

企業
情報

株式会社いろはに
業種：宿泊・飲食サービス業
従業員規模：1～10人

課題
分類

業務プロセスの効率化

DX実践の
目的

バックオフィス

無人チェックイン機、デジタルロックの導入による人手不足解消、顧客満足度向上

課題
内容

- 2021年にリニューアルオープンした老舗旅館を運営しているが、人手不足が課題となっており、業務の効率化が求められていた。
- 特にフロントでは、チェックイン名簿の管理、会計、鍵の受け渡し、館内説明などの業務があり、多くの人員を必要とし、また、客の待ち時間も問題になっていた。

実施
概要

- 無人チェックイン機を導入し、自動発行された暗証番号で客室の鍵を開閉ができるデジタルロックに変更した。
- チェックアウト時の精算も、部屋番号と暗証番号を入力するだけで完結するようにした。
- POSシステムと無人チェックイン機を連携させ、売上データを把握できるようにした。

効果

- フロント業務に2～3人必要だったが、無人チェックイン機の導入により、1人で運営が可能となった。
- 客の待ち時間が減少し、ヒューマンエラーやトラブルもなくなった。
- 宿泊客のデータから顧客の好み・希望・行動パターンなどの情報を分析し、よりニーズに沿ったサービスを提供できるようになった。さらに、余剰人員を活用して、手厚い接客サービスに専念できるようになった結果、顧客満足度が向上した。

IT
ツール

【使用ツール】 無人チェックイン・チェックアウト機、客室のデジタルロック
【取り扱い企業】 -
【ツール概要】 -



Point

- ・無人チェックイン機やデジタルロックの導入により、フロント業務が簡素化され、少人数での運営が実現
- ・宿泊客のデータからニーズに沿ったサービスを展開し、顧客満足度が向上

【導入前】フロントの業務量や業務範囲が広く、人手不足の解消が課題

- ◆ チェックイン名簿の管理
- ◆ 鍵の受け渡し
- ◆ チェックアウト時の会計



【導入後】無人チェックイン機の導入により、1人でフロント運営が可能

- ◆ 顧客自らスムーズにチェックイン&チェックアウト
- ◆ 客室の鍵をデジタルロックに変更
- ◆ POSシステムと連携させ売上データを分析



人手不足解消

顧客満足度の向上

業務効率化

補助金活用

事業再構築補助金