

商品管理、顧客管理新システムの導入により、業務効率化を図る。

株式会社 パッセージ 琴海 <http://www.passage-kinkai.co.jp>

代表者 ■ 代表取締役社長 打越誠次

事業内容 ■ ゴルフ場・ホテル

所在地 ■ 長崎県長崎市琴海戸根原町 171

TEL.095-884-3990

社員数 ■ 143名（男性64名、女性79名）

平均年齢 ■ 38.8歳



《会社の特色》

長崎県中央部に位置する大村湾に面した美しい水辺のロケーションにあります。日本温州みかんの祖となる「伊木力みかん」を栽培していた美しい原風景を活かした、全国屈指のシーサイドコース、パッセージ 琴海アイランドゴルフクラブを中心としたリゾート施設です。

課題と対応

パッセージ 琴海では、ゴルフ場・ホテルを併設しており、お客様の利用状況も多種多様で、現システムでは顧客管理（お客様の情報）の把握が難しく、予約時や利用時に前回ご利用頂いた情報等が把握しづらいという状況が発生していたため、システムの新規導入を検討していました。そこで、助成金を活用して、新システムを導入しました。

導入前（きっかけ）



リピーターのお客様の情報が現システムでは細かい情報は入力できず把握が難しいという問題があり、前回ご利用頂いた際の細かい情報を把握・確認するために、倉庫にある手書きの予約カードを探し、情報を把握していました。何十年もある多量の予約カードの中からそのカードを見つけるのは、時間もかかりとても苦労していました。その為、細かいお客様の情報（過去の利用状況等）まで、従業員の誰もがいつでも情報を引き出せ把握できるシステムを導入する必要がありました。



導入後（効果）

リピーターのお客様の情報が、予約時に情報入力ができ、それぞれの部署のパソコンからすぐ把握できるようになり、お客様への対応が早くできるようになりました。また、部署間でも情報が即時に共有できるようになりました。DM発送等もシステムから簡単に出力でき、効率化が図れました。

導入により、業務を効率化することで、従業員の負担が軽減し、当社最低賃金の時間給を60円引き上げました。

導入内容や仕組み

新システムでは予約時に顧客登録（お名前、お電話番号等）を今までは予約カード（手書き）にて管理していたものすべてをパソコンに入力・管理することにより、予約の電話時・ご利用時にリピーターのお客様の情報を各部署のパソコンで即時に把握し対応することができます。

ご利用時の各部署（ゴルフ場・ホテル・各レストラン・婚礼）での状況、情報等を追加することにより、多種多様のお客様の顧客管理ができ、サービスの向上に繋がります。また、DM発送等もシステムから簡単に出力でき、効率化が図れ、生産性も向上するものと思われます。



POINT

助成金活用のポイント

新システムを導入したことで、お客様情報の共有化が図る事ができ、お客様へのサービス向上や従業員の効率化に繋がり、従業員の時間給（賃金）を60円引き上げました。リピーターの増加にも繋がり、生産性も向上しました。

社長の声

新システム導入による効果を売上拡大につなげていきたい

総務部長
石本 剛さん

今まではゴルフ会員のみだったものを、今年よりホテル会員も募集し、顧客情報を増やしました。売上拡大にはリピーター増が不可欠であるため、イベント案内のDM発送等、営業戦略に活用していきたいと思っています。

新システムを導入したことで、お客様を待たせることがなくなり、効率が良くなりました。予約時の作業がスムーズになったことで、社員に余裕が出て、職場の雰囲気も良くなったようです。様々な効果を経営面に生かしていきたいと思っています。

社員の声

部署間で情報共有が可能に！時間短縮、サービスも向上



以前は、お客様の予約をお取りする際に、前回の予約内容を聞かれたりすると、倉庫に行き、多量の予約カードの中から探したのち、折り返しお答えしていました。探すのに時間がかかり、お客様をかなりお待たせしていました。新システムでは、電話中にパソコンから情報が引き出せるので、直ぐに回答できます。部署間でもパソコンで情報共有できるようになり、時間短縮、サービス向上に繋がっています。（ホテルフロント 20代女性）