

ホテル・旅館経営を応援する情報紙

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2014. 2/5 第325号

発行所:国際ホテル旅館 〒104-0061東京都中央区銀座8-11-1 (株)ブライダル産業新聞社内
発行人:北島恵子 年間購読料10,500円(消費税込み) TEL 03(5537)8661 FAX 03(5537)8533
http://www.bridalnews.co.jp

●今号の主な内容●

- 基幹システムで「売上を上げる」方法
売上・予約、顧客管理が売上を変える
2020年を見据えたカギは営業実績を集計したデータにあり
- カンデオ・ホスピタリティ・マネジメント
海外進出への意欲続く、国内は大型再開発も
「星のや京都」リニューアルオープン
- 品川駅を軸に熱い戦い!品川区エリア特集

ホテル再生ビジネス好調

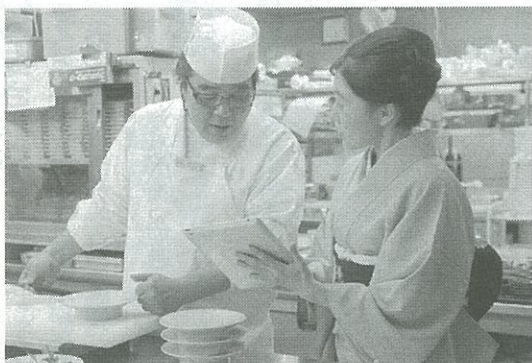
河野貴輝氏(ティーケーピー社長)

好評連載

小説・再建屋「道元」(宇野俊郎氏)
デザインに見る
「繁盛するホテルの法則」(森一朗氏)
CRM実践講座(小林武嗣氏)

本紙主催

ホテル旅館のための
繁盛店研究会(セミナー)



▲モバイル端末も活用して連携図る(写真は元湯陣屋)

宿泊施設の規模・業態が多様化しているため、フロント・基幹システムに求める機能もさまざま。会計だけシステムを利用している、というホテル旅館もまだまだ多いが、宿泊客が利用したプランや予約経路、宿泊・客室単価、顧客の個人情報など、これまでの営業で蓄積されたデータを分析してプランや料金を考えたり、利用客の利用頻度や目的に相応しい接客対応をしたり、「売上を上げる」「顧客が喜ぶ」営業をするのに、フロントシステムの機能が重要な役割を担うことがある。ホテル旅館向けのフロント・基幹システムの開発経緯および機能の側面から、ホテル旅館の営業に役立つヒントが見えてくる。

「売上・稼働が上がる」ホテルフロントシステム

顧客データヒントに「赤ちゃん歓迎プラン」 平日稼働に貢献

人気プラン誕生のきっかけは蓄積したデータの中にあつた

伊豆・熱海温泉のある旅館では、支配人が「お客さまが次に来館したときのために」と、忘

備録のつもりで宿泊客の個人情報やエクセルデータに蓄積していた。氏名や住所、年齢といった個人情報ほかに、食事の好

みや客室係との会話で印象的だったことなども記録。毎日のミーティングで客室係1人1人に話を聞きながら、メモ程度の記録を残す作業を、毎日続けていた。

ある日、支配人が参加した業界向けのビジネスセミナーで「赤ちゃん連れプラン」を企画して成功した宿のエピソードを聞いた。事務所に戻り、自分がこれまで打ち込んでいたデータを見直してみると、「赤ちゃんと一緒に宿泊している」という旨のキーワードが目立つことに気づいた。

2面につづく

「CTI」機能 ホテル旅館業界でも導入進む

電話が鳴ったらパソコン画面に顧客情報を即表示

「ゆけむり7」も搭載へ

フロント会計ソフト「ゆけむり7」を開発するテンセイ(川崎市高津区)は、今年にも社用の電話機とコンピュータに蓄積されている顧客情報データベースとを連動させて、顧客から電話が掛かってくると、データベース上に残っている情報をパソコン画面にポップアップ表示する機能を導入する。

電話とコンピュータシステムを統合するCTI(Computer Telephony Integration)を応用するもの。機能を利用するには「ゆけむり7」と専用の電話機の導入が必要。第一販売部販売課の佐々木崇晴氏は「フロントや電話対応のスタッフが入れ替わっても、リピーターのお客さまが電話を掛けてきた時には『いつもお電話ありがとうございます』などの声掛けが、誰でもできるようにしたい、という要望を多くいただいていた」と語る。

CTIは、もともとメーカーのサポートセンターや企業のお客さま相談室などのコールセンター業務向けに開発された技術で、顧客のプロフィールや過去の利用・対応履歴が確認できるシステム。ホテル旅館業界でも導入が広がっている。

チェックイン

▼「20年以上リニューアルしていない。定期的に水濡れする客室もある。宿泊客に還元できるのは、楽天やじゃらんのポイントくらいのもので」と語る、都内のビジネスホテルマネージャー。

自社サイト経由の予約では、ポイント還元できないため、自社HPの予約比率を高めることに對して、抵抗感があるのだ。

寝る場所、体を清潔にするためのバスルームを提供するのだから、上述の言葉は卑屈な発言に聞こえる。だが、現場では深夜も「配管から水漏れするかも」「ボイラーの老朽化でお湯が出なくなるかも」と不安を抱えている。こうした状況では自信を持って客室を提供できないというのも一理ある。▼逆に、配管工事、ボイラー入れ替えなど、不安要素を取り除けば、このマネージャーは、手数料のからない自社サイト経由の予約比率アップの努力に邁進するかもしれない。▼予約サイトへの手数料ボリュームダウン、従業員のモチベーションアップという効果も考慮すれば、改装費用は高い買い物ではないかもしれない。

編集部が注目するフロント・基幹システムのポイント

NEC	NEHOPSはホテル基幹システムの元祖。ホテル営業に求められる、あらゆる機能を網羅している。さらに、「次の一手」を打つのに必要な売上や営業実績の分析機能が充実。今後さらに機能を強化していく構え
陣屋コネクト	旅館経営者が開発したフロントシステム。顧客管理機能では、宿泊客と従業員の会話に出てくるようなエピソードを反映できる項目を盛り込むなど、実務に沿った設計がされている
ナバック	宿の規模や業態に応じて仕様・機能を構成した3つのブランドを展開。それぞれの営業体制や業務の実情を踏まえたシステムづくりに力を入れている
JTBビジネスイノベーター	INCHARGE7は、旅館・リゾートホテル向けに開発した本格的なPMS。オプションで売上・販路・料金設定の分析や、エリア別のマーケット分析情報を提供するINCHARGE BIも用意している

囲碁・将棋・山登りなど顧客の趣味も情報登録

鶴巻温泉・元湯陣屋(神奈川県秦野市)は顧客情報を趣味やお酒の好みなどまでデータ化し、チェックイン・アウト時や滞在中の接遇、会話のきっかけにしている。

使用している基幹システムは、4年前頃から自社開発している。オリジナルシステム。CRM(顧客管理)クラウドサービスを手掛ける、米・セールスフォースドットコム(Salesforce)のシステムをカスタマイズしたものだ。

趣味や酒の好みは、チェック項目で管理する。趣味は、「囲碁」「将棋」「山登り」「そば」など。

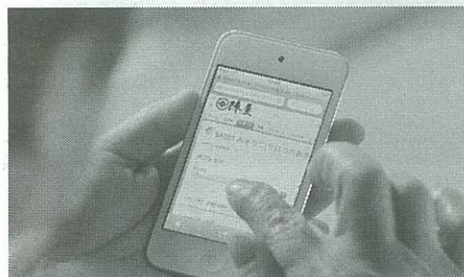
食事に立ち寄った利用者には、気候や旬の植物の話題でコミュニケーションするといった対応ができる。

顧客カードの記入など、チェックイン手続は、客室に案内し、お茶を提供しながら行う。そこで、印象の良い接客やコミュニケーション

新プランの案内やパンフレットなどを送付する優先順位を決めたりする根拠になる。自社開発したシステムは、2年前頃から「陣屋コネクト」として外販も行っている。価格は、1テカカント月額3500円。利用者にはIDとパスワードを発行する。

顧客の感想も「良い・普通・不良」でチェック

は、サービス改善のヒントになる



▲約2年前から外販も