

お客様導入事例

ホテルのフロント業務における
電子宿帳での液晶ペンタブレット活用事例

手書き電子宿帳が ホテルのフロント業務を革新

 ホテルサンルートプラザ新宿

*Check
in smoothly*



WACOM® for Business

ホテルサンルートプラザ新宿 *At a Glance*

お客様情報

- 株式会社相鉄ホテルマネジメント
ホテルサンルートプラザ新宿
<https://sunrouteplazashinjuku.jp/>

株式会社相鉄ホテルマネジメントは、「相鉄フレックスイン」「ホテルサンルート」「ザ・ポケットホテル」「ザ・スプラジール」の4つのホテルブランドを有し、国内外で55店舗（2019年11月11日現在、開業準備中も含む）のホテルチェーンを運営しています。その1つ「ホテルサンルートプラザ新宿」は、JR新宿駅南口から徒歩3分という交通至便な場所に位置しながらも、モダンで洗練されたファシリティにより日常生活から離れリラックスして過ごせるひと時を提供しています。



ワークフロー

- ホテルフロントでのチェックインの際の宿帳入力

これまでの課題

- 宿帳（レジカード）に記載された情報のPMSへ入力する作業を削減したい
- ペーパーレス化により、宿帳の整理作業の負荷と印刷、保管コストを抑制したい
- 電子化により顧客情報を一元管理し、検索の効率化とセキュリティ強化を図りたい

取り組み

- 液晶ペンタブレットDTH-1320とダイナテックのPMS (Dyalution) でレジカードを完全デジタル化し、フロント業務を大幅に効率化するとともに、顧客サービスの向上も実現。

導入効果

- 1日5～10時間程度かかっていた宿帳管理に関する作業時間を約50%に削減
- チェックイン作業時間の短縮化により顧客満足度を大幅に向上
- ペーパーレス化により個人情報の混在や紛失等の危険性が低下



株式会社相鉄ホテルマネジメント
ホテルサンルートプラザ新宿
総支配人

新聞 章雅氏

「初めてワコム液晶ペンタブレットに触れた際に手書きと変わらない書き心地を体験し、『これならばペーパーレス化を実現できる』と確信しました」



ダイナテック株式会社
ソリューション営業部 営業2課 課長

加地 厚氏

「複数の液晶ペンタブレットを比較検討した中で、ホテルシステムとして実用に耐えうる、最も優れた書き心地を実現していたのがワコムの製品でした」

More human *More digital*

宿帳のデジタル化が促進するホテルフロントの業務改革

1. 膨大な量の紙の宿帳管理がフロントスタッフの大きな負担に

株式会社相鉄ホテルマネジメントでは、ホテル業務の効率化と顧客満足度向上を目指し、積極的なIT化を推進しています。そうした中で課題として浮上していたのが、紙の宿帳に関する運用負荷の抑制です。同社が運営するホテルサンルートプラザ新宿でも、宿泊客が記載した宿帳情報のPMS (Property Management System) への再入力や、宿帳の整理といった煩雑な作業が行われており、1日あたり250～300件のチェックインを受け付けるフロントスタッフにとって大きな負担となっていました。また、日々、増え続ける紙の宿帳を保管するためのスペースにも限りがあり、外部倉庫の利用コストも課題となっていました。

2. PMSとのスムーズな連携と手書きと変わらない書き心地を評価

これらの課題を解決したのが、ダイナテックのトータルホテルシステム「Dyalution」とワコムの液晶ペンタブレット「DTH-1320」を連携させたソリューションでした。相鉄ホテルマネジメントは、以前より運営する各ホテルにおいてDyalutionを活用していましたが、新機能としてワコムの液晶ペンタブレットとの連携機能「タブレットレジカード」が追加されたことを受け、導入を決定。決め手となったのは、Dyalutionとのスムーズな連携はもちろんですが、実際の紙に書くのと変わらないワコム液晶ペンタブレットの高精度な書き心地にありました。様々な年齢層の宿泊者様が、違和感なく使える製品として採用を決定しました。相鉄ホテルマネジメントは、2017年11月から各ホテルへワコム液晶ペンタブレットの配備を開始し、現時点(2019年9月末時点)では、20店舗50台以上のDTH-1320を導入しています。今後も導入数を増やして行く計画です。



3. 1日5~10時間ほどを要していた宿帳に関する業務を約50%削減

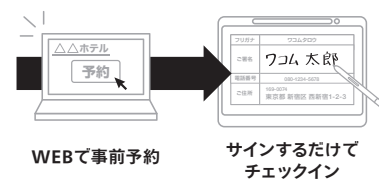
ホテルサンルートプラザ新宿でも2019年8月1日より、DTH-1320とDyalutionを連携させたデジタル宿帳の利用を開始しています。チェックイン時にPMSで氏名を検索すれば、即時に液晶ペンタブレット画面に顧客情報が表示されるので、数項目の追加情報の記載と署名だけで受付が完了します。PMSへの情報登録も、情報の訂正がなければ数クリックで行えるため、これまで1日5~10時間程度かかっていたPMSへの再入力作業や紙の宿帳の補充、整理、保管といった一連の作業を約50%削減できました。これにより、フロントスタッフの業務が大幅に効率化されたことに加え、宿泊客がチェックインに要する時間も短縮されるなど、顧客満足度の向上に大きく貢献しています。また、宿帳の電子化に伴い、宿泊者情報の検索もPMSから瞬時に行うことが可能となり、その作業も大幅に簡略化されています。

4. 電子化により保管経費が削減、チェックインが効率化、宿泊客の満足度が向上

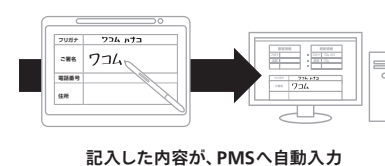
このほかにもペーパーレス化により、月額2万円ほどを要していた宿帳の印刷費が削減されたほか、宿帳を保管する約3万円/月の倉庫費用も削減される見込みです。また、フロントカウンター内で宿帳が散乱することがなくなり、個人情報の混在や紛失等の危険性が低下したことも導入効果として挙げられています。宿泊客からも好評で、リピーターから「チェックインが楽になった」といった声や、外国人宿泊客から「ペーパーレスで環境問題に配慮しており素晴らしい」などの声が寄せられています。ホテルサンルートプラザ新宿 総支配人の新聞氏は、「2020年の東京オリンピック・パラリンピックでは世界各国から多くのお客様をお迎えます。今後は多言語対応など、私たちとお客様にとってより利便性の高い機能の実装を、ダイナテックとワコムにはお願いしたいと考えています」と期待を述べました。

デジタル宿帳の利用イメージ

WEB事前予約がある場合



WEB事前予約がない場合



More human



More digital

本事例やワコムのソリューションに関しましては、以下まで問い合わせください：

03-5337-6706 /// forbusiness@wacom.co.jp

ワコムビジネスソリューションチームは、数十年にわたって業界をリードしてきたデジタルペンテクノロジーに基づき、対面でのやり取りが必要なワークフローのデジタル化をサポートいたします。正確なデジタルインクを保存および表示する当社のソフトウェアを使用すると、ワコムのハードウェアの機能を最大限に利用することができます。当社のパートナーネットワークを活用すれば、ワークフローに手書きの電子サインや注釈をシームレスに統合することが可能です。これにより、使い慣れたペンと紙の感覚を残したまま業務のデジタル化とペーパーレス化を実現することができます。さらに、WILL™3.0 (Wacom Ink Layer Language) 規格を使用すると、あらゆる用途にデジタルインクで対応するための新しいアプリケーションを強力にサポートすることができます。これにより、よりデジタルかつ人間に寄り添った体験を次世代のお客様に提供できるようになります。

WACOM® for Business



tablet.wacom.co.jp/business

© 2019 株式会社ワコム

お問い合わせ：

株式会社ワコム 〒160-6131 東京都新宿区西新宿8-17-1 住友不動産新宿グランドタワー31階
forbusiness@wacom.co.jp 03-5337-6706 (受付時間 9:00~18:00 土・日・祝日を除く)