

# 02

「長崎県宿泊業生産性向上支援補助金」

フロント業務及び予約管理、顧客管理のシステムの導入により、作業時間の削減等、業務効率化を図る。

## 株式会社 KPG HOTEL&RESORT

http://www.ioujima.jp

代表者 ■ 代表取締役 加藤友康

事業内容 ■ 宿泊業

所在地 ■ 長崎県長崎市伊王島町 1 丁目甲 3277-7

TEL.095-898-2202

社員数 ■ 200 名 (男性 90 名、女性 110 名)

平均年齢 ■ 35 歳



### 《会社の特色》

長崎県伊王島の他、沖縄に2店舗、佐賀県唐津に1店舗の旅館を運営。総合的なレジャー事業開発の実現を基幹コンセプトとし、その土地、その施設に見合ったサービスを提供しています。

### 課題と対応

ホテル各所に、それぞれ予約用のパソコンがあり、エクセルの台帳で管理していたため、スタッフにかかる負担が大きく予約にかかる時間も長かかっていました。また客室増に向けたリニューアルやインバウンドの取り込みにそなえ、補助金を活用して、システムを導入しました。

#### 導入前 (きっかけ)



#### 導入後 (効果)

ホテルのフロント、温浴施設、アクティビティ受付などに、それぞれ予約用のパソコンがあり、全てをエクセルの台帳に入力していたので、スタッフにかかる負担が大きく、1つの予約にかかる時間も長かかっていました。また、平成30年にはリニューアルに伴う客室増を予定し、またインバウンド取り込み強化も図りたいと思っており、新しいシステムを導入する必要がありました。

Spa Connectというシステムの導入と端末の設置により、各スタッフの様々な予約にかかる時間が大幅に軽減され、その分をお客様の対応に費やすことができ、顧客満足度の向上につながりました。さらに一元的な顧客情報の管理が可能になりました。

具体的には、予約1件の処理時間が8分から1分に短縮されたことから1日通常100件の予約があるため、合計1日700分の短縮につながり、従業員の満足度が向上しました。

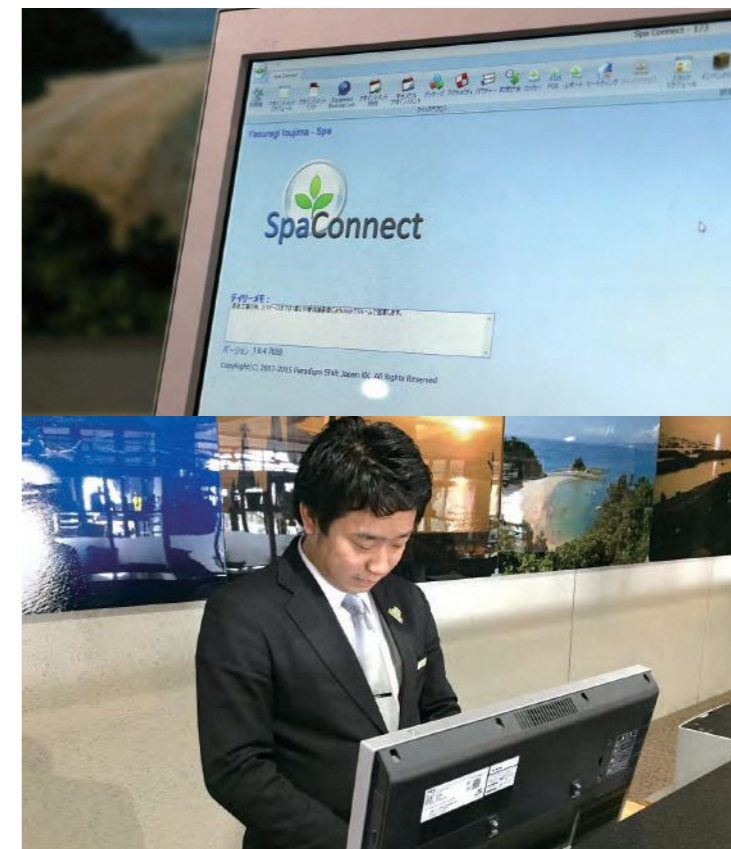
平成30年のリニューアルに伴う客室増やインバウンドの取り込みにおいても予約時の不安材料がなくなり、積極的な取り組みができるなど、付加価値向上にも資する結果となりました。



### 導入内容や仕組み

Spa Connectという予約システムとそれに伴う端末を導入。フロントカウンター、温浴施設、アクティビティカウンター、レストランカウンターなど各所で予約が可能。エクセルでできなかったデータベース上での顧客管理ができ、各施設におけるお客様の嗜好もデータ管理ができるようになりました。

※Spa Connect: ネット予約自動取込システム、付帯施設 ネット予約システム。主に外資系のホテルで利用されているソフトで、今回の導入は県内初。



#### POINT



### 補助金活用のポイント

Spa Connectの導入によって、各スタッフがお客様と対応する機会が増え、顧客満足度の向上につながるとともに、残業時間削減により、従業員満足度の向上にもつながりました。また、顧客受入体制を強化したことで、今後さらなる付加価値向上が期待できます。

#### 社長の声

##### 新システムの導入により、著しく生産性が向上!



総支配人 町田 喜代文さん

今回のシステムの導入によって作業効率が高まったことで捻出した時間を、今まで以上にお客様サービスに当てることができ、さらなる満足度の向上につながっていると思います。また、従業員の笑顔も多くなってきて明るい職場づくりにも貢献していると思っています。2018年4月から日本初上陸のナイトウォーク施設等を導入し、リニューアルオープンする予定であり、今回のシステムを活用し、さらなる生産性向上に努めていきたいと思っています。

#### 社員の声

##### 残業時間が短縮されたことで、プライベートも充実!



Guest Relation 尾道 範保さん

初めは慣れないシステムにとまどったものの、予約システムの連動など便利な機能も多く、すく役に立っています。さらに、業務の効率化を図れたことで残業時間も短縮され、子供との時間も確保でき、よりプライベートを充実させることができている。さらに、これまで予約入力に費やしていた時間をお客様の対応の時間に替えることができたので、お客様の生の声をより多く聞くことができている。