



DXへの取り組み

浜名湖観光開発株式会社

浜名湖カントリークラブ

1.はじめに

- ▶ 日本のゴルフ場は業界は、いわゆる「2025年問題」の影響を受け、収益源であるゴルフ場利用者数が減少しています。一方で、賃上げなどのコスト増加に加え、キャディやコース管理などの人材確保難、セルフ志向の高まりなど多様化する顧客ニーズへの対応、猛暑や乾燥など気候変動に即したコース管理などゴルフ場業界に求められる経営課題が多様化・複雑化しています。
- ▶ 当社は伝統を大切にしつつこうした環境変化へ迅速・適切に対応することにより、常に地域の名門ゴルフ場に相応しい安全・安心・快適なコースコンディションと良質なサービスの提供ができるサステナブルなゴルフ場を目指しています。
- ▶ 私たちは、当社が目指す方向性を実現するため、社内のDX化の推進を重要な経営課題の一つとして位置づけ、全社員で取り組んでいます。こうした取組は、従来の業務プロセス・ビジネスモデルの変革に留まらず、従業員の多様な働き方を実現し、顧客満足度の向上と合わせ働きやすい職場環境従業員満足度の向上を目指すものです。

代表取締役社長 兼 理事長 藤田 正治

2. DX戦略の全体像

▶ 現状分析

顧客

- ・ 「団塊の世代」顧客の高齢化
- ・ 若者のゴルフ離れ、女性の誘客伸び悩み
- ・ 求められるスマートな顧客体験、ニーズの多様化（カジュアル化等）

競合

- ・ 進むDX化
- ・ 顧客ニーズに対応したサービス展開（セルフ・スループレーニーズ等）
- ・ 低価格競争の激化

当社

- ・ 必要とされる、顧客一人ひとりのニーズへの対応
- ・ デジタル改革の促進
- ・ キャディ、コース管理人材確保が困難

今後予想されるゴルフ人口の大幅減少に対応したゴルフ場のみが、独力で生き残ることができる

ビジョン

付加価値の高い「安心」「安全」「快適」「良質」なサービスを提供することにより、地域ナンバー 1 の名門ゴルフ場であり続ける

方向性

デジタル技術を活用し、全てのゴルファーの満足度を追求し、最高の顧客体験サービスを提供する

3. デジタル技術を活用する戦略

戦略 1

顧客満足度向上による営業力の強化

お客さま一人ひとりへの最適なサービスを提供
データ活用による営業力の強化

戦略 2

業務プロセス改革の徹底

デジタル改革による業務効率化
社員間の情報共有によるムダの削除

戦略 3

デジタル推進体制の構築

社内横断的なDX推進体制の実効性を高める
DX戦略の推進・高度化と社内人材の育成

4. 戦略を推進する具体的な方策

戦略	内容	具体的方策
顧客満足度向上による営業力の強化	お客さま一人ひとりへの最適なサービスの提供	お客さまから把握したニーズを蓄積し、お客さま毎に最適なサービスを提供
	データ活用による営業力の強化	顧客DBを活用し、お客さまに適した付加価値の高い施策を企画・案内する
業務プロセス改革の徹底	デジタル改革による業務効率化	ペーパーレス化を促進し、業務の効率化・コスト削減を実現する
	社員間の情報共有の迅速化とムダの削除	グループウェアにより、社員間の情報共有の迅速化・効率化
デジタル推進体制の構築	社内横断的なDX推進部署の実効性強化	現状分析に基づくDX戦略の策定及びロードマップ策定
	社内DX戦略の促進と社内人材の育成	全社的なDX推進のプロジェクトの実施と活動を通じた若手IT人材の育成

5. DX推進体制・人材の育成

DX推進体制・組織

全社的なDX推進のため、代表取締役社長直轄の社内横断的な「DX推進会議」を設置するとともに、DX推進担当者を任命しております。

DX推進担当者が中心となり、「DX推進会議」においてDX推進に関する課題の抽出、戦略実行の進捗状況、解決策の策定などについて議論しております。

また、必要に応じて利用システムベンダーの担当者とも当社の目指す方向性と現状のシステムで対応可能な領域と新規機能の導入要否等について検討しております。

人材の育成・確保

現在、DXを推進する「DX推進会議」は、各業務部門より若手社員を推進リーダーに任命し、デジタル技術を活用した業務効率化に取り組んでおります。こうした取組を通じ、生成AIの業務への活用やSNSを利用した広告宣伝、営業面へのデータ活用などデジタル技術の知見・ノウハウ高めりとともに、IT関連に強い人材の育成に努めております。

6. 重要な成果指標

1

CRM手法による顧客情報の一元管理(顧客情報登録数)

- ・コースを利用されたお客さまのニーズを把握した数を測る指標
- ・登録された情報を次回来場時に活用し、顧客満足度を向上することを目的とする

2

紙媒体の使用数削減

- ・グループウェアを使用し、現在紙媒体で行っている会議資料や日報などのデジタル化による効果を測る指標
- ・業務効率化とコスト削減を目的とする