



事例No.38 専門ソフトとクラウドによる宿泊客データ管理

農業・林業
漁業

事業所名 企業名	株式会社松嶋館 公式ホームページ：http://www.matsushimakan.com/				
所在地	伊勢市	従業員数	8名	産業分類	宿泊業

建設業

【事例の詳細】

機能	顧客管理	使用 機器等	PC・クラウド
取組 内容	<p>当館では、データ管理専用ソフト『あすなる』を利用し、お客様情報を管理しています。出先からでも予約情報や顧客管理などを確認できるクラウドサービスの利用も検討・推進中です。</p>		
	 		
導入 プロセス	<p>宿帳（宿泊台帳）での管理は、紙ベースでの保管になりますので、現在までお泊りになったお客様の情報は膨大な量になります。お客様からのお電話を頂戴し、2年程前に宿泊したと名前をおっしゃられても、情報を探し出すにも時間と労力がかかりご迷惑をお掛けしたこともあります。デジタルでのお客様データの管理は不可欠と考えました。</p>		
成果 効果	<p>業務の効率化と顧客満足向上につながっていると考えております。専門ソフトを導入することで、紙ベースの資料が減り、業務や情報管理の効率化が図れました。また、以前ご利用いただいたお客様からお問い合わせをいただいた際に、宿泊履歴から様々な情報を瞬時に引き出すことができます。前回の宿泊の夕食時にお肉が苦手という情報がわかれば、今回の予約時にはお肉はお魚に変更させていただきますというようなお話ができると、お客様もだいぶ前のことでもよく覚えていてくれたと喜ばれ、CS向上につながっていると実感できたことも多々あります。</p> <p>今後も、おもてなしの心を根本に出来る範囲でICT、IoTなどを活用し宿泊業の使命のひとつでもある『お客様の満足』につなげていきたいと考えております。</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