

浅利観光株式会社

■事業

宿泊施設の生産性・サービス品質の向上
並びに新たな宿泊形態の提供

■対象類型

革新的サービス

■導入機械装置

セルフチェックイン端末

エネルギー産業から 観光産業分野に事業展開

【経営理念】

全ては「ありがとう」のために。

従業員同士のありがとう。お客様からのありがとう。

・会社はありがとうが言える環境整備を、社員はありがとうを言っていたら知識と行動力を身に付け、お客様に「ありがとう」を言い続けていただくため、新たな付加価値を提供し続けます。

昭和33年、江津市浅利町にて創業した植田商店を礎に、ガソリンスタンドなどエネルギー事業をはじめ、飲食店、旅館、ドライブステーションなど、地域の観光産業分野に事業展開してきた浅利観光。同51年に松江支店を開設し、松江アーバンホテル、松江ニューアーバンホテルを次々と開業。平成16年、有限から株式会社に組織変更し、「地域への社会貢献」をモットーに運営している。

平成30年には、松江駅前の松江アーバンホテル内に県内初の簡易宿泊施設キュービックルーム(81床)を誕生させたことで話題になった。従来のカプセルホテルのイメージを払拭し、明るく、宿泊同士で集い交流できるフロアを男女別々に設置するなど、時代を反映した新しいスタイルを松江の地に創造した。若者を中心に認知されつつあり、利用はインバウンドの外国人やビジネスマンを含め、週末に観光で訪れる女性客が最も多く、8割を占めている。

セルフチェックイン端末導入で フロントサービスの充実を図る

近年、松江市内の宿泊業において大手が参入し、新しいホテルの建設予定もある。競争が激化するなか、地元資本のホテルが差別化を図るには地元ならではのきめ細かなサービスの充実がポイントと捉え、今回の補助事業の利用に至った。

機械化することで生まれた時間を、フェイストウフェイスのサービスにシフトしていく方針をもとに導入したのは、IT機能を有する「セルフチェックイン端末」。第1、第2アーバンホテルのフロントに設置された自立型の端末機は、大画面タッチパネルで誰でも簡単に操作することができ、英語、韓国語、中国語にも対応している。この端末の導入で、時間帯によって混雑していたチェックイン、チェックアウトの作業がスムーズになり、スタッフは質の高い丁寧な対応に取り組むことが可能となり、宿泊客からの評価の向上が期待されている。実証中ではあるが、違和感なく機械に進む宿泊客の姿が多くみられ、スムーズに操作することができている。



代表取締役社長 植田 祐市



1 導入したセルフチェックイン端末
2 セルフチェックイン端末の読み取り口
3 キュービックルーム寝室フロア



「松江のコンシェルジュ」目指し スタッフの育成に取り組む

現段階では端末の利用が全体の50%を超えることを目標に据え、使用の際に説明が必要な場合は、スタッフが丁寧に誘導している。常連者、高齢者においては従来通りのチェックインで対応しているが、時間的にも精神的にも余裕が生まれ、宿泊客とよりよい関係性を築きやすい環境になってきている。

目標は、若年層の顧客について現在の端末利用率10%から30%へ、外国人観光客も2%を10%まで引き上げたいと考えて、今後、さらに利便性を上げるべくQRコードでのチェックインなどを取り入れて稼働率を上げ、業務の効率化を目指している。

観光地の地元ホテルは単なる宿泊業ではなく、現地の印象を高めリピーターを増やすという公共的な役割も担っている。宿泊客の満足を得る付加価値の高いサービス提供を行うために、導入した端末を最大限に生かし、「松江のコンシェルジュ」となるスタッフの育成が進められている。

■Company Data

浅利観光株式会社



松江ニューアーバンホテル

代表者名：植田 祐市
設立年月日：昭和40年1月21日
資本金：10,000千円
従業員数：160名
主たる業種：宿泊業
売上：14億6千万円(2019年5月末)
本社：〒695-0002 島根県江津市浅利町72
電話：0855-55-1063 FAX：0855-55-0306
松江アーバンホテルグループ
〒690-0845 島根県松江市西茶町40-1
電話：0852-23-0003 FAX：0852-32-5177
URL：http://www.matsue-urban.co.jp/

チェックイン機械化により
スタッフの接客時間を生み
宿泊客へ満足度の高いサービス提供を実現