

デジタル化による業務効率化とホスピタリティの向上

株式会社呉竹荘ホテルズ  静岡県浜松市  宿泊事業者

事業区分:



観光産業の収益・生産性向上

課題の背景

電話対応が負担となっていたほか、紙の宿泊者台帳や物理鍵を採用していたことで非効率な業務が多く、顧客情報のデータ化や分析が困難な状況であった。

導入ソリューション

チェックイン業務の自動化・効率化

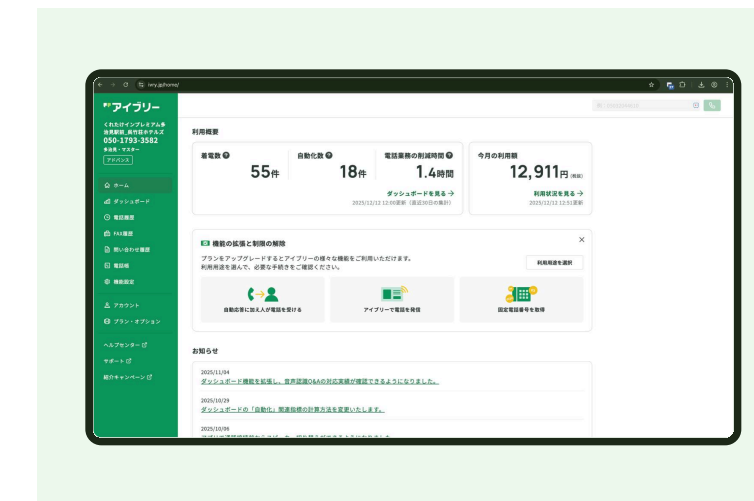
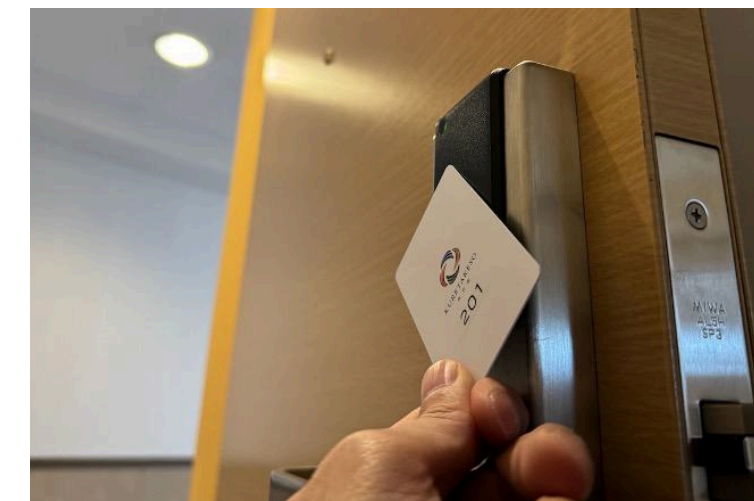
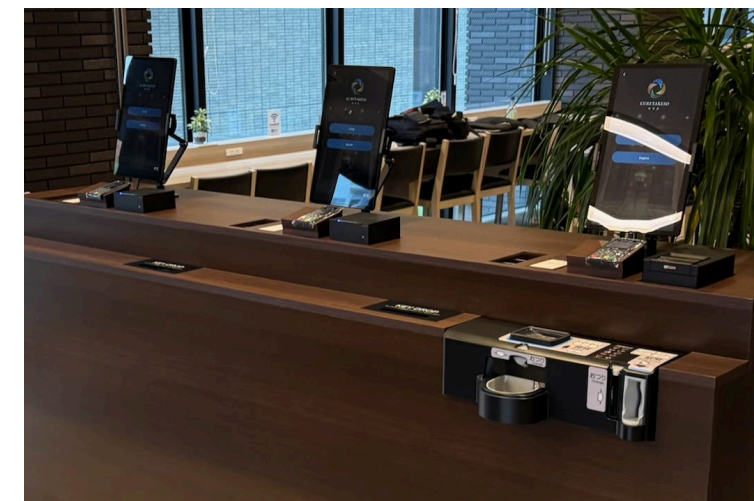
宿泊者のチェックイン業務を自動化する機器。既存の宿泊管理システム(PMS)と連動し、宿泊者情報を電子データとして取得・保存する。記帳や精算を省力化し、顧客属性や利用回数の分析を可能にする。

電話対応の自動化とデータ化(IVRy)

自動音声による応答や録音、AIによる文字起こし機能を備えたシステムである。問い合わせの一次対応を自動化して電話業務を削減するとともに、通話内容をデータ化して問い合わせ傾向の分析などに活用する。

入退室管理の厳格化・省力化

従来のシリンダーキーに代わる電子錠システム。客室への入退室を記録できるだけでなく、鍵紛失時のシリンダー交換費用と労力を大幅に削減し、自動チェックイン機と組み合わせた厳格な管理体制を構築する。



導入による効果

- 自動チェックイン機の利用率が80%を超え、チェックイン業務にかかる人員や顧客の待ち時間を大幅に削減した。
- ビジネス電話システムの導入により電話対応の約3割を自動化し、従業員の業務負担と処理時間を軽減した。
- フロントカウンター内での作業が減ったことで、スタッフがロビーに出てきめ細やかな顧客対応を行えるようになった。

事業者の声

DXの目的は単に人を減らすことではなく、システムを導入して「作業」を減らし、人と人とのつながりやホスピタリティにより力を入れていくことが、最終的なゴールであると考えています。

新しいシステムの導入には現場の抵抗感がつきものだと思います。そのため、現場を知る担当者が直接店舗へ足を運び、本部の意図を伝えながら現場の悩みを聞くという橋渡しを根気よく行いました。

課題

紙での宿泊者管理や物理鍵の運用、電話対応により従業員が作業に忙殺されており、本来注力すべき接客やホスピタリティの提供に十分な時間を割けず、顧客満足度の向上が難しい状況となっていることが課題であった。

期待する効果

手作業や電話対応のデジタル化により業務を省力化し、創出された時間を対面での接客などホスピタリティの向上に充てることが期待される。

さらに、蓄積したデータを分析し、顧客満足度の向上や収益改善につなげることも期待される。

