

1. 経営者メッセージ

「地域の安心と白馬の未来を、人の温もりとデジタルの力で守る」

株式会社チャレンジャー 代表取締役 江本英東

白馬村は今、国際的なリゾート地として発展する一方、急激な物価高騰やオーバーツーリズムによる治安・マナーの乱れ、地元住民や関係者の宿泊難といった大きな課題に直面しています。

当社は、創業家が冬の除雪作業等を通じて長年地域社会を支えてきた誇りを受け継ぎ、従来のパチンコ事業から、地域に真に必要なとされる安心・手頃な宿泊施設（カプセルホテル）へと業態転換を決意いたしました。

私たちはあえて完全無人化を選ばず、「フロントでの対面接客による治安維持と安心感」を大切にします。その上で、クラウドPMSによる業務自動化や翻訳ツールの活用といった「DX」を推進することで、少人数組織であっても言葉の壁を越えた高品質なサービスを提供し、工事関係者の皆様や日本人観光客も含めた皆様が安心して泊まれる適正価格の宿を実現します。

デジタルは人の仕事を奪うものではなく、地域の暮らしを守り、人が人にしかできない温かい価値を提供するための手段です。私自らが先頭に立ち、全社一丸となってこのDX推進と地域共生に挑戦してまいります。

2. 経営ビジョンとDXの方向性

■ 事業環境の変化とリスク・機会

白馬村における急速なインバウンド需要の増加と外資系リゾート開発は、地域経済を活性化させる一方、「宿泊費・物価の急騰に伴う地元工事関係者や一般日本人観光客の宿泊難」「無人・一棟貸し施設等における治安・マナー課題」「地域コミュニティの分断」といった深刻な地域課題を生み出しています。当社にとって、既存のパチンコ事業の市場変化というリスクがある一方、クラウド技術や多言語支援ツールを活用した「対面による安心感と低廉な価格を両立する地域共生型カプセルホテル」への業態転換という大きな事業機会となっています。

■ 経営ビジョン

「地域と共に持続可能な白馬の未来を創る
～対面による安心・安全とデジタルによる高効率運営を両立した宿泊体験の提供～」

当社は、創業家の原点である『地域密着・地域貢献（冬期の除雪等）』の想いを基盤に、パチンコ事業から宿泊事業への大胆な業態転換を断行します。デジタル技術を黒子として活用し、少人数組

織でも対面による本人確認と治安維持を徹底しながら、地域住民・工事関係者・一般観光客が共生できる持続可能な白馬の未来基盤を創造します。

■ ビジネスモデルの方向性

・「対面接客×多言語支援ツール」による安心・安全な宿泊モデル

スタッフがフロントで対面受付を行うことで不正利用やトラブルを抑止しつつ、多言語翻訳ツール・案内システムを活用して言語の壁を解消し、誰でも高品質な接客・マナー啓発を行える体制を構築します。

・「クラウドPMS×需要データ連携」による適正価格供給モデル

予約・顧客管理・清掃連携をフルクラウド化して事務負担を極小化し、蓄積された宿泊実績データと地域の工事・降雪データを掛け合わせることで、工事関係者や日本人観光客へ年間を通じた適正価格での安定供給を実現します。

3. DX 戦略の柱

■ 戦略（1）多言語翻訳ツールと対面フロント業務の標準化

フロントに音声・テキスト翻訳端末および多言語タブレット案内ツールを配備。英語に不慣れたスタッフでもスムーズかつ正確なコミュニケーションを実現します。また、外国人宿泊客から寄せられる質問や要望をデジタルデータとして蓄積・分析し、多言語 FAQ や館内・地域マナー案内（騒音・ゴミ出し・喫煙等のルール）へフィードバックすることで、地域トラブルを未然に防止します。

■ 戦略（2）クラウド型 PMS（宿泊管理システム）によるバックオフィス一元化とデータ連携

各種宿泊予約サイト（OTA）とクラウド PMS を API 連携し、予約受付・事前決済・台帳管理を全自動化。スタッフは煩雑な手作業から解放され、対面接客や館内の安全見守りに注力します。

■ 戦略（3）地域需要・宿泊データの統合分析による在庫・価格最適化

PMS に蓄積された顧客属性・滞在データと、白馬エリアの建設・インフラ工事予定データ、降雪予測データを統合分析。施主の負担を軽減する「工事関係者向け長期定額枠」と「一般観光客枠」の客室配分・料金設定を最適化し、地域貢献と高稼働率を両立させます。

■ 戦略（4）現場情報・清掃管理のリアルタイムクラウド共有

スタッフ間（社員 3 名・パート 2 名）で、客室の清掃状況や特記事項（チェックイン時間変更、特別な配慮事項等）をモバイル端末でリアルタイム共有。手戻りや情報伝達ロスをゼロにし、少人数での高効率な施設運営を実現します。

4. 推進体制と人材育成

■ DX 推進体制

代表取締役を「DX 推進最高責任者」とし、少人数組織の実情に合わせた役割分担を策定。

- ・ **DX 統括（代表取締役）**：DX 戦略の総括、IT 投資判断、地域事業者・施主との連携統括。
- ・ **PMS・需要データ管理担当（社員）**：クラウド PMS の運用管理、予約データおよび地域工事需要データの分析。
- ・ **多言語ツール・接客標準化担当（社員）**：翻訳ツール・タブレット案内システムの運用、問い合わせデータの集約・マナー案内改善。
- ・ **現場オペレーション・安全管理担当（社員）**：現場クラウド共有ツールの運用、館内セキュリティ・ネットワークの維持管理。
- ・ **外部パートナー協業**：クラウド PMS ベンダーや地域 IT 専門家と連携し、システム導入・運用定着の伴走支援を受ける。

■ 人材育成・確保

- ・ 全従業員（パート含む）に対し、クラウド PMS の操作、翻訳ツールの活用方法、情報セキュリティに関する実務研修を定期実施。
- ・ 翻訳ツールを活用した外国人接客ロールプレイングを行い、スタッフのデジタルツール活用スキルと接客対応力を底上げ。

5. IT システム環境整備

■ クラウド型宿泊データ基盤の導入

予約サイトコントローラー、クラウド型 PMS、会計ソフトを API 連携し、顧客台帳・売上データ・稼働データを一元化するクラウド基盤を整備。

■ 多言語・接客支援環境の配備

フロントおよび館内に対面用翻訳デバイス・多言語案内用タブレットを配備し、クラウド上で FAQ や案内データを常時更新できる環境を構築。

■ 安全なネットワーク・通信環境の構築

館内全域に高速 Wi-Fi を敷設し、宿泊客用 Wi-Fi と業務・システム用ネットワークを VLAN で完全分離。UTM（統合脅威管理）を導入し、不正アクセスや情報漏洩を防御。

■ IT 投資計画

新規開業時のシステム初期投資に加え、年間売上の3～5%を継続的なクラウド利用料、ツール更新、セキュリティ対策費として予算確保。

6. KPI（主要目標）

- ・ 予約・顧客台帳管理の自動化率：クラウド PMS 連携による手作業ゼロ（完全ペーパーレス化 100%・開業初年度）
- ・ 多言語ツールによる外国人対応の円滑化：言語不備によるトラブル発生件数 0 件維持（開業後 1 年以内）
- ・ 地域工事関係者向け宿泊枠の稼働充足率：目標枠（全体の 40%）に対し年間稼働率 85%以上（3 年以内）
- ・ 総合宿泊満足度：OTA・口コミ評価 ★4.2 以上（3 年以内）

7. DX 自己診断・課題把握

代表取締役主導のもと、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の「DX 推進ポータル」において

「DX 推進指標」を活用した自己診断を実施済み（受付番号：202608AH00003067）。既存のパチンコ事業における手作業・紙ベース業務の課題を洗い出し、新宿泊事業において必須となる「クラウド PMS による予約・台帳の一元化」「多言語接客ツールの配備」「現場モバイル連携による少人数運営体制」に向けた IT 課題と対応策を特定・整理した。

8. セキュリティ対策（SECURITY ACTION）

独立行政法人情報処理推進機構（IPA）が創設した「SECURITY ACTION（セキュリティアクション）」制度の趣旨に賛同し、全社的な「情報セキュリティ基本方針」を策定のうえ、「★★（二つ星）」の自己宣言を実施・公表済み（自己宣言 ID：50000294301）。クラウド PMS で取り扱う宿泊者個人情報および決済情報を保護するため、情報セキュリティ対策ガイドラインを遵守した安全管理措置を講じている。