

宿泊・料飲等の接客部門

施設部門

管理部門

〈予約受付管理〉〈フロント〉〈客室係〉〈料飲運営〉〈調理・宴会〉

フロント

- パスポートコピーは3年間の保管管理が必要、警察や保健所などから見せてほしいと依頼があった時に検索するのに時間がかかる

解決①

フロント

- Wi-Fiはフロントのみ利用可能、客室でも利用したいという要望に応えられない

解決②

フロント

- 外国人宿泊者が増加し、言葉の不安がある、案内や問い合わせ対応に時間がかかる

解決④

料飲

- 宿泊客、日帰り客など施設利用者のレストラン利用が少ない

解決④

フロント

- 外国人宿泊者のチェックイン時にパスポートコピーをバックヤードで行なうので、時間がかかりお客様をお待たせしてしまう

解決①

フロント 料飲 調理 客室係

- 宿泊客の食事時間変更やNG食材(アレルギー等)の連絡を素早く伝えたい。客室清掃連絡を分かりやすく伝えたい

解決③

〈施設管理〉

- IT専門部署がないので、Wi-Fiネットワーク環境の維持管理が大変

解決②

〈総務・経理・人事〉

- 宿泊客の増加で人手不足だが変則勤務などで採用が難しい

解決⑤

- 外国人求職者に、施設の良さをPRしたい

解決⑤

- 勤怠は印鑑・手書きで管理しており、実労働時間がわからない

解決⑥

- シフト作成に時間がかかる

解決⑥

解決① 安心の提供と業務効率向上

- フロントに設置した複合機でパスポートを処理することで、お客様も安心です
- パスポートをスキャンしたデータはサーバに保存して一元的に管理できます
- 保管期間終了後の廃棄は、PCからスキャンデータを選んで削除するだけです



解決② インフラ環境の強化と顧客満足度の向上

- 全館で快適に通信できるWi-Fi環境を構築し、運用負担を軽減します
- LAN配線・工事が可能な施設では、無線環境調査(電波測定)を実施し、適切な無線アクセスポイント配置をご提案します
- 電波が通りにくい・工事を控えたい施設には、既存テレビ用同軸配線を利用し、各部屋へLAN工事せずに無線アクセスポイントを設置します



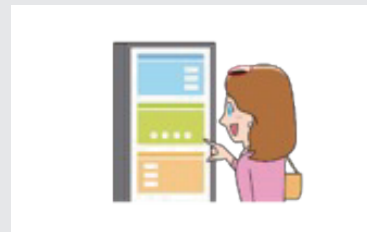
解決③ 部門間のスムーズな情報共有

- 宿泊客の情報を即時共有し、部門間の往復作業を削減することができます
- 客室の清掃状況を簡単に共有し、清掃業務の効率化を図ることができます
- スタッフ間コミュニケーションや文書管理にも対応することができます



解決④ 顧客対応力の強化

- お問い合わせの多い内容を記載したデジタルサイネージを使用することで、フロントのお問合せ対応数・対応時間を軽減し、フロント待ち時間を削減します
- タブレットやスマートフォンで通訳オペレーターに接続し、外国語⇄日本語の通訳を行うことで、フロントの外国語対応力を向上します



解決⑤ 人材の獲得と施設のPRを効率的に実現

- 採用テンプレートを使って、採用ページが簡単に作成でき求職者に情報をわかりやすく伝えられます
- 多言語に翻訳して、外国人の求職者やお客様に外国語で施設をPRできます



解決⑥ 労務管理の省力化と業務効率向上

- 残業時間や有給休暇の取得状況が逐次確認できます
- 勤務記録の転記ミスがなくなります
- 条件を設定すると、シフト案を作成してくれるので作成時間が短縮できます
- シフト作成時に人件費を確認でき、予約やイベントに合った適正配置が可能です

