

企業情報

株式会社ホテル清風館
業種：宿泊・飲食サービス業
従業員規模：51～100人

課題分類

業務プロセスの効率化
社内の働き方改革
商品・サービスの質向上

DX実践の目的

バックオフィス

顧客総合管理システム、セルフオーダー等導入による業務効率化、顧客満足度向上

課題内容

- 宿泊施設を運営している。フロント係が手作業で宿泊客のチェックイン日時や食事時間などをまとめ、各担当者に紙で配付していたため、1日に2～3時間の作業が発生していた。変更事項は、接客係と口頭でやりとりしていたため、ミスや作業負荷が生じていた。
- 個室での食事会場には接客係が常時控えていないため、追加オーダー時に電話でフロントを経由して厨房に連絡する必要があり、対応に時間がかかっていた。
- チェックアウト時には混雑が発生し、フロント業務がスムーズに進まないことがあった。

実施概要

- 宿泊客の予約から退館までを一元管理できる顧客総合管理システムを導入した。また、客室接客係にモバイル端末を配付し、異なるセクション間で情報を共有するとともに、リアルタイムに変更情報を確認できるようにした。
- 個室の会場に二次元コードを設置し、宿泊客がスマートフォンで追加オーダーができるようにし、厨房と客室接客係に即時共有されるようにした。
- 客室にも二次元コードを掲示し、クレジット決済によるセルフ会計ができるようにした。

効果

- フロント係は顧客資料の作成時間（年間720時間）を削減できた。
- 客室接客係は変更情報や追加オーダー等を随時確認できるため、迅速にミスなく対応できるようになり、顧客満足度が向上するとともに、業務効率化がはかられた。
- 客室でのクレジット決済を済ませた宿泊客はチェックアウト時にルームキーの返却のみで済むようになり、混雑が解消され、フロント係はゆとりをもって接客に専念できるようになった。

苦労話

慣れたシステムから新しいシステムに変わることに漠然とした不安を持ち、難色を示す従業員がいたが、全社会議や部署単位の会議を数回にわたり実施するうちに、主要メンバーが「便利で楽だ」と積極的に使用してくれるようになり、1カ月程度で社内浸透させることができた。

ITツール

【使用ツール】 支配人くん NEXT <https://www.clipsite.co.jp/next/>
【取り扱い企業】 株式会社クリップサイト <https://www.clipsite.co.jp/clipsite/>
【ツール概要】 ホテル・旅館の総合管理システム

Point

- ・顧客総合管理システムの導入により、フロント係の手作業による顧客資料作成時間（年間720時間）削減。リアルタイムでの情報共有で業務上のミスを削減
- ・二次元コードを活用して、宿泊客が追加オーダーやセルフ会計をスムーズに行える仕組みを整備。迅速な対応が可能となり、サービスの質が向上

【導入前】手作業による情報集約で時間を要し、伝達ミスなども多かった



【導入後】情報の一元管理により、変更にも即座に対応可能



業務効率化

サービスの質向上

補助金活用

IT導入補助金（サービス等生産性向上IT導入支援事業）