

タブレット利用したコミュニケーション

小規模旅館を対象に

中小旅館の経営サポートを手がける縁多(えんた) 東京都渋谷区では、インバウンド獲得支援の一つとして、「Z・e・nシステム」を開発した。これにより来館時のサービス対応や、人材不足解消を解消していきたいという。

「Z・e・nシステム」 運営効率化と売上向上

インバウンドを獲得したいが、「来館時のサービス」ができないのでは? 「言葉の問題でコミュニケーションが取れないのでは?」「ただでさえ人材不足なのに従業員の負担が増加してしまっているのでは?」といった不安で、一歩踏み出せない経営者は多い。「当社のシステムはこうした部分



代表取締役
日比野元哉氏

を解消します」(日比野元哉社長)という。

同システムはタブレット端末を利用して、「施設と宿泊客の意思疎通を図る」サービス。具体的には「客室内」「館内施設案内」「食事情報」「季節の観光情報」などを提供する。



「Z」の地方も人材不足が顕著になっていますが、「Z・e・nシステム」は、価格的にも10部屋ならば月1人当たりの人件費に相当するため、

といったインフォメーションや、「貸出アイテムの受付」「ルームサービスの受付」「宿泊客への案内連絡」「緊急警報案内」などの内線電話機能を備える。

導入メリットは大きく分けて2つ。1つは外国語での説明時間や内線対応時間の短縮・削減が可能になる。もう1つはペーパーレス化・情報管理の簡素化など、「従業員

の情報内容は、各施設に合わせたオーダーメイド。英語だけでなく中国語など各言語にも対応する。

旅館などでインバウンドを受け入れる場合、多くの経営者が懸念しているのは、「食事メニューの紹介」「旅館宿泊文化」や「温泉入浴マナー」など、ハッキリと外国語での説明できなければ誤解を与えてしまう、という点。同社の場合、ネイティブのスタッフが製作する。

タブレットは、客室内に予め設置するか、チェックイン時に手渡す。宿泊客はタブレット1台を持つことで、不便なく過ごすことができるのだ。

内線サービス販売促進に繋げることができるようになるという。「つまり、タブレット1台だけで運営効率化と、売上向上を支援します」(日比野社長)。

コストパフォーマンスも高いと思います。もちろんシステム自体は、導入後でも発生する課題に対しても対応しますし、新たなアイテムも順次開発していく考えです。また、既存のホテルシステムとの連携により、情報を多角的に集約して、レベニューマネジメントにも活用できそうです」(日比野社長)という。

経営者セミナーを実施 各専門家とのコラボで

縁多は、小規模施設での経営サポートの強みを活かし、地域の旅館を対象にした経営セミナーを積極的に行っていく。現在、海外OTAやカメラマンなど専門家との共同企画を進めているという。「インバウンド動向や、ビジュアル性を高めた集客法、顧客満足度向上策など幅広い切り口で、これまで当社が手掛けた具体的な実例を交えつつ行っていきたいと考えています」(日比野社長)。もちろん、施設や地域・依頼内容に合わせたテーマで実施することも可能だ。

売り上げ改善サポート 経営受託マネジメント

縁多は、「宿泊施設」「運営効率化」「評価制度構築」「財務管理」「営業戦略」などといった項目を中心に経営の健全化を支援する。

サービスは、売り上げ改善サポートや経費比率改善サポート等のコンサルティング、運営受託、

経営受託等の施設マネジメント。

同社が手掛けた事例では、客室10室以下1泊2食付1万円以下の旅館がある。過去10年間赤字が続いていたが、効率化を図り黒字体質に転換させた。実際、同社が着手する前の過去3年と、着手後直近5年間を比較しても、平均宿泊者数が2倍以上、8月繁忙期での1日平均宿泊者数も倍になったという。

1泊2食付3万円以上の高価格帯旅館の場合は、積極的なプランニングを名前の「縁多(えんた)」とは、「Z」を多く授かることを希望し、更には人々を楽しませることを喜びをほくくむことをテーマに掲げ、事業に携わりたい」(日比野社長)という思いが込められているという。

特集/インバウンド需要が宿泊ビジネスを変える

外国人客の集客を支援