

企業  
情報株式会社ウィルトラスト  
業種：生活関連サービス業  
従業員規模：11～50人課題  
分類商品・サービスの質向上  
顧客（取引先）との関係強化  
業務プロセスの効率化DX実践の  
目的

バックオフィス

## 予約管理アプリで、管理業務の効率化&amp;データ分析による顧客満足度の向上

課題  
内容

- ゴルフ練習場運営を行っているが、予約や月謝管理などの管理業務や顧客とのコミュニケーションが課題だった。
- ・ 練習場予約や出欠管理などは全て紙のため管理に労力がかかるほか、レッスン予約・出欠確認を人の手でっており、スタッフ間で効率的なデータ共有ができていなかった。
- ・ イベントや休講告知を電話やHPで行っているため、伝え漏れが発生していることに加え、レッスン時間外で聞きたいことがあっても後日スクールに行くまで聞けないなど、生徒とコーチとのコミュニケーション不足にも問題を抱えていた。

実施  
概要

- 練習場リニューアルを機に、管理業務や顧客のニーズ・満足度を見える化する予約管理アプリを導入し、手作業だった予約管理、出欠管理などをすべてデジタル化し、一元管理した。
- システムから取り出せるデータ(人気の曜日や時間帯、レッスン内容等)を分析し、ニーズに応じたシーズン毎の時間割や顧客の様々な属性に合った幅広いレッスンを提供した。
- 練習の様子を撮影、動画をスクールカルテに添付し、当日のレッスン内容を記録に残せるようにした。
- 顧客にアプリをダウンロードしてもらい、オンラインでレッスンの空き枠を確認し、予約する仕組みを構築した。イベントや休講等の告知もアプリから受講コースごとに連絡を可能にした。
- レッスン時間外でも、生徒がコーチへチャットで質問できるようにした。

効果

- 生徒の予約やキャンセル受付などにかかる作業時間が大幅に削減できた。
- 利用者のニーズに応じた多様なコースや時間割の設定、生徒とコーチのコミュニケーションの活性化などを実現したことで、生徒数の増加・長期継続につながり、生徒が6倍以上(40名→250名)に増加した。
- イベントや休講などの告知やコーチへの質問もアプリ経由で出来るようになった。

苦労話

年配のお客様を中心にITが苦手な人にアプリを利用してもらうことに苦労した。マンツーマンでフォローしたり、初期登録やオペレーションについてマニュアルを作成するなどの取組を行い、解決した。

IT  
ツール

【使用ツール】 LessonRecorder ライト <https://anothershotgolf.co.jp/>  
【取り扱い企業】 AnotherShotGolf株式会社 <https://anothershotgolf.co.jp/>  
【ツール概要】 予約管理ITツール、顧客のニーズ・満足度を見える化



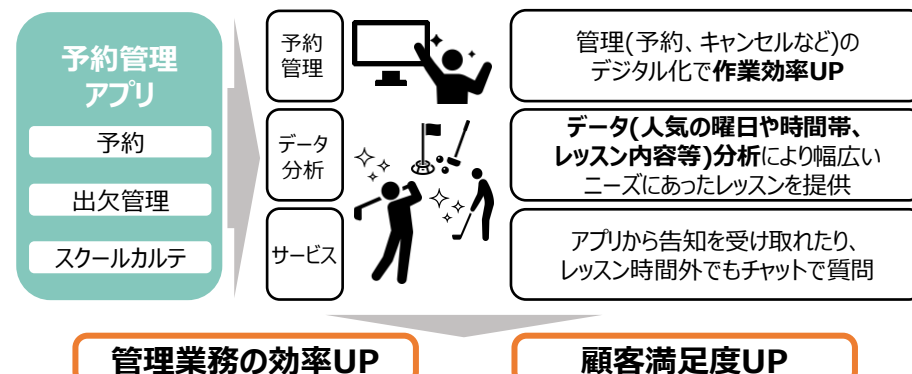
Point

- ・人の手で行っていた予約管理をデジタル化することで作業効率大幅UP!
- ・データ分析によるレッスン内容の多様化やリアルタイムチャットによるコミュニケーション活性化により利用客が6倍以上増加(40名→250名)

【導入前】管理と運用ともに人の手で行っていたため、  
労力がかかるほか顧客満足度にも影響が出ていた



【導入後】人の手で行っていた管理や運用がデジタル化され、集めたデータを  
分析できるようになった



補助金活用

IT導入補助金