

顧客管理・情報共有のIT化で、現場スタッフのストレスを大幅に軽減

株式会社松井旅館本館は、京都市中心部において風情ある佇まいで旅行客を非日常な空間へと誘う高級旅館「松井本館」を経営している。一方で、全国から毎年百数校の修学旅行生を受け入れるなど、旅館の良さを子ども達に身近に感じてもらうための取組も積極的に行っている。

同社では、これまで予約センターを通じて、紙台帳をベースに宿泊予約管理業務を行っていたが、IT導入補助金を活用し、ITシステムでの一元管理を行うことにした。

予約・顧客情報をITシステムで管理することにより、台帳やシステムへの入力・転記の手間や、問い合わせがある毎に予約センターに確認していたものを、旅館の端末から瞬時に情報を確認できるようになったことなどにより、予約及びフロント担当者の手間が激減した。また、従業員間のコミュニケーションが良くなったことにより無駄なストレスが軽減され、より丁寧な顧客対応ができるようになった。

導入したITツール

- 「ホテル旅館向け予約・顧客管理システム」：予約、会計、顧客管理業務の効率化
- 「コミュニケーションチャット」：従業員間の情報伝達・共有の効率化

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

▶▶▶ 予約情報を瞬時に共有できることにより、担当者の負担が軽減

これまで予約情報を紙の台帳と日報・PCの共有フォルダの3種類で管理し、担当者は複数回入力・転記する必要があり業務に大きな負担が生じていた。また、フロントで予約状況を確認するためには、予約センターに確認して、情報を得なければならなかった。

予約管理システムの導入により、予約・宿泊者情報の入力が1度で済み、情報確認も旅館のフロントの端末でできるようになったことで、予約・フロント担当者の負担が軽減された。



京都らしい風情ある佇まいで宿泊客を非日常な空間へ誘う

▶▶▶ 経営層の新しいシステムへの理解により、IT導入を円滑に実現

女将や総支配人が新しいシステムを積極的に入れてみようという考えを持っていたため、会社として、今回の新たな予約管理システムの導入を非常に円滑に進めることができた。

さらに、若女将が「新しいシステムの導入で仕事が軽減される」と現場スタッフにIT導入のメリットを伝え続けたことにより、スムーズなシステム導入につながった。

▶▶▶ 現場スタッフの様々な工夫により、業務効率化が加速

IT導入を進める中で、現場スタッフが予約管理システムの自由記入欄を活用することにより、多様な情報や留意事項をスタッフ間で情報共有できるようになるなど、スタッフの自発的な工夫により、システム導入の副次的な効果も生まれている。

さらに、ビジネスチャットを追加的に導入することで、予約管理システムでは対応出来ない従業員間の情報共有を行うようになり、担当係間のコミュニケーションミスがなくなるなど、旅館全体で積極的にITを活用する機運が高まっている。



即座に予約状況を確認でき、フロント業務の負担が軽減

IT導入の効果

- 予約受付時の台帳への入力・転記業務が効率化したことで、予約担当者の残業が減り、フロント担当者の情報入手もスピードアップした。
- 予約センターへ情報を確認に行く必要が無くなったことで、宿札の筆書きが事前に来れるようになるなど、予約情報を基に行う業務も併せて効率化できている。



従業員の工夫で丁寧な顧客対応を実現

【企業概要】

・企業名：株式会社松井旅館本館
・住所：京都府京都市中京区柳馬場六角下る井筒屋町405

・電話番号：075-221-3535
・URL：<http://www.matsui-inn.com/>