

IT導入と現場社員の改善活動との相乗効果できめ細かな接客を実現

和歌山市和歌浦で絶景のロケーションに位置する旅館「和歌の浦温泉 萬波」を経営する株式会社MANPAは、部署間の連絡などに効率的な手法がないか模索していた。そんなとき、同業で親交の深い先輩経営者から、ホテル旅館向けの予約・会計・顧客管理システムを活用した業務効率化の取組事例を教えてもらい、同様のシステムを導入することとした。

IT導入により、予約情報や顧客情報の入力など作業を効率化するとともに、予約内容の変更や顧客毎の制約条件について、スタッフ間の「言った・言わない」のトラブルが減った。また、IT導入をきっかけに、フロントや客室、レストランなどに関する様々な業務や手順について、社員が自ら改善提案を積極的に行うようになった。社員の創意工夫により、誰がどの業務を担当しても、ミスなく、かつ、きめ細かな接客を行うことができるようになり、顧客満足度を高め、宿泊客のリピー率も向上している。

導入したITツール

- 「ホテル旅館向け予約・会計・顧客管理システム」：予約、会計、顧客管理業務の効率化

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

▶▶▶ 宿泊客の要望を瞬時に共有することで、接客の質も向上

宿泊客の食事や部屋の情報をサイネージで一覧化することにより、予約変更や細かな要望等の情報を、社員が瞬時に共有できるようになった。これまでの手書きでの情報共有に比べて、情報伝達時間が減少し、ミスも減り、接客にかけられる時間が増えたことにより、顧客満足度向上につながった。



サイネージで宿泊客の情報を瞬時に共有

▶▶▶ 経営者が社員に任せ、社員が自ら改善活動を行う好循環

同社は20～30代の若手社員が多く、坂口社長は現場業務を社員にできる限り任せている。社員は限られた時間や人数で効率的に業務を進めるため、自主的に改善活動を行っており、様々な業務の改善提案を積極的に行っている。

誰がどの業務を担当しても無駄なく質の高い接客ができる工夫が、社員自らの手であらゆる現場に施されている。



社員自らの工夫により業務改善に取り組む

▶▶▶ 宿泊客・会社・社員の「三方よし」の目標を社内で共有

宿泊客・会社・社員の「三方よし」の目標を立てて、生産性向上の取組の達成度に見える化を行った。

具体的には、「宿泊客」の口コミの満足度評価点が一定以上であること、「会社」の利益が年間一定以上であること、「社員」の収入・取得休暇日数が一定以上であることの全てを達成できるよう、社内で目標を共有し、社員それぞれが日々の業務に取り組んでいる。これにより、社員の努力が働き方改革につながり、従業員満足度も向上している。



接客にも社員の創意工夫が満載

IT導入の効果

- 予約内容の変更等の情報を瞬時に社員間で共有できるため、「言った・言わない」のトラブルが減り、顧客満足度向上につながっている。
- 社員が生産性向上につながる改善提案を積極的に行うようになった。

【企業概要】

- ・ 企業名：株式会社MANPA
- ・ 住所：和歌山県和歌山市新和歌浦2-10

- ・ 電話番号：073-444-1161
- ・ URL：<http://www.manpa.co.jp/>