


## 事例No.36 宿泊客の予約・利用情報のシステム管理

農業・林業  
漁業

事業所名 企業名	鳥羽旅館 本浦温泉湯元 サン浦島・悠季の里 公式ホームページ：http://www.sun-urashima.co.jp/spa.html				
所在地	鳥羽市	従業員数	60名	産業分類	宿泊業

建設業

### 【事例の詳細】

機能	顧客情報管理	使用 機器等	データサーバ・館内端末 (PC)
取組 内容	<p>当旅館では、部屋の空き状況と、お客様からの直接予約と海外も含めた20あまりの予約サイトからのオンライン予約を、販売管理システム「リンカーン」で総合的に管理しています。またお客様の利用状況から支払精算までの情報管理システム「インチャージセブン」とも組み合わせて使用しています。</p> <div style="text-align: center;">  <p>予約サイトからのオンライン予約情報</p> <p>予約サイトからの情報を「リンカーン」で管理</p> <p>利用情報は「インチャージセブン」で管理</p> </div>		
導入 プロセス	<p>2000年ごろまでは情報の多くを台帳などの紙媒体で管理していましたが、ミスなく情報管理するためには従業員の負担が大きく、予約サイトからの情報が増大していったこともあり、限界を感じていました。そこへメーカーから情報管理システムの紹介があり、導入を検討し始めました。</p> <p>当館の業務内容への適合度はもちろん、お客様の大切な情報を預かることを前提としたセキュリティについて特に注意してシステムの選定にあたりました。</p>		
成果 効果	<p>多くの情報が連動して管理されるため、短時間でお客様への対応ができるとともに、手配ミスもなくなり、お客様をお待たせすることやご迷惑をかけることがなくなりました。情報の入力も最小限に抑えられ、情報が一元管理されるため、従業員の作業負担が軽減されるばかりでなく、入力ミスなどによる情報精度の低下も防ぐことができます。</p> <p>システム内には顧客予約経路の分析・アナリティクス機能もありますが、業務に追われて利用できていないため、今後はそれらの機能も積極的に利用していきたいと考えています。</p> <p>またタブレットを従業員に持たせ、お客様からのご要望などを関係部署に手配することや、客室などでお客様に使っていただく端末も設置できればいいと考えています。</p>		

製造業

情報通信業

運輸業・郵便業

卸売業・小売業

金融業・保険業

飲食サービス業  
宿泊業

生活関連サービス業・娯楽業

### 【取組みの狙い】

企業ブランドの強化	品質向上	従業員の成長サポート
独自性・独創性の創造・強化	付加価値の創造・強化	労働環境の改善
商圏・販売チャネル・新規顧客の拡大・開拓	生産・業務効率の向上	勤怠管理の効率化
顧客満足度の向上	生産・業務プロセスの改善	その他
価値・品質の見える化	情報管理の効率化	

医療・福祉

その他