

CTIと連動した予約・会計・顧客管理システムの導入によるコスト削減及び顧客満足度の向上

概要

労働生産性を向上させるため、CTIと連動した予約・会計・顧客管理を一体的に行うことが可能なシステムを導入し、業務の効率化だけでなくコスト削減を図り、顧客満足度の向上にもつながるための新たなサービスを提供するための取り組みを行った。

取り組みのきっかけ

これまでの予約管理方法は、電話確認したことを台帳に書き写す、人の能力や記憶に頼った作業が中心で、労働時間の増加による労働生産性の低下と、多様化する宿泊ニーズに対して的確に対応できていなかった。そこで、CTIと連動した予約、会計、顧客管理を一体的に行うことでシステムに登録された電話番号から着信があった場合に、着信時に登録データがリアルタイムで表示される装置の導入に取り組んだ。

【CTIによる取り組みのイメージ】



取り組みの目標

<事業実施前の課題>

1. 非効率な予約受付業務

予約受付業務は、フロント従業員が手書きの予約台帳を探し出して書き込むことから、お客の待ち時間がかなり人為的なミスも引き起こす可能性が非常に高かった。

2. 顧客管理の必要性

これまでは顧客管理が十分には行われていない状態で、年に何度も利用されるお客様に対しては、ほとんどの従業員が顔と名前を覚え、好みなども把握した状態で接客しているが、年に1～2回の利用頻度が低いお客様については、初めて利用されるお客様と同じレベルでの接客となる場合があるなど、顧客情報が有効に管理・活用されていなかった。

3. ITの一部利用による非効率な管理

種類の異なる複数の業務を一部は人が管理し、一部はITで管理していたことから、各業務での情報管理にばらつきが生じ、これらの情報を連動させるために多くの人が介在して対応せざるを得なかった。

4. 労働生産性の低下による顧客満足度の低下

前記の1.～3.により、各部門の従業員が必要以上に多くの時間を要し、結果的にお客様を待たせる時間が非常に長くなってしまいうなど、顧客満足度の低下を招いていた。

【CTI導入による改善目標】

取組項目	設備導入前	目 標
a. 電話対応時間の削減 (= 機会ロスの減少)	10分/1人 (新規の予約受付であっても、該当する日付の予約管理台帳を探す必要があり、また予約内容の変更であれば、該当する予約者を探し当てる時間も必要となります。)	3分/1人 (ITを活用して平均対応時間を短縮することにより、これまで対応中で取れなかった予約の連絡をとることができるようになり、予約数の増加にもつながります。)
b. 客単価の向上	12,000円/1人 (現在は宿泊のみの利用が多く、1泊2食付きの宿泊単価が基本となっています。)※宿泊客の単価です。	13,500円/1人 (CTIにより、各顧客の利用状況が瞬時に把握できるようになるため、関連サービスを提案することにより、平均額が増加する見込みです。)
c. 客室及び定員稼働率の向上	客室稼働率 70～80% 定員稼働率 60% (空室状況が随時把握できていなかったことから、効率よく部屋割りをすることができていません。)	客室稼働率 80～90% 定員稼働率 70% (空室状況及び予約人数を随時把握することにより、顧客満足度をうしなわれないように注意しながら、効率的な部屋割りの実現を目指します。)

取り組みの内容

1. 新システムの仕様検討

予約受付から宿泊チェックイン、宴会（飲食部門含む）の精算、温泉利用の精算、チェックアウトまでを一括管理する仕様のシステムとし、導入後も従業員が違和感なく業務が出来るよう、入力フォームは、これまで手書きで作成した管理台帳になるべく近付けることとした。特にCTIについての活用方法が最も重要であり、電話着信時にパソコンに表示される顧客情報で、利用回数、前回利用時の内容、好み等、必要な情報の表示項目について十分検討した。



株式会社希望荘

代表取締役社長 望月 智広

所在地：三重県三重郡菟野町大字千草7094番地

連絡先：TEL 059-392-3181 FAX 059-392-3180

E-mail：mansaku@kibousou.or.jp

URL：http://www.kibousoh.or.jp/

企業情報

従業員数：82名

資本金：3,000万円

業 種：宿泊業

特 色：天然温泉を含む温浴施設が3ヶ所、さらに国内屈指のラドン濃度を誇る「ラドンの泉」を開発。平成28年5月には、厚生労働省より温泉利用プログラム型健康増進施設として三重県下で初めて認定された。

2. 新システム導入

現行のパソコンに新システムを導入した。CTIシステムと連動させ、山上館（フロント）と本館とをネット接続することで、本館においても予約状況等の確認や予約管理、会計、顧客管理、食事の精算も一体的に処理できるようにした。これにより作業時間が削減でき、その分「客単価の向上」、「客室及び定員稼働率の向上」、「顧客満足度の向上」に取り組んだ。



3. 新システム対応研修

導入時期が観光シーズンの繁忙期と重なったことから、システムを最も使用する従業員2名が研修会に参加。顧客情報、予約受付時の操作等についてシステム業者による研修会を実施した。

【新システム対応の研修風景】 【客室予約画面】



取り組みの成果

<目標達成度指標の考え方>

1. 電話対応時間の削減の検証・評価

電話対応時における通話時間を指標として、任意の1ヵ月間における1人あたりの平均通話時間を算出し、昨年同月のデータと比較した。

2. 客単価の向上の検証・評価

宿泊客のみの平均客単価を指標として、任意の1ヵ月間における1人あたりの平均客単価を算出し、昨年同月のデータと比較した。

3. 客室及び定員稼働率の向上の検証・評価

客室稼働率及び定員稼働率を指標として、任意の1ヵ月間における客室稼働率、定員稼働率をそれぞれ算出し、昨年同月のデータと比較した。

<達成度指標の実績>

1. 電話対応時間の削減

予約内容の詳細な確認を受ける等、長時間にわたる電話もあったため、目標値を大幅に下回る結果となった。

2. 客単価の向上

金額としては目標値を下回ったが、一定程度増額の成果が見られたので、今後も、予約受付時若しくは、イベント等の企画時において、ラドンの利用を積極的に提案していきたい。

3. 客室及び定員稼働率の向上

目標数値には達成しなかったが、客室及び定員稼働率を向上させるには、常に客室の定員を意識した予約受付を行っていく必要があることがわかった。

検証項目	H28/10 実績	H29/10 実績	向上率	目 標	
1. 電話対応時間の削減	10分/回	9.3分/回	0.8分/回	3分/回	
2. 客単価の向上	12,000 円	12,339 円	339 円	+1,500 円	
3. 客室及び 定員稼働 率の向上	客室稼働率	86.03%	86.50%	+0.47%	+10%
	定員稼働率	71.35%	71.45%	+0.1%	+10%

開発製品・技術等のアピール

予約、会計、顧客管理を一体的に行うことが可能なITシステムを導入したことで、作業時間の短縮とコスト削減が図れた。そこで得た成果を顧客情報の有効活用に向けて、個々の顧客に応じた提案型サービスの提供に努め、顧客満足度を更に高めていく。

今後の展望

今後、集客力の更なる強化に努める。また、温泉での療養に関する新たなサービスに取り組むことで「ヘルスツーリズム」を提案し、健康の増進を目的としたお客様の新たな利用者の獲得を目指す。ヘルスツーリズムの宣伝効果は、更に近隣温泉旅館での利用者増加にも繋がるものであり、地域の活性化と地域の雇用拡大にも貢献していきたい。