

# 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

団塊の世代が全て75歳に達する2025年(令和7年)以降、若者のゴルフ離れなども相俟ってゴルフ参加人口の大幅減少が予想されます。また、経済のグローバル化やデジタル化の急速な進展、地球規模での気候変動に伴う環境意識の高まりなど、ゴルフ場業界に求められる経営課題も多様化・複雑化しています。

当社は、こうした環境変化へ迅速・適切に対応することにより、地域の名門ゴルフ場に相応しい安全・快適・良質なコースコンディション・サービスの提供によるサステナブルなゴルフ場を目指しています。

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全部門・全社員で取り組みます。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、従業員の働き方改革を促進し、顧客満足度の向上と合わせ働きやすい職場環境整備、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
- ・求められるスマートな顧客体験、ニーズの多様化

### 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
- ・進まないデジタル改革
- ・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  
顧客体験価値を提供する

# 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推進部署の設置
  - 外部コンサル導入によるDX戦略の推進と社内人材の育成

# 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最適なサービスを提供	CRMへお客さまから把握したニーズを蓄積しお客様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	ペーパーレス化を進め、業務の効率化、コスト削減を実現する
	社員間の情報共有によるムダの削除	グループウェアにより、社員間の情報共有をスムーズに行う
デジタル推進体制の構築	社内横断的なDX推進部署の設置	現状分析に基づくDX戦略の策定、実行管理を行う担当者の任命
	外部コンサル導入によるDX戦略の推進と社内人材の育成	全社的にDXを進めるプロジェクトの実施と参加することによる人材育成

# 5.DX推進体制・人材の育成

## ✓ DX推進体制・組織

全社的にDXを進める目的で、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推進担当責任者を任命しております。

「DX推進会議」では、DX推進責任者が中心となり、課題の抽出、戦略・実行計画の策定、進捗状況の確認などについて議論しております。

また、社外からの支援として、DXコンサルティング会社からDXの進め方についてサポートを受けるとともに、システムベンダーとも当社の目指す方向性について共有し更なるシステム活用方法について提案を受けております。

## ✓ 人材の育成・確保

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として任命し、外部コンサルのサポートを受けながら取り組んでおります。

この取り組みを通じ、IT関連の知見やノウハウを吸収することで、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への顧客情報登録数

- 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訪時に活用し、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

- 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