

予約一元管理システムの導入で手間とミスを削減 認知度アップで 顧客増、売上は過去最高を記録

2025 年 12 月 08 日 | 有限会社ラブリーホースガーデン（サービス業） × 島田市商工会



静岡県島田市で乗馬クラブや宿泊業を主に営む有限会社ラブリーホースガーデンは、自然の中で馬と触れ合える場所として多くのファミリー層を中心に親しまれています。しかし利用客の増加に伴い、松島和徳代表取締役は手作業による煩雑な予約管理やダブルブッキングに悩んでいました。そこで島田市商工会経営指導員・落合剣人さんに「予約管理システムを導入したい」と相談。導入効果を丁寧に検証し、補助金を活用して導入を実現しました。その結果、業務効率化と顧客増加につながり、売上も伸びています。

【経営課題】 予約対応を効率化し、ダブルブッキングをなくしたい

松島さん 「ラブリーホースガーデンは乗馬クラブ、宿泊業、堆肥製造販売、移動動物園、犬のブリーディングの5部門を事業の柱として展開しています。落合さんには月に1回、部門ごとの課題について相談に乗っていただいています。」

落合さん 「松島社長とは 13 年来のお付き合いです。2019 年当時、国内ではめずらしい英国製乗馬シミュレーターを導入した際には『ものづくり補助金』の申請支援を行い、他にも経営革新計画の策定支援などを行ってまいりました。現在は月に 1 回の定期巡回の際、松島社長と一緒に業績目標の設定や進捗管理、効果検証を続けています。」

松島さん 「昨年の課題は宿泊業でした。乗馬クラブの会員向けに完全貸切のコテージを始めたものの一般ファミリー層からの需要が高く、予約対応に追われていました。電話と自社サイトからのネット予約が重なり、ダブルブッキングも発生していたのです。」

落合さん 「少人数の運営では予約対応が大きな負担になりますね。」

松島さん 「そうなんです。IT 企業の方が営業に来られた際、『予約管理ツール』というのがあると知ったのですが、そのときは、当社の事業規模と照らしてマッチしないと考えてお断りしました。ただ、改善は必要だと感じていたので、自分なりに色々な方法を模索していたのですが判断に迷っていました。そこで落合さんにご相談しました。」

落合さん 「支援の際に私が重視したのが、IT ツールの導入によってラブリーホースガーデンさんの抱える問題が本当に解決できるのかという点です。『予約管理ツール』導入後にどのような効果が期待できるかを松島社長と一緒に十分に検証し、議論を重ねたうえで、島田市の補助金を活用した IT ツール導入をご提案しました。」



【IT 導入】目指す姿を深掘りし、真に役立つ IT ツールを導入 運用支援した IT ツール：予約一元管理システム『あすなろ』

松島さん 「落合さんと IT ツールの導入効果を検討することで、当社として今後の“ありたい姿”を考える良い機会になりました。」

落合さん 「松島社長の思いを伺い、予約対応業務の効率化だけでなく、生産性の向上や集客力向上につながる IT ツールが望ましいと考えました。検討の結果、株式会社リバティの予約一元管理システム『あすなろ』を導入することに。『じゃらん net』などのオンライン旅行代理店から入る複数の予約を一元管理できます。」

松島さん 「『あすなろ』の導入後は各オンライン旅行代理店サイトにも宿泊情報を掲載することができるようになり、ラブリーホースヴィラ（※コテージの名称）の認知度が大きく向上しました。」

落合さん 「運用面で、ご苦労はありましたか？」

松島さん 「いえ、心配していたよりもずっとスムーズでした。現在も、リバティの担当者の方がキャンセル対応や料金設定について親身にサポートしてくれています。私自身 IT にあまり詳しくなく、以前宿泊棟に防犯カメラを設置し、カードキーを導入したときも不安がありました。ただ、いざ導入してみると作業が効率化してとても楽になったんです。ものは試しで、まずはやってみることが大事ですね。」

落合さん 「おっしゃるとおりですね。IT ツールは“導入して終わり”ではなく、運用しながら改善していくことで効果が高まります。伴走してくれる業者さんがいると安心ですね。」

松島さん 「落合さんが、IT ツールの導入効果の検討をはじめ、スピーディに補助金申請の書類作成などをサポートいただいたおかげで大変助かりました。」



【成果】予約の効率化と顧客増加で売上は前期比約 66%アップ

松島さん 「以前は曜日や繁忙期に関係なく宿泊料金を一律にしていたのですが、オンライン旅行代理店のサイトへの掲載により、柔軟に価格設定ができるようになりました。土日の宿泊料を値上げしたことで一部のお客様は離れましたが、それ以上に新規のお客様にご予約いただき、ダブルブッキングも解消しました。」

落合さん 「月額利用料や成約ごとの手数料がかかりますが、売上はいかがですか？」

松島さん 「当初は採算が合うか心配していましたが、今年の 4 月に IT ツールを導入後、売上は過去最高を記録し前期比約 66%アップしました。落合さんが宿泊者数と宿泊単価を入力すると売上が算出できる目標・実績管理表を作成してくれて、成果が容易に確認できるので助かっています。」

落合さん 「目に見える成果が出て良かったです。」

松島さん 「宿泊者数が増えるにつれて仕事量が増えており、従業員を新しく雇わないと追いつかない状況になってきています。今後も必要に応じて IT ツールを導入したいと考えています。その際は、落合さんに相談したいと思います。」

松島さん 「将来の目標はこの地域を活性化することです。IT の力を活用して、この一帯を小さくても魅力的なテーマパークのような場所にしたい。地域の人口はかつて 1 万 1000 人ほどでしたが、今では 4000 人を切っています。ラブリーホースガーデンに来ていただくことで経済が動く。その循環をつくりたいです。」

落合さん 「まさに地域貢献ですね。今後も引き続きサポートさせていただきます。」

松島さん 「落合さんは私の意見や要望に丁寧に耳を傾け、有意義な提案をしてくれるので信頼しています。今後ともよろしくお願いします。」

【サポートノウハウ】事業者の可能性が広がる提案をスピーディに

落合さん 「事業者さんに悩みを打ち明けてもらうには信頼関係が必要です。事業者さんの興味・関心があることに自分も関心を持ち、自然に話してもらえよう寄り添うことを意識しています。事業者さんの可能性を広げるには、IT に限らず多くの情報の引き出しをもつことが重要です。日頃から同僚や専門家とコミュニケーションを取りアンテナを高くし、有益な情報が集まってくるように心がけています。また、支援のスピード感も重視しています。」

【事業者の声】成功事例を参考に、まず相談を

松島さん 「地方は人材不足が深刻です。限られた人員で成果を挙げるためには、IT に任せられる業務は任せて、人は本来取り組むべき仕事に集中すべきだと思います。また、IT ツールを導入したほうが良いと分かっているにもかかわらず進まないケースを見かけますが、それは身近に相談できる相手がいないからだだと思います。

例えば、近くの商工会の経営指導員に相談する、他社の IT 導入の成功事例を読むなどして、参考になる部分は積極的に自社に取り入れていくことが大事だと感じています。」



有限会社ラブリーホースガーデン

HP : <https://lovelyhorsegarden.com/>

所在地：静岡県島田市川根町家山 1229-2

代表：松島和徳



ここからアプリの事例ページはこちら