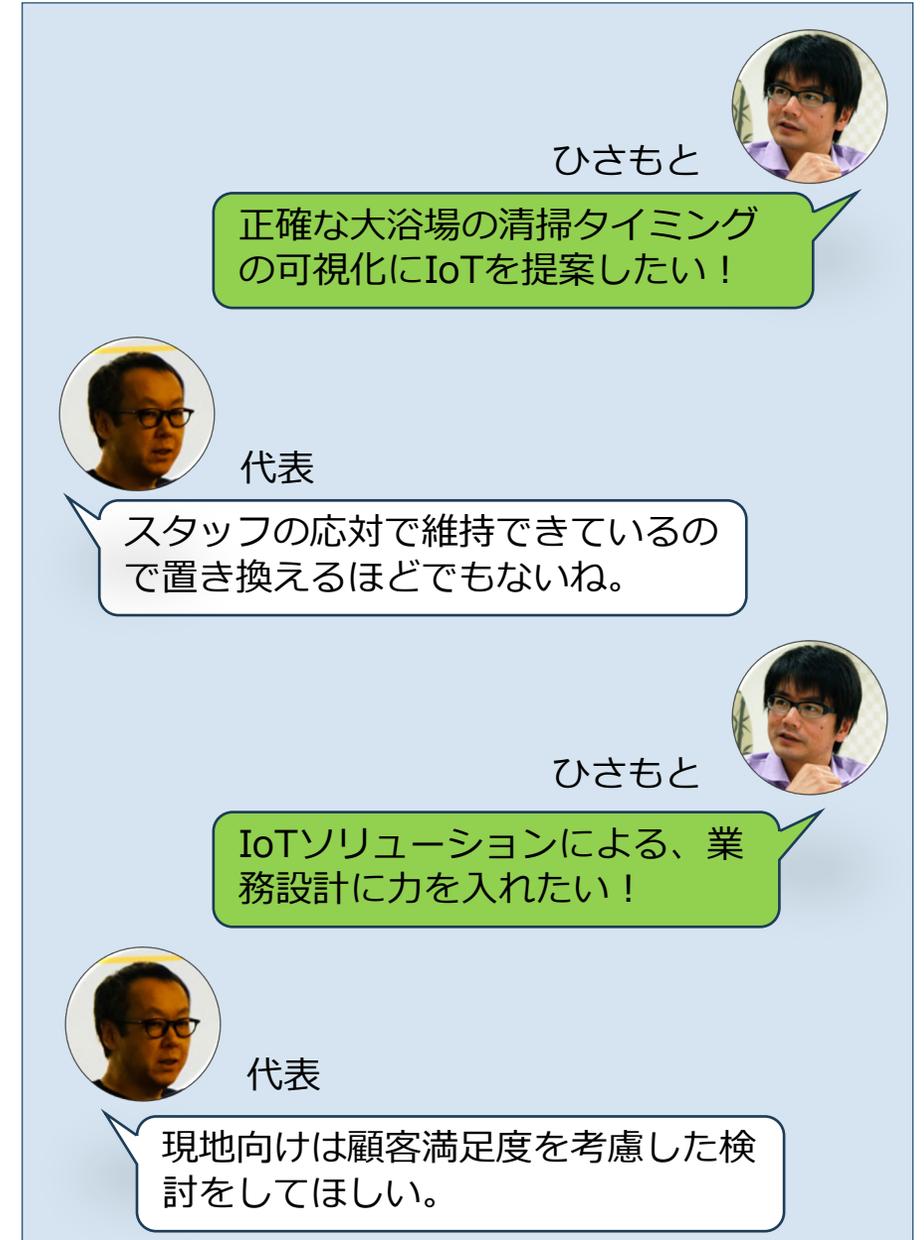
ITチームからの提案



パイオニア要素がない



実装できず模索止まり



それぞれのIoT



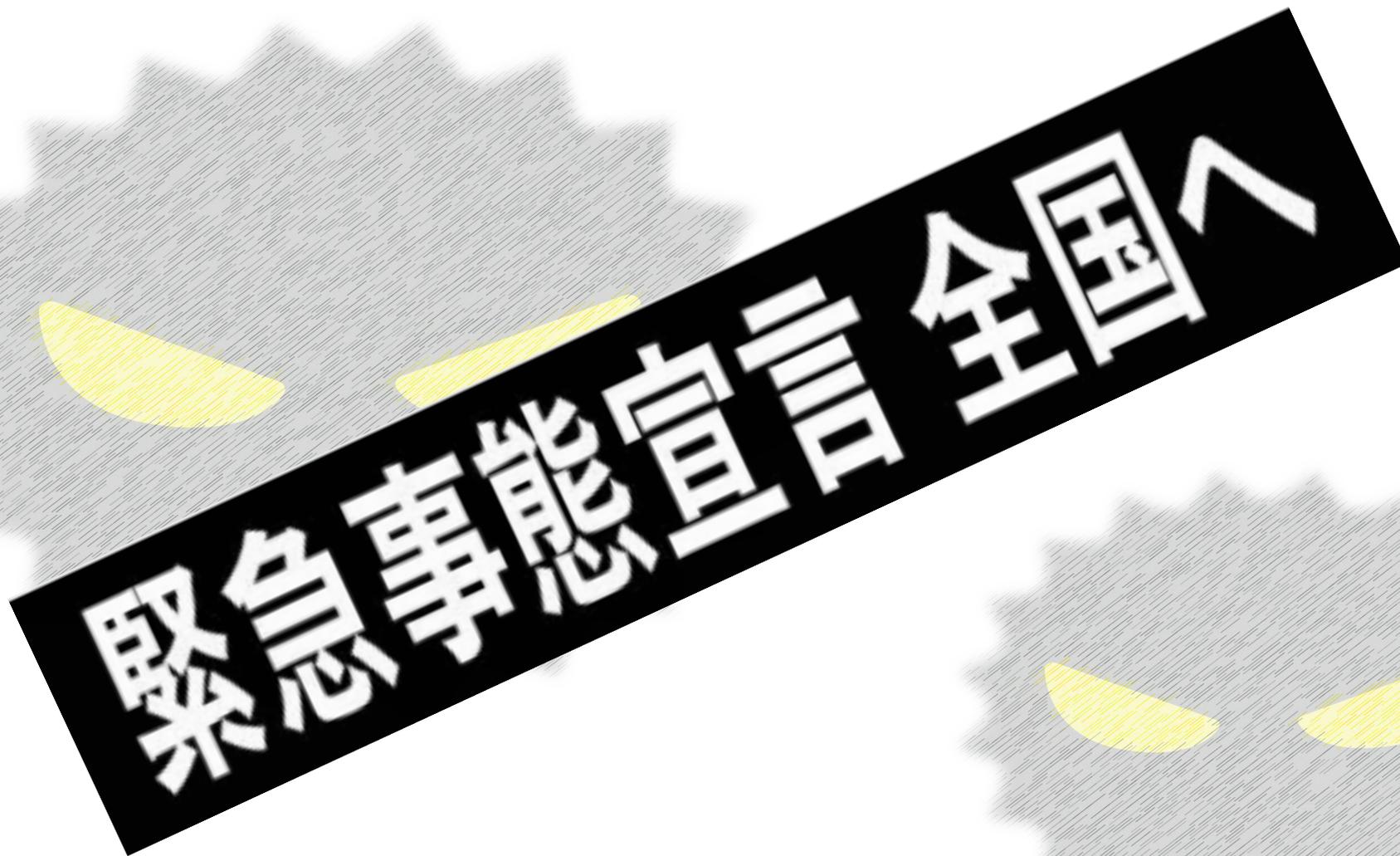
単語
として知っていた

10000Tな距離感



杉山は思った

激動の2020年の始まり



その時どうしていた

開業サポートで沖縄の小浜島に出張中

このまましばらく島暮らしになるのでは…
島暮らしには頼りない荷物しか持っていないことに、
緊急事態を感じてしまっていました。



NPOが主催
十勝での温泉ワークショップに挑戦中

北海道土産は、まさかのトイレトペーパー！



杉山は思った

コロナ禍の影響

長期休業

開業延期

一部帰休

リーマンショックや東日本大震災を超える観光産業にとってはかつて経験のないショック
我々も需要ゼロとなり経営は一気に縮小モードとなりました

かつて経験のない『ピンチ』

4月、創業以来最大の赤字となる

18ヶ月の非常時対応を策定



新しい非日常のための挑戦



全国4500人の社員が再起するために
それぞれの場所でそれぞれの対応が始まった

現地から始まった三密対策



施設の営業再開後に安心安全な滞在を届けられるように各現場による三密回避の取組が用意されました

オペレーションだけでは解決できなかった課題

大浴場の三密回避

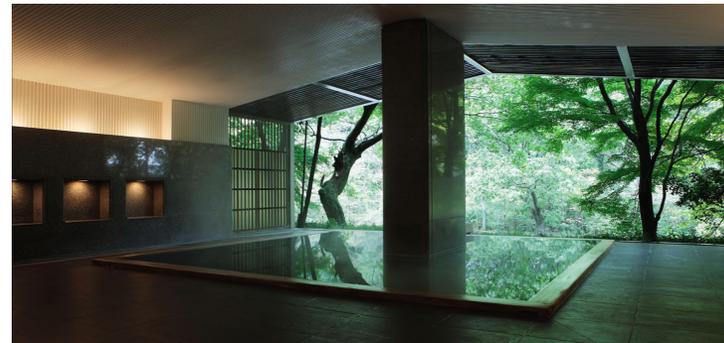
大浴場の課題に対する情シスの提案

温泉旅館「界」など入浴施設を持つ施設が多くある

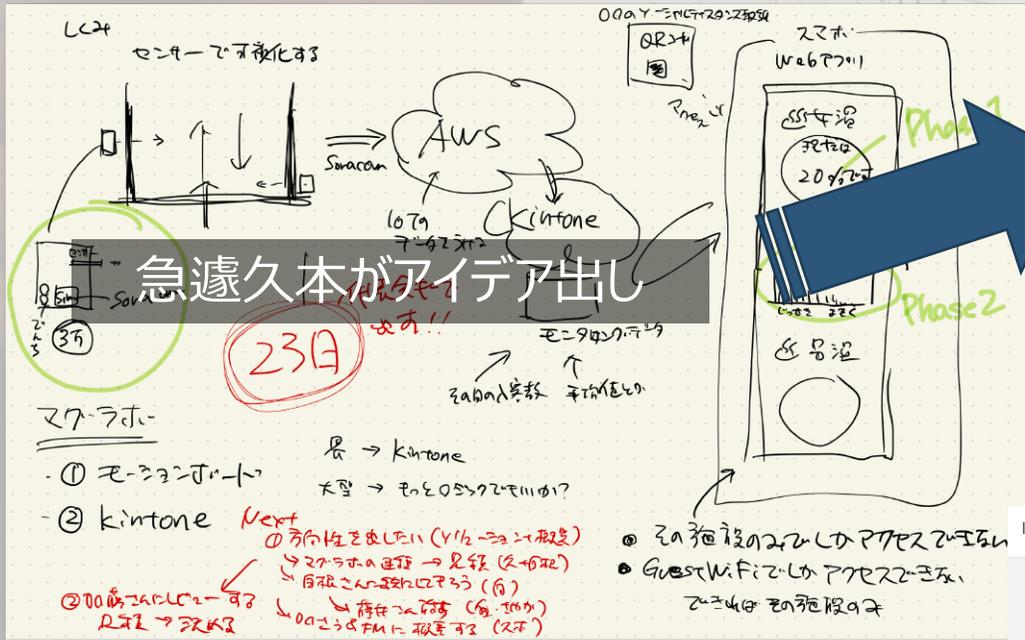
清掃のタイミング以外はスタッフが常駐していない・滞在中は常に利用できる

ゲストのプライバシー考慮の為にカメラの使用は避けたい

ゲストのお好みの時間で滞在中どの時間もリアルタイムに混雑を可視化したい



久本が動いた!!!



MAGLAB武市さんに
即日相談!



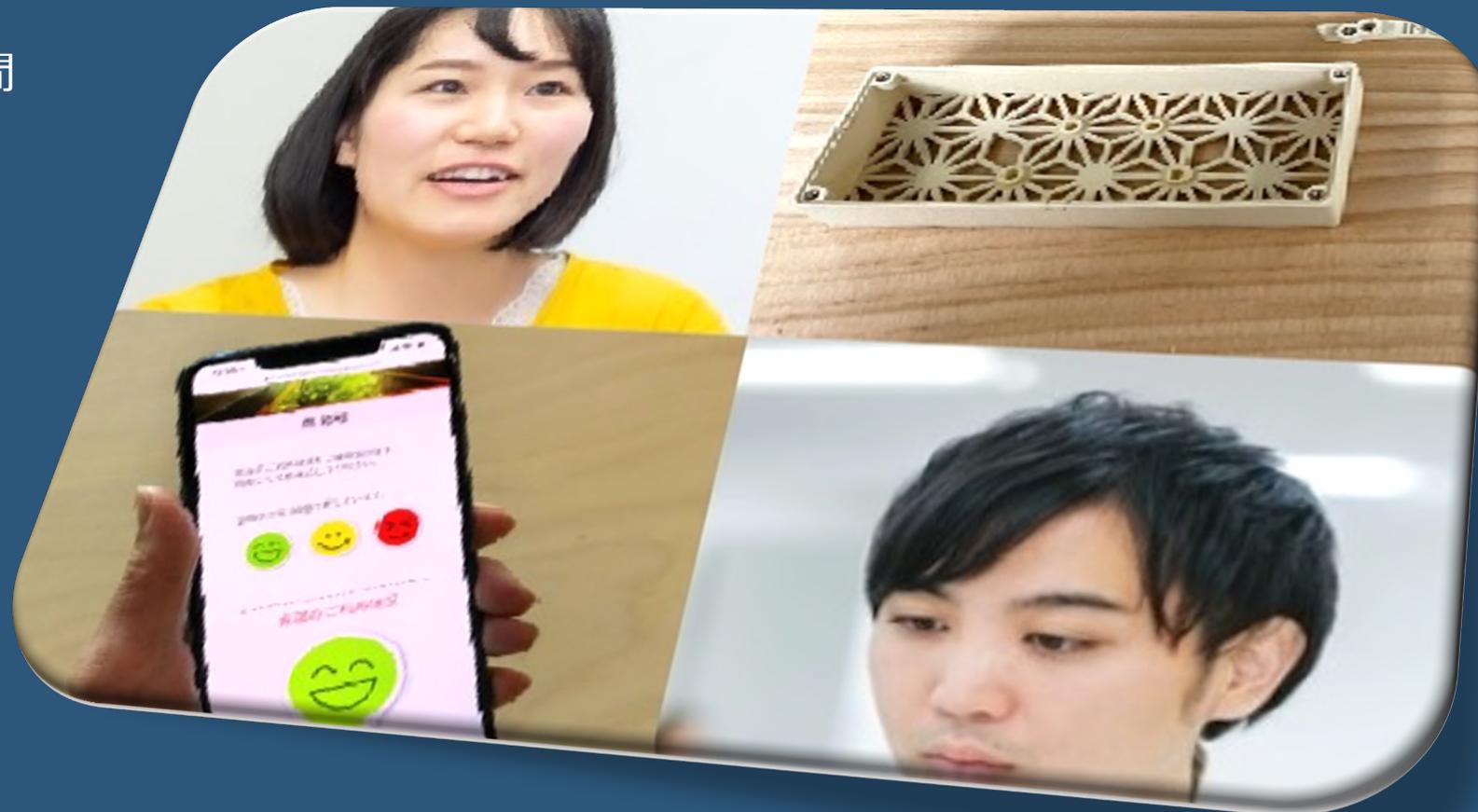
chatでメンバーに展開



立候補!

三密回避対策チーム誕生

デバイス・アプリ開発から設置まで6週間
その時何がおきたのか



プロダクトオーナー初挑戦

初めて経験するフルリモートに戸惑い、業務も待ちの物が多かったので、日々の業務との向き合い方に悩み不安になっていました。

この時は、古巣の温泉旅館の課題と聞いて、自分にやれることなら迷わずやってみたい！と思いました。



hisamoto 

こんなタイミングだけど、白根さん独り立ちしてみよう！

manabe 

フォローするから自信もって！

sugiyama 

僕もこのPJTやりたいです！

hisamoto 

このメンバーでやってみましょう！

プロジェクト背景



実際の
検討資料

[要望/4月]
温泉旅館での滞在中に、大浴場の混雑状況が顧客ご自身で確認したい！
温泉旅館『界』から導入したい。

[要望/5月]
現場のニーズはスピード感。『界』の標準サービスとして、6月のリリースを目標にしていきたい。



フルリモートからのオンライン開発を決意

襲い掛かる制約の嵐

従業員の一部帰休

フルリモート

15施設
一斉リリース



キャッシュアウトは
極力抑えたプランに

納期は施設再開までの
残り4週間

ゲストの使いやすさ

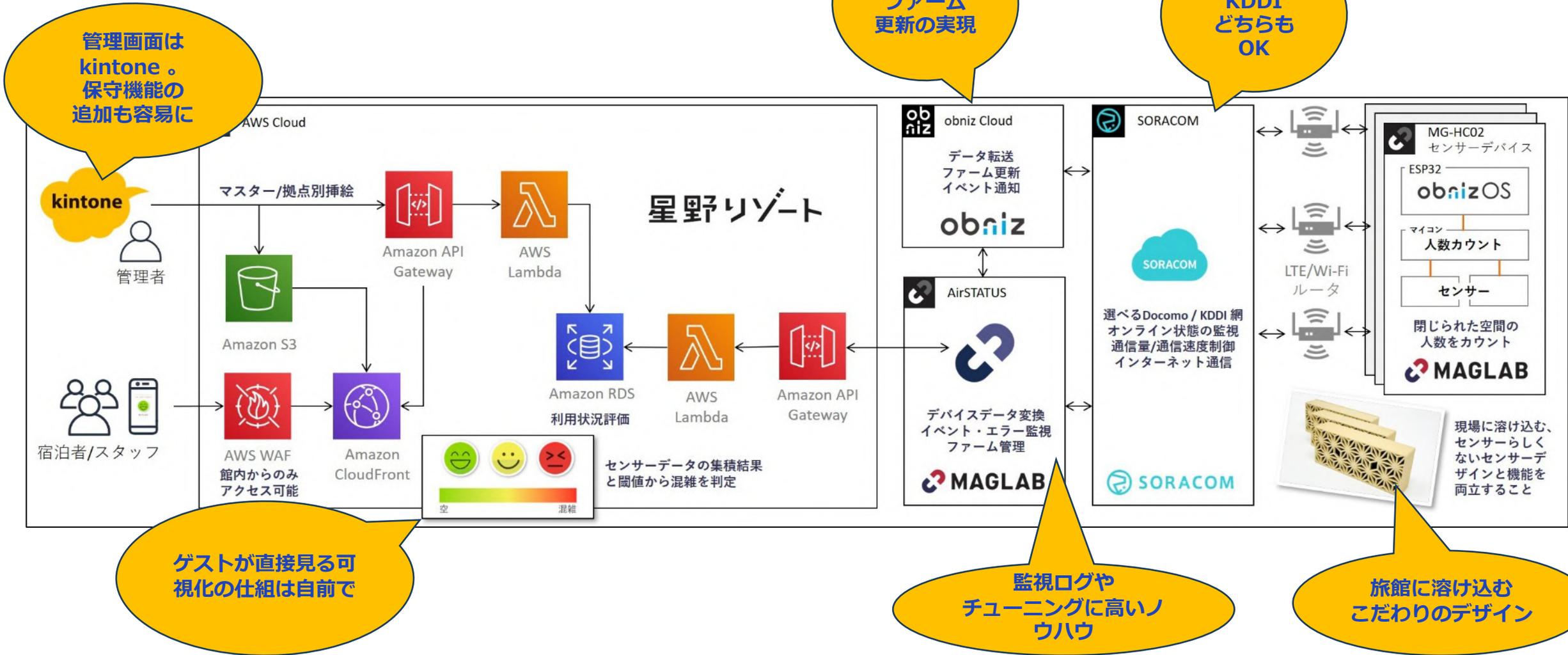
星野リゾートらしさは
忘れないでよ！

なにより納期が焦りました。
このプロジェクトに全力投球する形でスケジュールしました。



杉山は思った

現場の欲しいをカタチにした6週間



星野リゾート自社開発

Hoshino Resorts Inc.

パートナー開発

温泉IoTの誕生

・オリジナルのシステムで、大浴場の混雑度を「見える化」

IoTデバイス（距離センサー）と独自開発のアプリケーションを用いてリアルタイムに混雑度を算出しました。IoTデバイスは、「人数の正確なカウント」「リアルタイムにクラウドとデータ連動可能」「さまざまな設置条件に適応できる自由度」「お客様の目に入ることを考えて、可能な限り小さく、デザイン的にも違和感がない外装」といった、当社が求める要件を満たすオリジナル品をマグラボさんにオーダー、短期間でこだわりのデバイスが完成しました。

・お客様ご自身のスマートフォンで確認できます。

確認ページはスマートフォンからQRコードでアクセスできます。WEBブラウザで閲覧することができるため、アプリのインストールは不要です。

・滞在中限定サービス

混雑度を確認するWebページは、宿泊者のみアクセス可能です。館内のお客様向けWi-Fi以外からはアクセスを制限し、プライバシーやセキュリティへの配慮を行いました。

Air STATUS

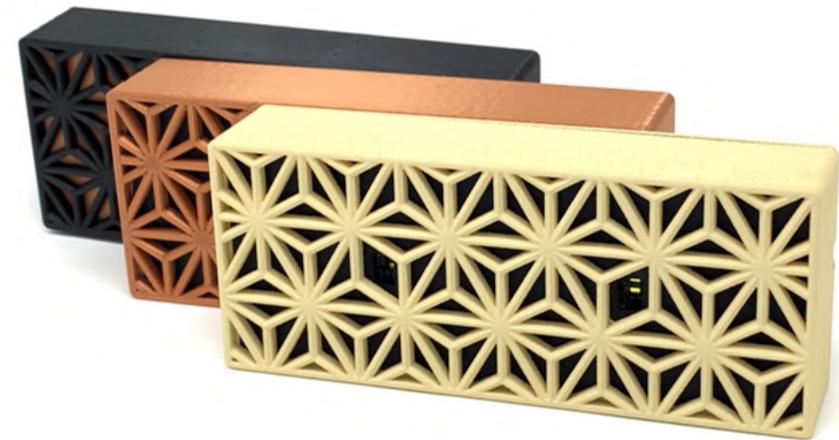
for Social distance

MAGLABさんから
デバイス提供始めます！



MAGLAB

CONNECT YOUR MAGNETIC X



Available in
<https://MAGLAB.jp>

①情報システムグループ



WEBアプリ開発やセンサー現地導入は、
全て情報システムグループで対応。
アプリは素材も含め社内調達しUIを用意を進めた。

経営側へのレビューも数回行い、まずは温泉旅館を主軸に
第一弾リリースを目指すこととなる。

現地調査もオンライン、コミュニケーションはchat、
動画も含めたマニュアルを
作成することで、大きな困難なく設置できることを目標に
した。



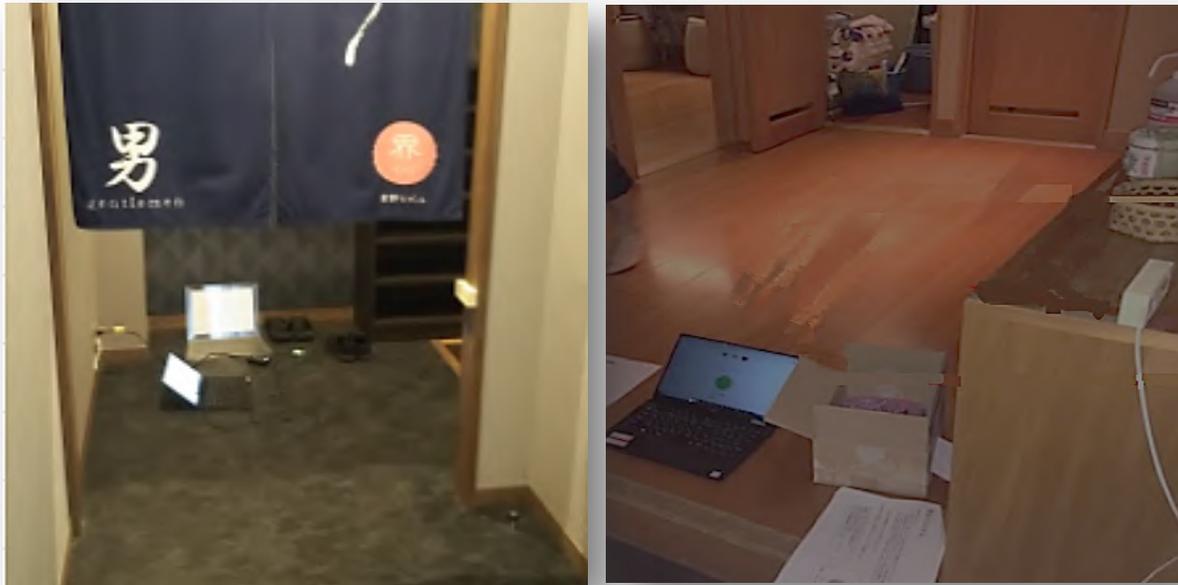
アプリ内のイラストを手掛けたのは、
イラストレーターが副業の社員に依頼。
普段はサービススタッフのため、業務発
注として描いてもらった

② MAGLABさんをつくる



祝
♡
出荷

③現地サービススタッフ



～設置中の様子～

普段なら情報システムが進める設置
⇒現地のサービススタッフへ依頼。

マニュアルを配布しても、なかなかスムーズにはいかない
などありつつも、遠隔でサポートし設置、その後のテスト
までを3日でやり切った。



～完了報告も画像アップで対応～

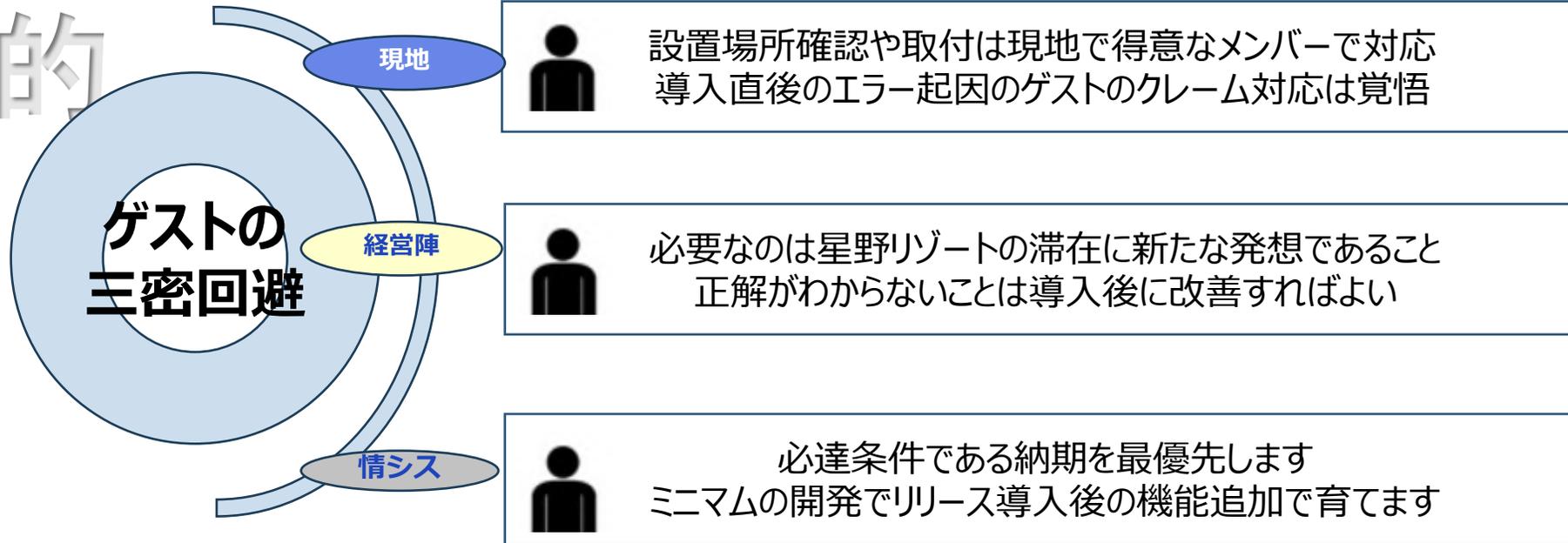
A woman in a dark blue kimono is sitting on a wooden deck next to a hot spring. She is holding a white ladle and looking down at it. The background shows the hot spring water and a wooden structure. The text is overlaid on the right side of the image.

システム愛称はYumori

**『湯守』のように
顧客に寄り添うサービスとして育てたい**

なぜPoCがなかったのか

目的



必要なプロダクト



ゴール

ニーズは明確で
カタチがあることに意味がある

大浴場の混雑を可視化し顧客のデバイスでリアルタイムに確認できる仕組みをサービスの一つとして提供する

これしかないと確信を持てた場合は、導入してうまく行くまで頑張ることが最速導入への道となる。

プロジェクトを通して学んだこと

事業会社が自らの課題解決に対応する場合など、得られる効果が明確であれば、ちいさく始める選択を行うことで、必ずしもプロセスとしてPoCが重要ではないということ。

正解がわかっているなら迷わず進む。PO1年生も、入社半年も、経営者も、サービススタッフも、関わるすべてが役割を超えて連携することでスピード感を手に入れることができる。

温泉IoTから次のステップへ

顧客体験向上のための進化

- 旅館やホテルのお客様むけには、顧客体験の向上がなによりも優先。スマートになることよりも付加価値として何を生み出せるかを念頭に取り組みたい。
- 湯守アプリは導入がゴールではなくスタート。ここからフィードバックや顧客の声を確認していき、機能追加をしつつ展開のバリエーションを増やしていく。
- IoTのプロジェクトは今回が初の取組であり、これから本腰を入れていくフェーズ。使うのではなく、使いこなすことを目標にする。

- 今回の危機は星野リゾートが大事にしてきた、社内でGanHoと呼んでいる「フラットな組織文化」が乗り越える原動力。情シスのどのチームでも今後この組織文化を活かせる体制を目指していきたい。
- 失敗を恐れず、ポジティブでいつづけるためにも戦う情シスであることを強みにしたい。現場に共感してもらう価値観を創り、ともにつくる、そんな世界を目指したい。
- スタート地点は後から決める。課題解決のためには、スピード感を失わずにまずはやってみることでブラッシュアップしていく。

自社の課題にスピーディーに対応できる体制

あらためて私たちに課せられたこと

コロナ新環境を生き抜く



最後に

旅に求められるものは、安心して非日常を楽しむことだと星野リゾートでは考えています。日々ウイルス拡散の不安と戦い、ストレスを抱えているお客様のためにも、心を解放して過ごせる滞在を用意することが、今後の観光産業にできることだと信じています

そして、私たち情報システムグループもまた、お客様はもちろん働くスタッフも含めてこれからのニューノーマルを見据えてITを軸にサポートしていく必要があります。まだまだ発展途上のチームではありますが、一緒にトライしていただく仲間も募っていました。苦渋の決断により今は中途採用がストップしていますが、また再開できた頃に、新しい仲間となる方に会える日を楽しみに今を乗り越えたいと思います。

星野リゾート
ありがとうございました



<https://www.hoshinoresorts.com/>