

企業情報

蘇山郷
業種：宿泊・飲食サービス業
従業員規模：11～50人

課題分類

商品・サービスの質向上
業務プロセスの効率化
人手の確保・育成

DX実践の目的

セールス

予約から会計までのデータ一元化により顧客満足度UP!

課題内容

- 老舗旅館だが、手書きによる宿泊予約管理や食事のメニュー管理に課題があった。
- フロントでは宿泊プランや予約ルートが多様化が進んでおり、手書きの宿泊台帳では、書き込みミスによるトラブルが発生していた。
- 調理場では当日の調理内容を手書きの宿泊台帳からホワイトボードへ書き写しており、毎朝30分費やしていた。また、管理用に1週間の食事表も作っていたが、予約内容の変更をその都度反映する必要があり、「書く」という作業のために大幅な時間ロスやミスにつながっていた。
- レストランでは飲み物の追加などを宿泊台帳にメモしていたため、請求漏れなどのトラブルが発生していた。

実施概要

- 同業者からの紹介を機に新たな宿泊管理システムを導入した。
- 宿泊予約サイトや自社サイトからの予約を取り込み、自動的にフロント表が作成され、電話での予約については、フロントのPCで追加可能となった。
- フロント表はキャンセルや予約の変更もリアルタイムで反映されるため、全スタッフが最新の予約状況を把握できるようになった。
- フロント表の予約データに従って、調理場のモニターに人数やコースなどを一覧で表示できるようになった。
- レストランでの追加注文はフロアスタッフがタブレットに入力し、自動で会計に反映されるようになった。
- タブレットを利用して、調理場とレストランの間で配膳のタイミングを共有できるようにした。

効果

- フロント表が自動的に作成されるため、手書きによるミス(名前の誤記など)が無くなり、作業が大幅に簡素化された。
- 予約内容が変更になっても、調理場などに自動で情報共有され、会計にも反映されるため、ミスが無くなり効率化がよかった。
- 手書きが減ることで作業が大幅に簡素化し効率化された。その分サービスに注力できるようになり、顧客満足度や料理の評価がアップした。
- レストランと調理場の連携はタブレットを使うことで往復する必要がなくなり、スタッフの配置をより効率的に行えるようになった。

苦労話

宿泊管理システムの本格導入までには、旧来の手書きでの業務に慣れているスタッフからの反発もあり、1年間は旧来のやり方と新システムを併用し、最終的には納得により、完全に切り替えた。

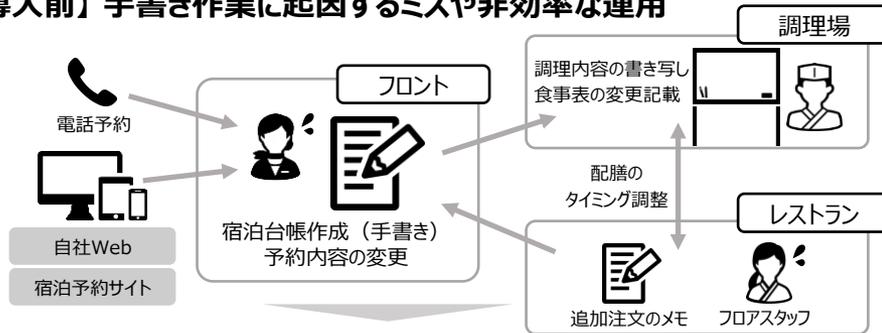
ITツール

【使用ツール】 支配人くんNEXT <https://www.clipsite.co.jp/next/>
【取り扱い企業】 株式会社クラブサイト <https://www.clipsite.co.jp/>
【ツール概要】 旅館・ホテル向け宿泊管理システム (PMS : Property Management System)

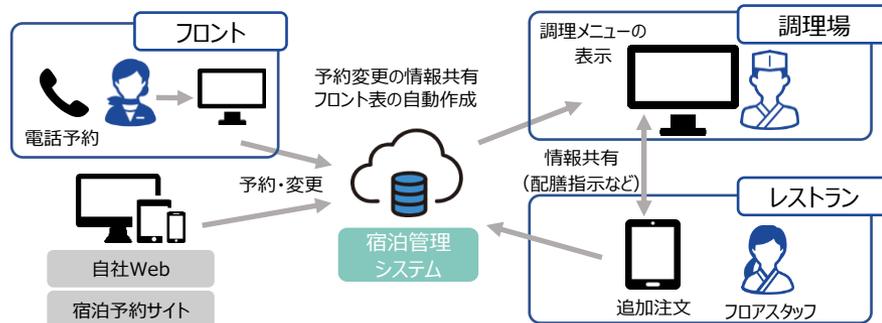


- ・データの一元管理により、ミスが無くなった
- ・「書く」をやめて宿泊管理、メニュー管理の手間とミスを大幅削減
- ・無駄な作業動線が減りサービス充実！顧客満足度もUP!

【導入前】手書き作業に起因するミスや非効率な運用



【導入後】宿泊管理システムによる効率的でミスの少ない運用



手間&ミス削減・顧客満足度UP

効率的なスタッフ配置

補助金活用

IT導入補助金