

アーダンリゾート株式会社（サービス業）：顧客体験の質を上げる「ひとつなぎDX」のロードマップ策定

パターン①：デジタル化の可能性検討

参加者

企業



社名	アーダンリゾート株式会社
業種	サービス業
事業概要	バンケット・ブライダル事業／レストラン事業／ホテル・観光事業／商品企画・開発事業
所在地 (都道府県)	鹿児島県鹿児島市



参加した受講生の概要



チーム名	Team Odyssey
チーム人数	6名
スキル・PR	私たちのチームの持ち味を一言で表すと、「常に新しいことを学ぼうとする情熱と、積極的なコミュニケーション力」です。私たちは、企業様が最善の意思決定を下せるよう精一杯ご支援いたします。
進める中で工夫したこと	現地を訪問、企業様側と対面でコミュニケーションを取ったこと

実施概要

課題内容

情報の多元管理と属人化

- 情報が、部署で分断・業務プロセスで分断されてしまい接客や次の受け入れに活用できていない
- デジタル化はある程度進んでいるものの、属人化や非効率な業務が残っている



実施した検討内容

ヒアリング、ディスカッションを通じたロードマップの方向性検討

- 経営層、DX推進部門との対話を通じてDX推進の課題事項整理を実施
- 将来的に理想とする姿や重要とする指標について議論を実施
- ディスカッションや受領した資料から、従業員向けの資料を作成する方向で決定



検討の成果

顧客体験の質を上げる「ひとつなぎDX」のロードマップ資料作成

- 定期的に現在地と目的地を確認するものとして活用出来る資料を作成
- 目的は従業員へ顧客情報活用の重要性を理解頂くことを中心として記載
- その他、個別の課題の解決案も提示

