

お客様導入事例

ホテルのフロント業務における
電子宿帳での液晶ペンタブレット活用事例

手書き電子宿帳で
フロント業務を効率化

*Check
in smoothly*

WACOM® for Business



ホテル甘露の森 *At a Glance*

お客様情報

- 株式会社アンビックス ニセコ昆布温泉
ホテル甘露の森
<http://kanronomori.com/>

株式会社アンビックスは、ホテル事業、スポーツ事業、レストラン事業を目的に1991年に北海道で誕生しました。現在、道央地区を中心にホテルやスキー場など22施設を展開しています。その1つ「ニセコ昆布温泉 ホテル甘露の森」は、静かなニセコの森に抱かれて、和のくつろぎと洋の遊び心が調和した和風モダンの設えのリゾートホテルです。

ワークフロー

- ホテルフロントでのチェックインの際の宿帳入力

これまでの課題

- 宿帳に記載された情報をPMSへ入力する負荷を軽減したい
- 紙の宿帳の保管コストや過去の宿帳検索の時間を節約したい
- チェックイン時の宿泊客の待ち時間を短縮したい

取り組み

- 液晶ペンタブレットDTU-1141とナバックのPMS(はなぶさPro)で宿帳(レジカード)を完全デジタル化し、フロント業務を大幅に効率化するとともに、顧客サービスの向上も実現。

導入効果

- 1日3時間かかっていたPMSへの再入力時間を約50%削減
- 過去の宿帳情報の瞬時検索が可能に
- 「サインするだけ」のスムーズなチェックインを実現



株式会社アンビックス
副社長
前川 勝美氏



ニセコ昆布温泉
ホテル甘露の森
フロントマネージャー
古林 祐二氏



ニセコ昆布温泉
ホテル甘露の森
予約課マネージャー
加藤 紀幸氏



ニセコ昆布温泉
ホテル甘露の森
フロントサービス 主任
逢坂 佳恵氏

More human *More digital*

厚生労働省認可*の宿帳のデジタル化でフロント業務を大幅に軽減

1. 紙の宿帳管理による フロントスタッフの負担が課題に:

株式会社アンビックスが運営する「ニセコ昆布温泉 ホテル甘露の森」では、宿帳の管理方法が課題となっていました。特に宿泊客に記載してもらった宿帳の情報を、PMS (Property Management System)へ再入力する作業や、過去の宿泊情報との照合作業は、手間と時間がかかることからフロントスタッフにとって大きな負担となっていました。また、宿帳をはじめとした紙の書類が毎年大量に発生することから、保管のためのスペースやコストも課題となっていました。そこでホテル甘露の森では、旧式化していたシステムを刷新するとともに、宿帳のデジタル化を図ること、こういった課題の解決に踏み出しました。

2. PMSの選定ポイントは、 液晶ペンタブレットとのスムーズな連携:

こうした課題を背景に、アンビックスでは新規に導入するPMSの選定を開始。最終的に選ばれたのが、ナバックのリゾートホテル・旅館向けソリューション「はなぶさPro」と、ワコム液晶ペンタブレット「DTU-1141」でした。選定のポイントは、同社が運営する他のグループホテルで既にはなぶさProを利用しており将来的な展開を見込めること、導入コストが低いこと、そしてワコム液晶ペンタブレットとの連携が可能なことでした。宿帳のデジタル化は、同社にとって新しいチャレンジであり、お客様が宿帳に記入した情報をPMSへ瞬時に反映できる利便性に特に期待が集まりました。

3. フロントスタッフの作業時間の削減、チェックインの効率化を実現:

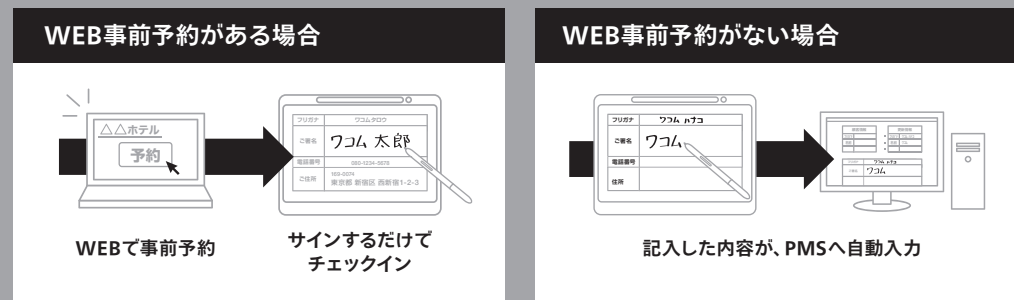
ホテル甘露の森では、DTU-1141とPMS(はなぶさPro)を連携したデジタル宿帳の利用を2015年11月1日より開始しました。これにより、チェックイン時、宿泊客が液晶ペンタブレット上に名前などを記入すると、その内容が瞬時に文字変換されPMS上のフォームへと反映されます。また、PMSの予約情報を宿帳に表示できるので、Webサイトで予約済みの宿泊客であれば、電子サインのみでチェックインは完了します。こうして今までは1日3時間程度かかっていたフロントスタッフによるPMSへの再入力作業が約50%削減でき、チェックインの際にかかっていた時間は大幅に軽減することができました。また、特定の宿帳を探す際には、記入した宿帳の画像と文字情報をPMSから瞬時に取り出すことが可能となりました。

4. さらなるリピーター獲得を目指しデジタル宿帳を他施設にも展開へ:

フロントスタッフの作業時間の削減、チェックイン時間の短縮というフロント業務における大きな課題を解決したデジタル宿帳とナバックのPMS。アンビックスはこの効果を実感し、北海道内の他の施設にも展開したいと考えています。さらに、同社副会長の前川氏はワコム製の液晶ペンタブレットに期待することとして、次の様に語っています。「デジタル宿帳なら顧客データをしっかりと収集し、過去の宿泊者情報を瞬時に遡ることも可能です。そうした徹底した“顧客管理”で、お客様ひとりひとりに合ったサービスを提供するための、重要なツールとしてもワコムの液晶ペンタブレットを今後活用していきたいと考えています。」このように、更なるフロント作業の効率化と顧客サービスの向上に取り組んでいく考えです。

※ 厚生労働省 旅館業法概要 <http://www.mhlw.go.jp/bunya/kenkou/seikatsu-eisei04/03.html>

デジタル宿帳の利用イメージ

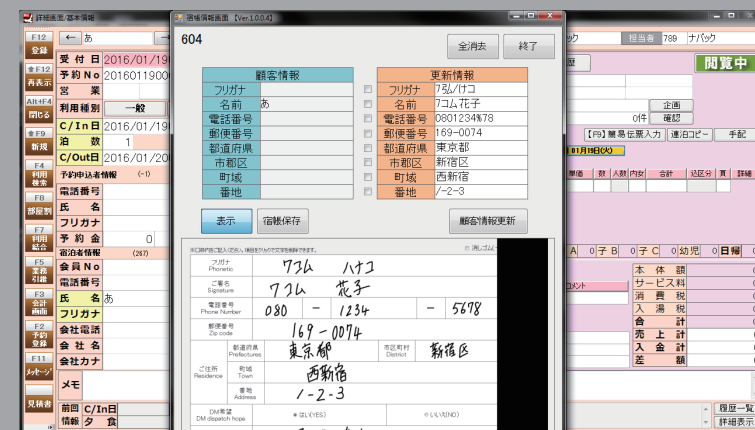


WACOM® for Business



デジタル宿帳の記帳画面

デジタル宿帳利用時のPMS側の画面



※ 本事例の記載は、2016年1月時点のものです。

More human



More digital

本事例やワコムのソリューションに関しましては、以下まで問い合わせください：

https://tablet.wacom.co.jp/enterprise_education/contact/

ワコムビジネスソリューションチームは、数十年にわたって業界をリードしてきたデジタルペンテクノロジーに基づき、対面でのやり取りが必要なワークフローのデジタル化をサポートいたします。正確なデジタルインクを保存および表示する当社のソフトウェアを使用すると、ワコムのハードウェアの機能を最大限に利用することができます。当社のパートナーネットワークを活用すれば、ワークフローに手書きの電子サインや注釈をシームレスに統合することが可能です。これにより、使い慣れたペンと紙の感覚を残したまま業務のデジタル化とペーパーレス化を実現することができます。さらに、WILL™3.0（Wacom Ink Layer Language）規格を使用すると、あらゆる用途にデジタルインクで対応するための新しいアプリケーションを強力にサポートすることができます。これにより、よりデジタルかつ人間に寄り添った体験を次世代のお客様に提供できるようになります。

WACOM® for Business



business.wacom.com

© 2024 株式会社ワコム

お問い合わせ：

株式会社ワコム 〒160-6131 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー31階
forbusiness@wacom.co.jp 03-5337-6704（受付時間 9:00～18:00 土・日・祝日を除く）