特集

宿泊施設向けITソリューション

集客、顧客管理サービス向上を支援

今回の宿泊施設向け新商品紹介のテーマは「ITソリューション」。集客や顧客管理、サービス向上などを支援する新商品を取り上げた。また、旅館経営コンサルタントのリョケンが行った「ネット予約・検索エンジン対策等の状況調査」も併せて紹介する。

リョケンでは、旅館・ホテルの参考資料として役立ててもらおうと、09年、10年、13年に続き、今年も「ネット予約・検索エンジン対策等の状況調査」を実施した。

宿泊予約経路の構成比率（年間宿泊客数＝100％）では、「直接予約」「自社ホームページ（HP）」「ネットエージェント（AG）」「大手旅行会社」「中小旅行会社」の各構成比率を聞いた。

宿泊予約経路の構成比率平均を見ると、全体では「直接予約」が29・3％で最も多く、「大手旅行会社」24・1％、「ネットエージェント」20・7％と続いている＝図1。

図2は今回調査と09年、10年、13年の調査の予約経路の構成比率を比較したもの。直接予約比率が減少傾向となっている。ネットエージェントからの予約が増加している一方で、自社ホームページは横ばいという結果になった。リアルエージェントは大きな変動はなく、ほぼ横ばいだった。

宿泊予約経路別の前年との比較を5段階（10％以上、微増、横ばい、微減、10％以上減）で回答してもらった＝図3。

自社ホームページ、ネットエージェントが増加傾向にある一方で、直接予約、中小旅行会社は減少傾向が見られる。「予約全体」としては横ばいから微増傾向となった。

自社ホームページで集客を高めるために実施している対策について聞くと、「掲載プランの手入れ」「ホームページ内容の更新」「モバイルサイトの活用」「SNSによる情報発信」の実施率が高かった。

図-1　宿泊予約経路構成比率平均－直近1年間の現況

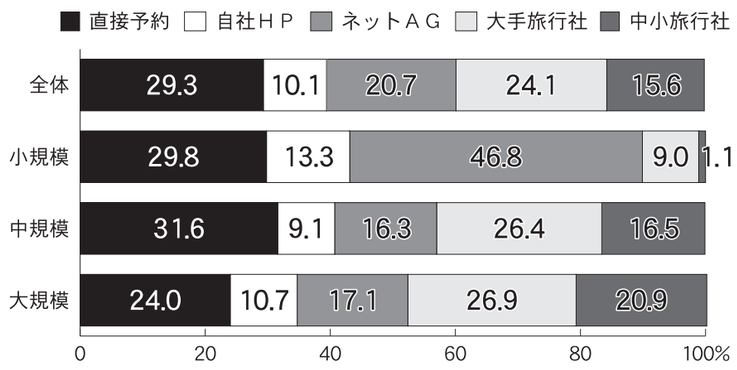


図-2　宿泊予約経路構成比率（2009年・2010年・2013年比較）

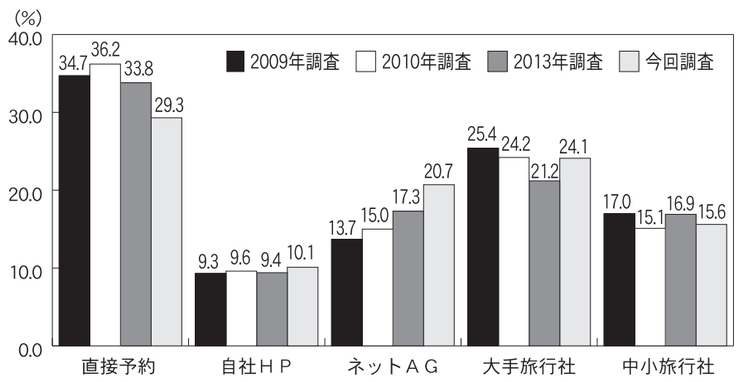
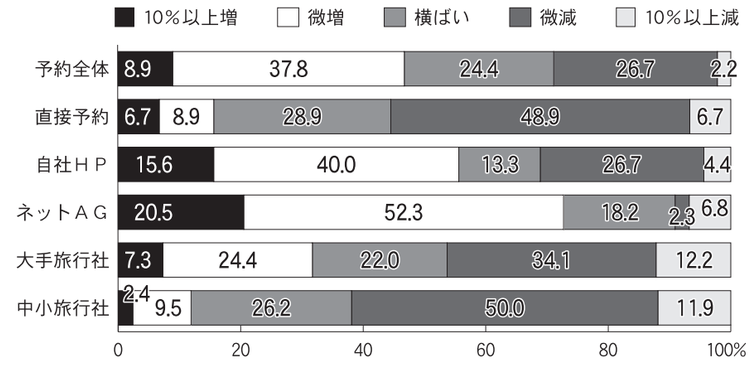


図-3　宿泊予約経路別の増減傾向（前年比較）



予約サイトコントローラ

JRシステム

集客管理サービス向上を支援

兵庫県赤穂温泉にある温泉旅館「潮彩きらら祥吉」（25室）は昨年10月、大浴場と露天風呂をリニューアルした。「瀬戸内海の海と、夕陽と空を感じる」がコンセプト。日本の夕陽百選にも選ばれた、瀬戸内海に沈む夕陽をゆっくりと堪能できる。地元で採れた四季折々の素材を使った料理も好評。「量より質の料理プラン・デラックス」などが人気という。

らく通PLUSを導入した潮彩きらら祥吉

JRの信頼感で採用

その同館は、鉄道情報システム（JRシステム）の予約サイトコントローラ「らく通PLUS」を導入。旅行会社（リアル）とネットエージェント（ネット）から送られてくる宿泊予約通知情報を効率的に管理している。

近年、契約する宿泊予約サイトが増えたことに対応した。「導入費用の安さに加え、JRグループの信頼感が採用の決め手」と常務の吉井祥二氏。

らく通PLUSは、リアルとネット、両方の宿泊予約に関する予約通知の一元管理や、客室在庫の残室数管理、増返室操作、複数のネットエージェントに向けた提供料金の一元管理が可能。併せて、複数の担当者がウェブブラウザを利用し、いつでもどこからでもインターネット経由で予約情報確認と在庫・料金調整ができる「らく通アシスト」も提供する。

「リアルとネットの両方の予約情報が、一つの画面で確認できる」と吉井氏。また、繁忙期には、直販のサイトのみに在庫を出す、といったことや、各サイトへの料金登録が一括でできる点などを評価。「作業効率が高まった」と話す。

らく通は、1台で最大3館まで管理できるため、姫路市の旅館「夢乃井」など姉妹館5館の管理をすべて、らく通2台のみで行っている。

ユーコム

宿泊施設基幹システム

使いやすいシステム

北海道・登別温泉にある「登別グランドホテル」は昨年、7階にある洋室を「エグゼクティブフロア」としてリニューアルオープンした。展望風呂が付いたスイートやツインルームなど趣の異なる3種類の客室を用意した。併せて、バイキング会場には「スイーツ工房」がオープン。「焼き立てで、ふわふわのバームクーヘンが大変、好評」と管理部情報システム課の長谷川光弘課長。今年4月にはロビー回りをリニューアルしたほか、館内設備も見直し、その一環としてホテルの基幹システム（PMS）を入れ替えた。

システムは、ユーコムのマネージャーシリーズ「フロントマネージャー」。

旅館・リゾート版「2011年から同システムを導入しているが、基本ソフト（OS）をウインドウズ8に切り替えるために再度、同社のシステムを選んだ。

システムの特長は、①ネットエージェントとの連携②予約から来館、出発までの顧客要望事項を全部署で共有できる宿泊・宴会機能③効率的なマーケティングと営業活動、顧客囲い込みを実現する集計分析機能――など。各機能を細かく部門管理システムの「キッチンマネージャー」や売掛金管理システムの「クレジットマネージャー」などとの連携に加え、予約サイトコントローラとのウェブ連動を行い、業務の効率化を図っている。

登別グランドホテルのスイーツ工房

長谷川氏は、「ユーコムのシステムは非常に使いやすい。使い慣れたものでもあり他社製品への変更はまったく考えなかった」と評価する。営業形態に応じて、必要な機能を組み合わせたオリジナルシステムに構築できる点も売りだ。

同館では、PMSと厨房管理システムの「キッチンマネージャー」や売掛金管理システムの「クレジットマネージャー」などとの連携に加え、予約サイトコントローラとのウェブ連動を行い、業務の効率化を図っている。

長谷川氏は、「ユーコムのシステムは非常に使いやすい。使い慣れたものでもあり他社製品への変更はまったく考えなかった」と評価する。

クラウド

FUJITSU Enterprise Application
GLOVIA smart ホテル

クラサバ
ホテル旅館トータルシステム
マネージャーシリーズ

チェーン管理
経営分析
コスト削減
業務効率化

宿泊部門、婚礼宴会部門、料飲部門、管理部門、
顧客管理までサポートするトータルシステム！

Thank you!! YOUCOM 40th http://www.youcom.co.jp/
あなたの情報パートナー ユーコム
http://www.youcom.co.jp/
東京：〒105-0004　東京都港区新橋 5-7-10　☎03-3578-8670
岡山：〒700-0901　岡山県岡山市北区本町 10-17　☎086-234-7343

好評販売中!!
出張先・外出先からいつでもどこでも
らく通アシスト［Webブラウザ］
在庫調整、料金調整専用

どこでも在庫・料金調整が出来て更に便利に!
簡単操作の予約サイトコントローラ
らく通 +PLUS

ホテル旅館さまの施設、業態に合わせて豊富なラインナップから最適な製品をお選びいただけます。万全のサポートを含めて、一切の追加料金がない安心価格※。さらに、新機能オプションも加わった“らく通”におまかせください。

※ 電話(インターネット)通信料は別途、必要です。

らく通 +PLUS［リアル+ネット］ 19,800/月～
らく通 ネット版 9,800/月～
らく通 リアル版 15,000/月～

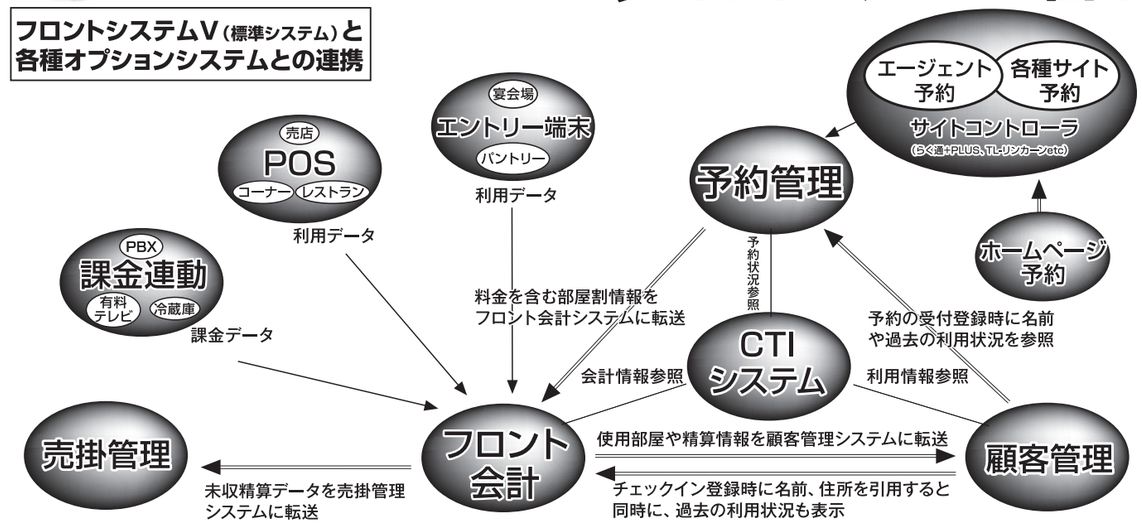
※ いずれのらく通も初期費用 100,000 円が必要です。表示価格はすべて税別となっております。

まずはお電話を、042-573-6420
（平日10:00~17:00）
www.raku-2.jp
JR 鉄道情報システム株式会社　〒151-8534 東京都渋谷区代々木2-2-2　メール info@raku-2.jp

旅館・ホテル専用システム
フロントシステムV

多様化するお客様のニーズにフィットする

フロントシステムV（標準システム）と各種オプションシステムとの連携



標準システム

予約
- 客室、宴会場等の利用状況を瞬時に把握することでスムーズな対応
- 部屋割表、料理集計表等の自動作成で準備作業が大幅軽減
- 各種分析表の活用で経営計画がスピードアップ

フロント
- 簡単スピーディーな精算処理でお客様にイメージアップ
- 各種チェック資料の活用でミス、ムダ、ロスをカット
- 各種売上実績表の分析でスピーディーな経営改善

顧客
- 基本情報や利用データの活用でリピーターの満足度アップ
- 顧客データの蓄積が自動で登録作業が大幅軽減
- 利用日、目的、客層等の検索条件によるDM発行で誘客促進

姉妹システム

充実したシステム内容で操作は簡単、価格は安く！
コンパクトなシステム
フロントシステム スマート
プレチェックイン　フロント会計　顧客管理

充実のシステム内容、驚きの価格
ビジネスホテル専用システム
フロントシステムBIZ

開発・販売・アフターフォローまで、一貫した安心サービス
ソフト販売・開発元
新日本コンピュータサービス株式会社
〒321-0952 宇都宮市泉が丘5－7－11
TEL.028-660-1160㈹ FAX.028-660-1161
URL http://www.njcs.co.jp/

特集

宿泊施設向けＩＴソリューション

旅館・ホテル専用システム

新日本コンピュータサービス

新日本コンピュータサービスは、旅館・ホテル専用のコンピューターシステム開発に関わり37年のキャリアを持つ。開発から販売、アフターフォローまで全て自社で行う製販一体態勢を構築。ユーザーから「旅館・ホテルのことをよく理解した、使いやすいシステムと定評がある。

基幹システムの「フロントシステムV」は、フロント会計、予約管理、顧客管理などの業務を後方からサポートする。フロント会計は「簡単、スピーディーな精算処理を行い、顧客からのイメージアップにつながる」、予約管理は「客室、宴会場などの利用状況を瞬時に把握し、スムーズな電話応対が可能」などの特長がある。

フロントシステムを導入したRAKO華乃井ホテルの露天風呂

サービス態勢を充実

長野県上諏訪温泉の「RAKO華乃井ホテル」は同社のフロントシステムのユーザー。諏訪湖を臨む絶好のロケーションにある同館は、湖を見渡す「天空の露天風呂」や諏訪の地酒を混入した「地酒の湯」など温泉施設が充実した宿。旬の素材を使った和の会席料理ほか、中華街で修業した料理長による中華料理のコースも人気だ。

同館は昨年7月にフロントシステムを導入。以前使っていた他社のシステムから入れ替えが必要になり、検討の結果、同社のシステムを採用した。「従来のシステムと画面上や、データ入力の仕方があまり変わらないよう、カスタマイズしてくれたことが導入の決め手になった」と同館マネージャーの竹澤正治さん。

「スムーズに入れ替えができ、実務的に困ることはなかった。アフターフォローもこまめに来てくれ、修正点があればすぐ対応してもらえるのがありがたい」と同社のサービスに全幅の信頼を寄せている。

予約・販売管理システム

シーナッツ

シーナッツの宿泊施設向けの予約・販売管理システム「TL－リンカーン」は、旅行会社とネット販売から送られてくる通知を一元管理し、残室・料金調整が一括でできるもの。特定端末に依存せずにインターネットを通じて複数人の同時業務が可能なうえ、ホテルシステムとのデータ連動が可能。残室・料金調整などの更新スピードも速い。

5月上旬から、これまでも要望が多かったインバウンド集客のための予約エンジン「FAST BOOKING」との接続を開始している。

インバウンド集客に対応

また、シーナッツは昨年11月、TL－リンカーンをリニューアルした。コンセプトは「ストレスフリーな操作感」と「販売支援強化」の2点。

クリック数や画面遷移数を減らし、使い勝手を向上させた。例えば、新機能「プラン登録ツール」は、TL－リンカーン上に作成したプランをネット販売先の管理画面にコピーできる。施設が頻繁に使う機能に直接遷移できる「MYショートカット」、各ネット販売先のログインIDとパスワードを事前に登録すればネット販売各社の管理画面に直接遷移できる「ダイレクトログイン」などと併せ、好評だ。

リニューアルしたTL－リンカーン

宿泊施設の利益増大に貢献できるよう販売支援ツールとしての強化も図った。販売先と単価別のブッキングカーブは6カ月先まで分かるようにした。先々の入り込み状況に加え、どの料金帯が売れているのかが明確に分かる。併せて、販売先別分析の結果を円グラフで表示し、各販売先の構成比を一目で分かるようにした。集計条件も比較期間を前年固定ではなく、任意で指定できる。

旅館専門求人サイト

プライムコンセプト

宿泊施設向けコンサルティング業務を行っているプライムコンセプトはこのほど、業界初となる旅館専門の求人サイト「旅館求人コム」（http://ryokankyujin.com/）を新設した。慢性的な人手不足に悩んでいる宿泊施設は多く、今回新設したサイトへの期待は高い。

旅館求人コムのトップ画面

旅館求人コムは、フロントや仲居、レストラン内勤務、営繕などの宿泊施設に従来からある業務からインバウンド対応の人材まで、旅館に必要な人材情報を掲載する。

人手不足の悩みを解消

内容は、同社の取材に基づくものに加え、求人施設側からも入力することができる。さらに、「企業説明会」などの場を設定することも可能。

旅館求人コムでは来年12月まで、「完全無料キャンペーン」として、掲載料や採用時の費用など全て無料で使い放題にしている。また、キャンペーン終了後も無料掲載枠を残すなど、各種サービスの充実を図る予定。

プライムコンセプトは、宿泊施設のホームページ制作などを行うアビリティコンサルタントの一事業部であったコンサルティング事業部が、2012年に独立。経営・ウェブコンサルティングやウェブ販売支援、旅行業、観光コンテンツ制作などを行う。

すでに全国300社以上のコンサルティング実績があり、なかでもウェブコンサルティングを軸とした、ネット集客サポートを得意とする。

その特徴は徹底した現場目線で売り上げを上げる点。全国に事業所を持ち、アビリティコンサルタントと提携しながら圧倒的な成果を出し続けている。

今までになかった！旅館業界全体が活気づく『旅館専門求人サイト』

旅館の求人採用 困っていませんか?!

2015年12月末迄 オール無料キャンペーン実施中!!

旅館専門求人サイト
旅館と共に人材と未来を探求する
旅館求人コム
Ryokan professional job sites for future
旅館求人コム 検索
http://ryokankyujin.com/

掲載施設様 募集中!!
求人情報の入力も無料サポートするので安心！

3つの特徴

特徴1 旅館に特化した求人サイト
旅館専門だから、「旅館で働きたい」「キャリアアップをしたい！」という志の高い応募者が集まります。

特徴2 採用お役立ち情報を配信!
旅館求人コムから施設様に役立つ情報の提供を行なったり、様々な特集や働いている方のレポート等を掲載します。

特徴3 業界精通の会社がタッグ
旅館業界に精通した、アビリティコンサルタントとプライムコンセプトのタッグにより、安心のサイト設計と運用サポートを実現しました。

今なら 0円 ゼロ
2015年12月末迄

※「オール無料キャンペーン（2015年12月末迄）」終了後のご案内▶2016年1月以降に関しての詳細情報は、キャンペーン終了前に追ってご連絡させていただきます。

オープン直後から全国の施設様より掲載依頼が殺到中です！掲載のご依頼はぜひお早めに！

ホテル・旅館を中心に全国300社以上のWEB集客サポートの実績！

株式会社プライムコンセプト
●経営WEBコンサルティング ●WEB販売支援 ●旅行業・観光コンテンツ制作
【東京本社】TEL.03-5402-4895 FAX.03-5402-4896
〒105-0021 東京都港区東新橋2-18-3 ルネパルティーレ汐留11F
【福岡本社】TEL.092-473-6533 FAX.092-409-9674
〒812-0014 福岡県福岡市博多区比恵町19-11 ロイヤルパレス博多11F
【全国各地サポートいたします！】
北海道支店／東北支店／甲信越支店／名古屋支店／四国支店／別府支店／旅行事業部 プライムトラベル事務所

「旅館求人コム」に関するお問い合わせ先
福岡本社 旅館求人コム運営チーム（担当／林田（ミゾカミ）・溝上）
TEL.092-473-6533
メール：toroku@ryokankyujin.com

リンカーンは「声」で、できている。

TL-リンカーン導入後のお客様の「声」を大切にします。ここ1年間の実績では、
お客様からいただいた「声」をもとに300件以上のシステム改善を実行。次期システムの開発もお客様の「声」をもとに行なっています。

宿泊施設の、宿泊施設による、宿泊施設のための予約・販売 管理システム

TL-LinColn
TL-リンカーン

旅行会社とネット販売の予約・販売・残室管理を1つに集約
PMSへの入力・修正の負荷を、カスタマイズ機能により大幅に削減
ASP化により複数の担当者の同時利用が可能
統計実績データをボタン1つで集計・分析、営業力が強化

http://www.seanuts.co.jp
株式会社シーナッツ　〒105-0021 東京都港区東新橋 2-3-3 ルオーゴ汐留　TEL：03-5404-6701（代）　FAX：03-5404-6706