

第31回海事・観光立国フォーラム資料



株式会社リクルートライフスタイル沖縄
代表取締役社長
有木 真理

ありき まり

有木 真理

経歴

1998年 **外食チェーン 現場マネージャー**
人事（採用教育課）

2002年 フードコーディネーター（フリーランス）

2003年 リクルート入社「ホットペッパーグルメ」へ

2010年 ホットペッパー 首都圏、関西などで営業責任者 6 拠点

2013年 ホットペッパーグルメ地方拠点21拠点の営業部長

2014年 ホットペッパーグルメ外食総研を兼任

2017年 株式会社リクルートライフスタイル沖縄
代表取締役役に就任

ホットペッパーグルメ外食総研 上席研究員

旅行営業統括部 地域創造部 調査・開発G



食のトレンドや食文化の発信により、外食文化の醸成や更なる外食機会の創出を目指す。
グルメトレンドについて、商品開発者や消費者向けに寄稿、講演活動を行う。
趣味はトライアスロン。
食を通じて「人」と「事」を繋げるイベントオーガナイザーも務める。
2022年一般社団法人沖縄スポーツ関連産業協会の理事に就任。

リクルートグループの事業領域は「人材」と「販促」

ミッション「まだ、ここにはない、出会い。」を「より早く、シンプルに、もっと近くに。」実現
人材領域と販促領域で、**事業者と個人のマッチング支援、事業者の業務・経営支援**などを行っている

販促領域

(主に国内)

suumo
スーム

ゼクシィ



カ-センサー

HOT PEPPER
H ガルメ

HOT PEPPER
Beauty

スタディサプリ

人材領域

(国内外)

リクナビ

indeed

RECRUIT
リクルートスタッフィング

usg people

Staffmark
Group

リクナビNEXT

glassdoor

スタッフサービスグループ

RGF Staffing
APEJ

CSI Companies

RECRUIT AGENT

RGF Staffing UK

タウンワーク
TOWNWORK



Air ビジネスツールズ

△ リクルートライフスタイル沖縄について

以下の3領域を中心に沖縄への貢献を目指しています。

旅行領域

飲食領域

美容領域

集客支援



HOT PEPPER カルメ

HOT PEPPER Beauty

Ponta RECRUIT ID

ポイント経済圏による消費促進

業務支援

業界特化

- トリップ°AI コンシェルジュ
- ホームページダイレクトサービス+PLUS
- レベニューアシスタント

Restaurant BOARD

SALON BOARD
PRODUCED BY RECRUIT

Airビジネスツールズ



経営支援

 リクルートライフスタイル沖縄が貢献したいこと

消費の【量】と【質】の増加

沖縄の社会的な【負】の解消

△ 実現のためのプロセス

以下のサイクルを回していくことが重要と考えています。



マーケットの現状について

沖縄観光マーケットの課題

沖縄が抱えている課題

キャッシュレス



人材不足
(量と質)



言語対応



二次交通



課題解消により実現したいこと

地域住民
の理解



持続可能
な開発



トピック：消費がしやすい環境整備・持続可能な環境整備

喫緊の沖縄の課題であるレンタカー不足問題に速やかに対応



車を使わず行ける観光ルート进行提示



企画から実施まで1か月以内



“コロナ前”から指摘されてきた「変化への対応」

政策

●働き方改革

- ダイバーシティ
- 地方創生
- インバウンド誘致
- 外国人労働者増加
- デジタル化

コロナ禍でテレワーク、オンライン授業、
オンライン消費は進んだ

経済／ 市場

- 消費の主役世代交代
(団塊ジュニア世代が40代後半へ)
(ミレニアル世代、Z世代の消費増加)

●価値観の多様化

外食習慣、飲酒志向の変化
外食価値の多様化

社会

- 都市部集中化
- 郊外、地方の人口減少、世帯数減少
- 単身世帯の増加
- 低所得者層の増加、格差拡大
- グローバル化

コロナ以降
景況の大きな後退が懸念される

テクノロジー

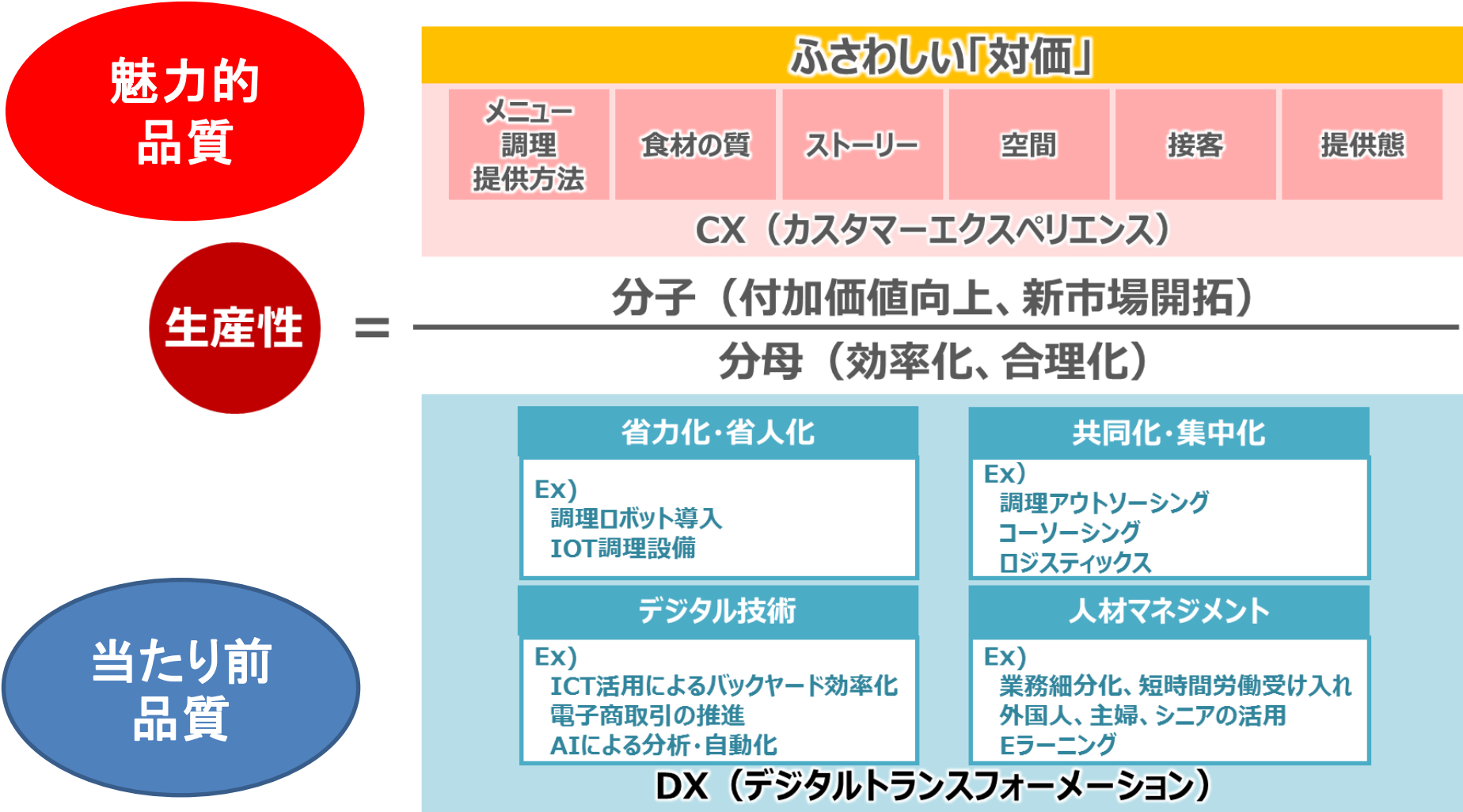
- 5G
- AI
- Saas
- Maas
- DX

遅れていたテクノロジー活用
第四次産業革命の本格化

人出不足解消

観光DXの推進

【事例】飲食業界の生産性向上



人でなくてもいいものはテクノロジーに
人でなくてはならないものだけ、人が対応

飲食業界のDXによるCXの向上

外食産業で遅れていたDX（デジタルトランスフォーメーション）によって
CX（カスタマーエクスペリエンス）が向上する

DXは「手段」であり、CX向上と生産性向上が「目的」

キャッシュレス



セルフオーダー
デジタルサイネージ



スマホオーダー



ロボット活用



バックヤード
ソリューション



人でなくてもいいものはテクノロジーに
人でなくてはならないものだけ、人が対応

「リクルート版」観光DXを推進します



沖縄
×
観光DX

沖縄における観光消費のデータプラットフォーム構築

観光消費を促進する各種サービスの連携



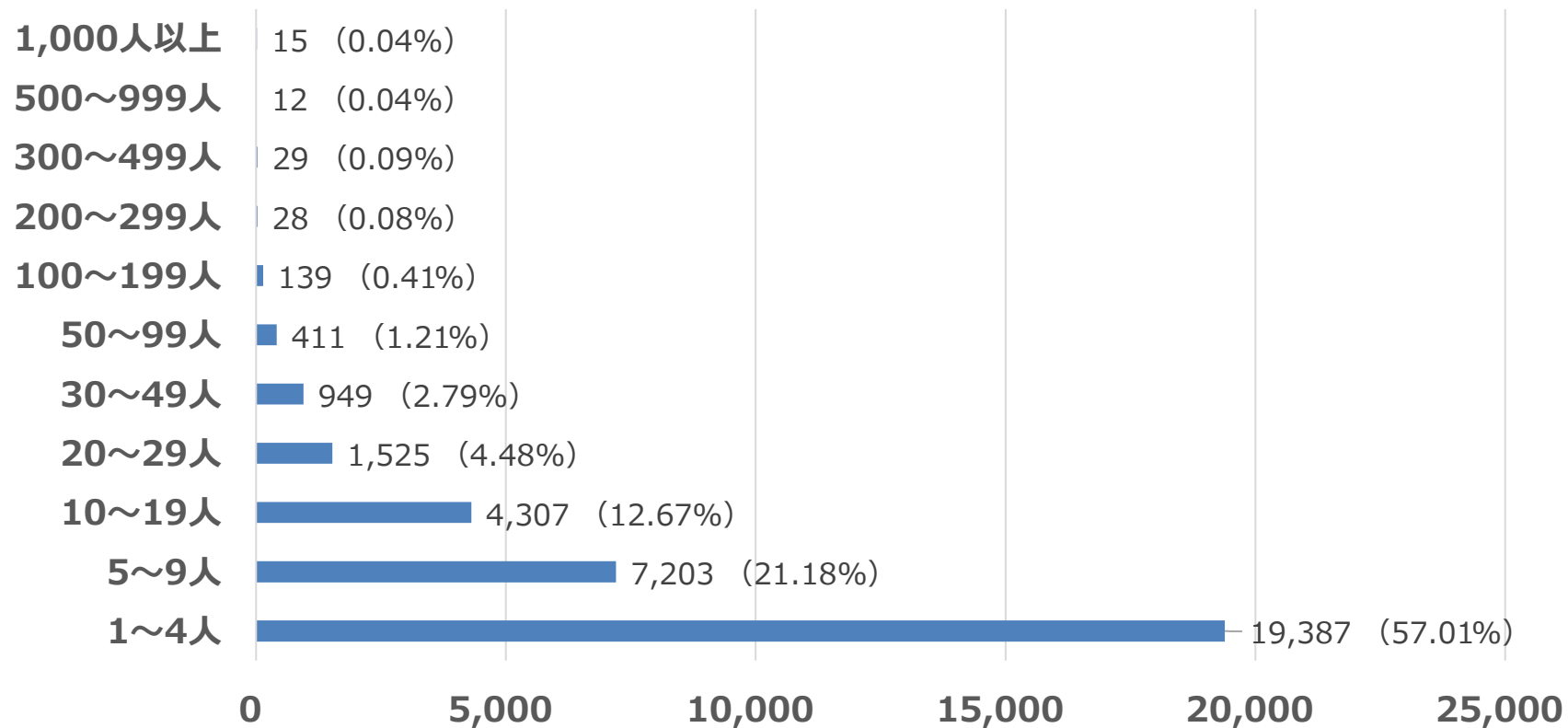
HOT PEPPER グルメ

HOT PEPPER Beauty

沖縄の観光消費増加 & 地域課題解消

△ 外食産業の90%以上が中小個人店

■ 飲食店 従業員規模別 事業所数



令和元年経済センサス-基礎調査結果(総務省統計局)を基に作表

△ お店にはどんな業務があるのか

仕組み／ITシステム	制度／ルール	職務規定／運営ルール等各種規定／ルールなど
	ITシステム	レジ、エントリーオーダーシステム、ネットワーク、会計等各種ハード／システムなど
業務		仕入、接客、技術（調理／施術等）等店舗を運営するための各種現場実務 プロモーション（販促）、顧客管理等店舗運営に付随する業務
コンテンツ	店舗内外装／什器等	店舗デザイン、内外装設計・施工、店内レイアウトなど
	商品／サービス	商品・サービス内容／メニュー（品揃え）など
組織／人員	体制	運営管理体制／店舗内職種・役割／役割別人員数など
	人員採用／研修／ 評価／配置	店長／店員（社員／パート／アルバイト）等職種／役割／社員種別の採用／研修／評価／配置（配属）など
マネジメント／ 管理業務	計画策定／業務管理	店舗の収益計画策定、予定管理など
	経理・財務 （支払／入金管理）	金融機関からの資金調達 各種仕入先、物件オーナーへの支払い、売上入金の管理など
	立地選定／条件交渉	店舗立地の選定／家賃等条件交渉など
	その他管理業務	免許・資格等の取得手続き、総務／労務面の対応など

※SMB 業務マップ共有資料_Air 全体向け.pptx



「Air ビジネスツールズ」とは



0円でカンタンに使えるPOSレジアプリ

AirREGI



Airレジのオプションサービス

AirREGI オオーダー



カード・電マネ・QR・ポイントも使えるお店の決済サービス

AirPAY



待ちの不満を解決する受付管理アプリ

AirWAIT



毎日の業務がカンタンになる予約システム

AirRESERVE



やりとりも作成もラクになるシフト管理サービス

AirSHIFT



お店の経営アシスタント

AirMATE



経費管理がラクになりポイントもたまる
おトクなビジネスカード

AirCARD



0円でカンタンに求人募集ができる採用管理サービス

AirWORK 採用管理



将来の売り上げを今のお金にかえる資金調達サービス

AirCASH



スマホひとつで支払いもできる請求書管理サービス

AirINVOICE



カンタンにはじめられるおトクな電力サービス

おみせのでんき produced by **AirREGI**



お店に役立つサービス提案サイト

AirMARKET



自分らしいお店づくりを応援する情報サイト

AirREGI マガジン

小杉湯について

東京・高円寺にある昭和8年創業の老舗銭湯。高円寺の憩いの場として長年愛される一方、「ケの日のハレ」、つまり日常の中の非日常という考え方を大事にしながら、斬新でユニークなイベントや企業とのコラボなども実施し、若い世代にもファン層を広げている。



▲踊る銭湯



▲小杉湯となり



▲クラフトコーラフェスト

△ コロナでどんな影響があったか

- ・ 2020年4月、最初の緊急事態宣言発令時には、お風呂が無い方や一人でお風呂に入るのが危ない方、その期間中にお風呂が壊れてしまった方など、必要としている方のためという銭湯本来の存在意義も含め営業を継続。しかし、**客数は約4割減少**
- ・ これまではお風呂の後の一杯のドリンクが、銭湯のアタリマエの風景だったが、お客様が接触を避ける風潮からドリンクの売上にも影響が



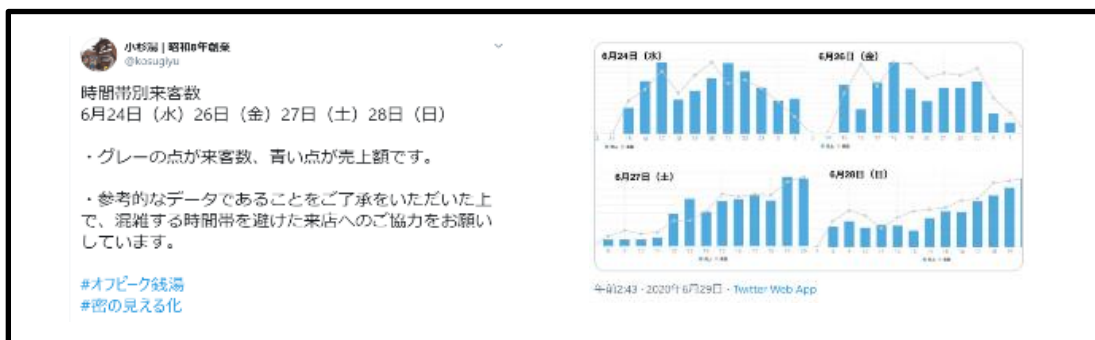
▲様々な感染対策を実施している

コロナ禍でおこなっている取組み

- ・ コロナ禍では「今、混んでいますか？」というお客様からのお電話での問い合わせが急増
- ・ 現金を触りたくないという要望も増加

実施した取組みと変化

『Airレジ』の来客数データをSNSで発信



お客様への安心

番台担当の丁寧な
レジ打ちの意識の高まり

『Airペイ』導入



お客様への利便性と安心

お客様の購買行動の変化により
高額商品の売れ行きがアップ

△ 小杉湯はなぜデジタル活用が成功しているのか

全ての業務を一律にデジタル化すれば良いということではない

自分たちの事業や店舗の運営のどこにデジタルを導入するのが良いのかの見極めが重要

小杉湯の場合

番台業務



人と人のつながりを作る番台を
絶対になくさない

バックオフィス業務



銭湯のビジネス基盤を
強固にするためのデジタル導入

△ 小杉湯がデジタル導入した理由と成果

理由

経営計画を立てるために数値把握が必要になった

得られた 変化

- ①手作業のレジ締めが簡略化、現金誤差の減少で余剰時間、余力が生まれる
- ②これまでの感覚的な情報との答え合わせから見えた現状を把握することで、次の手を考えられる
- ③数字の情報を全員で共有できる

時間帯別の来客数/曜日別の傾向



- ・ お店の万全な事前準備が可能に
- ・ 感覚に頼らない商品の発注



余剰時間、余力



新たな物販や取組みの
検討・実施が可能に



▲もったいない風呂

△ 小杉湯 幅広い年齢層の従業員へのデジタル教育のカギ

従業員 データ

長年働く高齢のスタッフからアルバイトの大学生まで、従業員の年齢層は幅広い
最高齢は76歳の番台スタッフも

工夫

これまで手作業を何十年もしてきた**70代の番台から、レクチャーを開始**
70代が使いこなせると、他の従業員の「自分も使える」という意識が高まる効果も

<最高齢番台 矢部さん（76歳）>

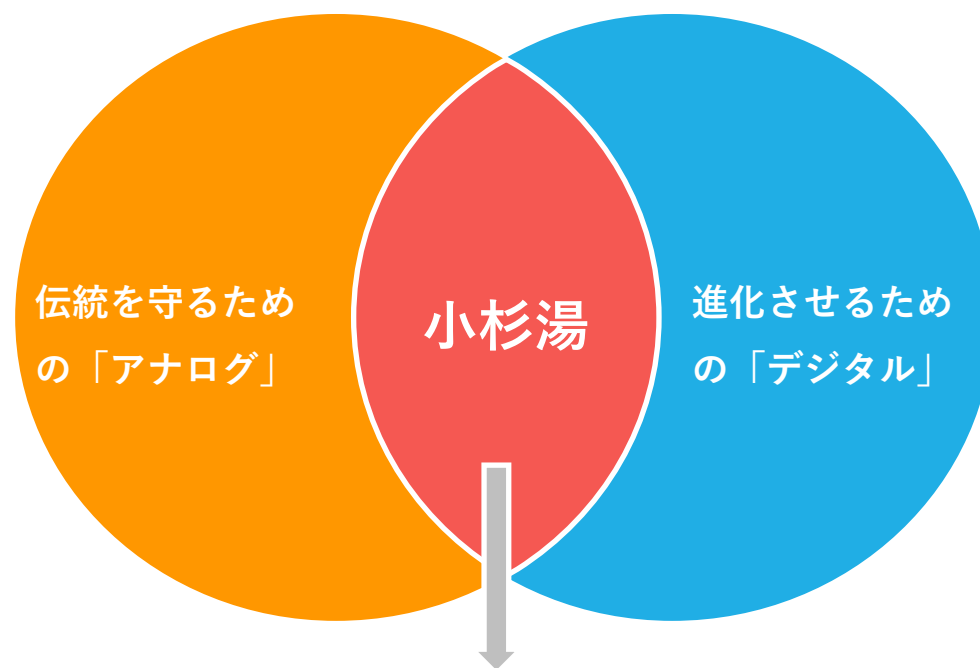


最初は「あれもこれも操作しなきゃいけないんじゃないか、難しいかな」と思ったが、教えてもらいながら使い始めたらスムーズに使えると感じた。
初めての頃はちょっとわからないかなと思ったときに、お客様が声をかけてくれたり教えてくれて、新たなコミュニケーションも生まれたりしたんですよ。

小杉湯が考える、真のDXとは

「アナログ」と「デジタル」はトレードオフではない

必要な部分で選び取り、使い分けていくことが、自分らしい店舗運営実現のカギ

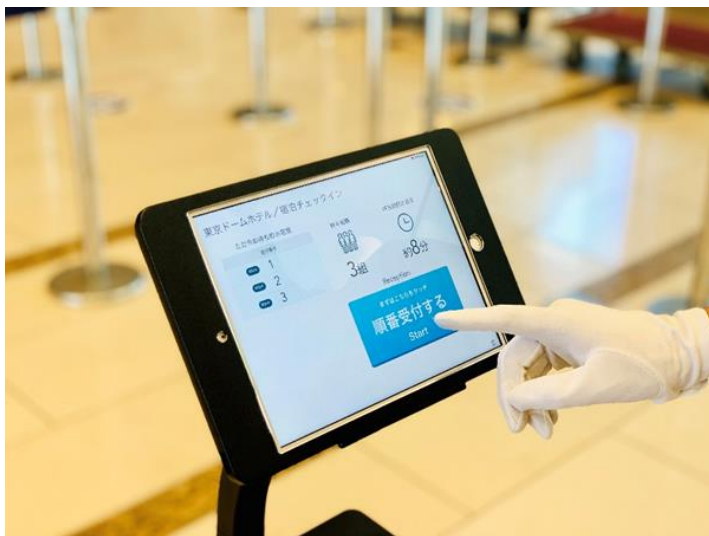


自分らしい店舗や事業実現のために
「アナログ」と「デジタル」両方を活用する小杉湯の店舗運営



コロナ禍におけるホテルの人手不足解決に一役 旅行を支える『Airウェイト』のニーズが増加

- 近年深刻化する人手不足で観光需要を取り込み切れない施設も少なくなく、業務の効率化や省人化が急務。
- そうした中、大型ホテルを中心に、受付管理アプリ『Airウェイト』の引き合いが強くなっている。受付後はお客さまのスマートフォンから待ち時間を確認したり、呼び出したりしてもらえるため、ホテル側では行列の管理や待ち時間への問い合わせに対応する手間を削減。宿泊客にとっても、待ち時間を有効活用できるようになるとともに、フロントや待機場所での「密」を防ぎ新型コロナウイルスの感染対策にも役立っている。



(東京都内のホテルでのご活用風景)



『Airウェイト』は、待ちの不満を解決する受付管理アプリです。iPadとプリンターがあれば、紙台帳や高価な専用端末を使わずに、スマートな受付管理ができます。2014年11月にサービスの提供を開始し、飲食、小売、サービスからクリニック、調剤薬局などの幅広い業種で導入が広がっています。



コロナ禍におけるホテルの人手不足解決に一役 旅行を支える『Airウェイト』のニーズが増加

- 観光・レジャー系の事業者からの問い合わせが足元で増加。2022年8月～10月の3か月間において、1ヵ月あたりの平均問い合わせ数は前年同期比で約2.6倍に。中でも宿泊事業者からの問い合わせが急増しており、1ヵ月あたりの平均問い合わせ数は前年同期比で約7倍となっている。

●『Airウェイト』が選ばれる理由

『Airウェイト』は、受付から呼び出しまで、煩雑だった業務をサポートできるサービス。

1. 受付・発券



お客様、またはスタッフがiPadで受付し、番号券を発券します。お客様は、QRコードを読み込むと、現在の待ち時間や順番を確認できます。

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

2. 呼び出し



スタッフがiPadを操作し、お客様を呼び出します。電話やメール、店内のモニターなどで、自動的に通知されます。

3. 案内



呼び出したお客様が来店されたら、iPadで案内操作を行います。お待ちのリストから消去され、待ち時間が自動的に最新化されます。

- ・多言語対応：表示言語を日本語の他に英語、中国語(簡体、繁体)、韓国語から選ぶことができるので外国人観光客にも対応可能。
- ・見やすいUI：シンプルな画面で、デジタルツールに慣れていない方でも直感的に操作しやすい。



「オリエンタルホテル 沖縄リゾート&スパ」の活用事例

- 2022年3月、沖縄のリゾートホテルが立ち並ぶ名護エリアにグランドオープン。
開業に際し、新たなサービスやオペレーションの導入もある中、お客様へのおもてなしの向上と、従業員の業務効率化の為、朝食会場での順番待ちの削減として受付管理アプリ『Airウェイト』を導入。
- 導入効果：宿泊客には待ち時間にホテル内の散策や買い物をしてもらえるようになり、不満を軽減させることができた。スタッフも待ち時間へのクレームを受けることがなくなったほか、待ち状況が可視化できるため、待ち時間が少ないタイミングで料理の準備や会場のセットを行うなどサービスの質を上げる工夫にもつながっている。「2022年の夏はAirウェイトのおかげで本当にストレスのない夏を過ごせてスタッフもみんな喜んでいます」と支配人は語る。



朝食時の行列や待ち時間を解消、
お客様の負荷・不満を軽減し、満足度アップ

朝食時のお客様の順番待ち対応を
削減させることで、サービスに集中でき、
接客のレベルがアップ



貢献していくためのキーワード

「観光DX」を沖縄においてもご提案していくことが重要と考えています



沖縄
×
観光DX

沖縄における観光消費のデータプラットフォーム構築

観光消費を促進する各種サービスの連携



ホットペッパー
HOT PEPPER



HOT PEPPER
Beauty

沖縄の観光消費増加 & 地域課題解消

※人流データ・閲覧情報等は統計データとして活用しております。個人は特定されません。

様々な地域と観光DXの包括連携協定を締結

未来に
向けて

商品・ソリューション戦略：観光DX構築の先進事例創出

今後本格導入・展開を目指し、2022年提案のモデル化に向けた先行地域の実証実験と提案先拡大に向けた地域ヒアリングに着手

各地域に観光DXを活用した設計が進捗
地域側ともすり合わせながら、下記の動きを現在推進中

山梨県富士吉田市



新潟県妙高市



神奈川県箱根町



AirPAY敷設



同意書回収



Ex

AirPAY導入

現地消費を促進するためのサービスとして
宿泊施設・飲食店・土産店などにAirPAYを導入。**デジタル活用整備のために端末の新規導入や既存事業者への同意書取得を推進**



活用



地域消費の最大化のためにDXを推進していく（構想）

情報収集から予約、現地のアクション、消費まで

『リクルート』版観光DX
「全て見える」観光マーケティングデータを提供

そのために



ためるデータを決めていく

1

中小規模事業者のテクノロジー活用

AirREGI

AirPAY



大衆化
(民主化)

2



データ分析する軸を決める

3

データを結合していく



4



ダッシュボード、
旅中リコメンドなど

5

データの活用

6

サプライチェーンや雇用など、
地域の全てに関わる
消費影響や人員を把握

サステナビリティと
スマートシティ対応