

自動チェックイン機・電子宿帳システムで、業務効率化とサービスを両立 ～伊香保温泉 福一様の取組事例～

カテゴリー  フロント業務

施設情報

施設名 伊香保温泉 福一

客室 91室

創業年数 440年

課題の背景

- ・フロント専任スタッフのデータ入力が負担となっている
- ・業務効率はあげたいけれど、サービスの質は下げたくない

導入
ソリューション

自動チェックイン機

チェックイン機能、精算や会計機能を保持する。専用のタブレットや機器または宿泊者のスマートフォン等で顧客が自動でチェックインを行えるようになる。

電子宿帳システム

専用のタブレット等を使用して、宿泊台帳の情報を電子的に記録・連携・管理ができる。それらの情報を印字できる機器およびシステムを有する。



導入による効果

1. フロント業務は1日で、6～7時間の作業負担の削減につながった。
2. 事業実施前の想定(1ヶ月に1.5人削減)を超える効果を感じられている。

事業者・スタッフ様の声

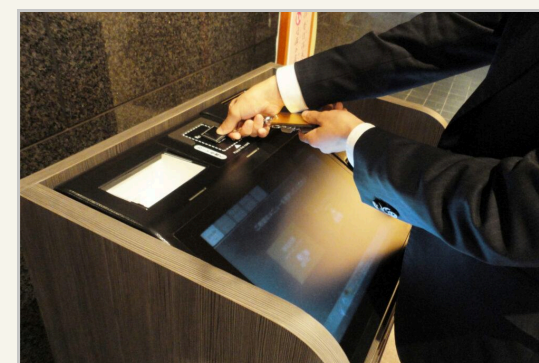
1. これまで行っていた住所の検索や漢字の間違い訂正、データの再確認にかかるストレスが軽減されました。
2. 特に会計部門では「動きやすくなった」「自分たちでまかなう作業が減ったので、楽になった」という声があります。
3. いつも連続して業務が立て込んでいましたので「すこし時間が空いた」という、精神的なゆとりも生まれています。

課題

期待する効果

チェックインとチェックアウトは手動での対応のため、宿泊のピーク時には待ち時間が発生し、スタッフの負担も大きい。

人員配置の最適化により、接客業務やほかの作業にスタッフを配置できるようになる。



チェックインは紙ベース。配席表などの紙資料は印刷後の変更に対応ができず、ご案内の際に情報の差異がある。

ご案内時の差異をなくす事と、ペーパーレス化による業務の効率化。スマートな案内は、顧客満足度の向上につながる。

