「かんざしシリーズ」のかんざし　宿泊キャンセル料自動回収ツール「わきざしクラウド」

導入施設の声

回収率が大幅アップ

「かんざしクラウド」をはじめとする宿泊施設向けのデジタル・ソリューション・サービスを手掛けているかんざし（東京都千代田区、秋山亘秀代表取締役社長）は、旅館・ホテルなどの宿泊キャンセル料の請求・回収業務を自動化するクラウド型DXツール「わきざしクラウド」を提供している。キャンセル料の回収は、宿泊業経営における長年の課題だったが、「わきざしクラウド」の導入によって回収率が大幅にアップするなどの成果が上がっている。導入施設の声、評価の高い機能を紹介する。

督促オート、二つの請求モードなど好評

宿泊施設におけるキャンセル料の回収には、クレジットカードの事前決済を活用するといった対応策はあるが、現地決済、電話予約などは依然として一定の割合を占めている。ノー・ショー（連絡なしの当日不泊）、宿泊直前の取り消しなどで、キャンセルポリシーの規定に基づくキャンセル料が発生しても、業務負担の大きさや対応の難しさなどから、実際に請求、回収に至らないケースが少なくない。請求、回収を担当するスタッフの精神的な負担も大きい。

「わきざしクラウド」は、キャンセル料を請求すべき事案が発生した際、担当スタッフに代わり、お客さまへの請求から、督促、入金の消し込みまでを自動化するクラウド型DXツール。「請求金額」や「宛先」を入力するだけで自動的に処理が実行される。メールなどを通じてお客さまへの通知、請求、督促のリマインドを自動的に行う。キャンセル料の支払い後、フォローとしてクーポンを発行する機能もある。

■評価の高い機能

【督促オートメーション】

請求するデータを入力するだけで、キャンセル料が入金されるまで強度を上げながら、「SMS」（ショートメッセージサービス）に始まり、最終的には、ハガキ、内容証明などの「支払督促」までを自動化している。お客さまから入金があれば、一覧から自動的に案件が消え、督促も終了する。

【二つの請求モード】

ウェブ予約だけでなく、電話予約であっても請求できるキャンセル料専用の請求モードと、前金や予約金・弁償金などの一般的な請求に使える請求モード、シーンに応じて使い分けられる二つの請求モードを搭載している。いずれのモードでも、SMSやEメールでウェブ請求書を送信できる。

▲督促オートメーションのフロー

【豊富な決済方法】

決済方法は、クレジットカード、銀行振り込み、コンビニ決済、Apple Pay、Google Payに対応している。請求を受けたお客さまはこれらの決済方法の中から、好みの方法を選んで決済できる。

▶請求書の画面

【請求、債権管理の確認】

キャンセル料発生案件に関する対応状況が一覧表示される。請求状況がひと目で把握でき、請求書の開封状況、督促の進捗状況などを一元的に確認できる。

▼対応状況を一覧表示する管理画面

BEFORE → AFTER

白樺リゾート 池の平ホテル（長野県　245室）

しっかりと請求できる体制を実現

――「わきざしクラウド」導入前のキャンセル料請求について教えてください。

担当者の福井さん　平均的に、1日に2～3件はキャンセル料が発生する取り消しがあるのですが、「キャンセル料の請求は業務負担が大きくなる」という理由から請求を行うことはなかったですね。

――どのようなことが負担となりそうでしたか？

特に「お客さまに何度も連絡すること」による「精神面の負担」を不安視していました。加えて、当館はご家族の利用も多いリゾートホテルです。日常の業務に忙殺されている中で、業務を増やすことは得策ではないとも考えていました。

――「わきざしクラウド」を使った請求についての感想をお聞かせください。

携帯番号さえ分かっていれば「わきざしクラウド」からSMSで請求書が送れるのがいいですね。電話予約の場合や一部の予約サイトでは、お客さま情報として携帯番号しか取得できない場合がありますが、それでも請求書を送ることができます。請求書をお送りした後も「お客さまが請求書を開いたかどうか」や「お支払い状況」も、管理画面で見ることができます。状況確認のためにお客さまに細かく連絡をする必要がなく、業務面、精神面ともに負担が少ないですね。

――「わきざしクラウド」の運用体制について教えてください。

予約に携わるスタッフを「わきざしクラウド」に追加し、操作を覚えてもらうようにしています。操作できるスタッフを増やすことで、キャンセル規定にかかる取り消しに気づいたその時に、スピード感を持って請求ができる体制がつくれました。

――請求書を取り下げられるケースもあると伺いました。

当館では次回のご予約をいただいた場合には、キャンセル料の請求を取り下げています。規定通りにキャンセル料をお支払いいただくことも大事なのですが、当館としてはやはり「またお越しいただきたい」という思いがありますので、次回のご予約を確認次第、取り下げをしています。私たちのタイミングで請求の取り下げができるのも、「わきざしクラウド」の便利なポイントですね。

――日々の業務と、請求業務、両立を実現されていますね。

はい。日々の業務を行いながらでも、しっかりと必要な請求ができる体制がつくれました。そして、請求をしたほとんどのお客さまからお支払いをいただいております。引き続きかんざしさんのツールをフル活用して、あらゆる業務をどんどん効率化していこうと思います。

新潟第一ホテル（新潟県　255室）

規定通りの請求を積極的に

――ノーショウ（連絡なしの不泊）のお客さまにはどのような対応をされていましたか？

経営企画室課長　山﨑仁詩さん　電話をしてみて連絡が付いたお客さまには請求していましたが、連絡が付かないお客さまには請求してませんでしたね。お電話に出られるまで、何度も連絡をすることもしてなかったです。

――他には、困ったことはありましたか？

請求書を作ること自体に時間がかかってましたね。また、作った請求書は郵送していたので、その都度送料もかかっていました。ノーショウのお客さまにお支払いをいただけた件数はそこまで多くないので、労力だけがかかり続けている状態でした。

――「わきざしクラウド」を使うことで状況は変わりましたか。

まず、請求書作成が簡単になりましたので、ノーショウのお客さまだけでなく、キャンセル料の発生する直前に予約を取り消されたお客さまへの請求も、キャンセル規定通り行うようになりました。支払いが行われるまで、設定通りに自動で再請求が行われますので、1回目の請求でお支払いいただけないお客さまからの2回目、3回目の請求でのお支払いも多いです。

――「わきざしクラウド」の魅力を教えてください。

本来はしっかりと頂かなくてはいけないキャンセル料。「わきざしクラウド」で請求の体制が整いました。キャンセル料が発生した場合に簡単に請求できることが一番の魅力です。また、支払い方法の豊富さも魅力の一つだと思います。以前は銀行振込でしか対応できなかったのですが、「わきざしクラウド」はクレジットカード払いも対応していて、お客さまはほとんどそちらの方法を選択されています。コンビニ決済にも対応しているのも良い所ですね。

芦別スターライトホテル（北海道　67室）

回収率3割→8割超に大幅改善

――これまでもキャンセル料の請求に取り組んでこられたと伺いました。

代表取締役の田中慎二さん　そうですね。お客さまにお電話にてご連絡を差し上げ、キャンセルされた理由をお伺いし、請求を行っていました。ただ、それ以降はお支払いの有無にかかわらず、再度ご連絡をすることはなかったですね。

――他の業務もありますし、こればかりに時間を割くこともできないですね。ちなみに回収率はどうでしたか？

3割くらいお支払いいただければ良い方でしたね。おっしゃる通り、他の業務もある中でキャンセル料請求にはあまり時間はかけられなかったです。

――「わきざしクラウド」を使い始めてからは、回収率が大幅に改善したと伺いました。

請求した数に対して実に8割超の回収がありました。支払ってくださらないお客さまに対しては設定した通りにシステムから自動でリマインドされますし、とても便利ですね。

――今後はキャンセル料請求以外の活用もお考えだと伺いました。今後のこともお聞かせください。

引き続きキャンセル料の請求で使っていくのはもちろんですが、ご宿泊代の予約金やデポジット、館内アメニティの購入など現地での精算にも活用していきたいです。他にもホテル備品の破損や盗難などの請求でも活用できる機能が備わっていますし、これからもしっかり活用させていただきます。

島宿HOPE（鹿児島県　14室）

回収率は8割を超えている

――これまでは請求書作成システムを利用されていたと伺いました。

風間菜津子さん　はい。そのシステムにお客さまのキャンセル料の情報を入力し、請求書を作成していました。併せて、そのシステムからお客さまのメールアドレス宛てに請求書を送っていました。

――請求書自体は手間なく送れていたのですね。回収率はどうでしたか？

そうですね。郵送などとは違いEメールで送れていましたから、送る手間は特になかったですね。回収率については、請求をした数のおよそ半数程度は回収できていたと思います。

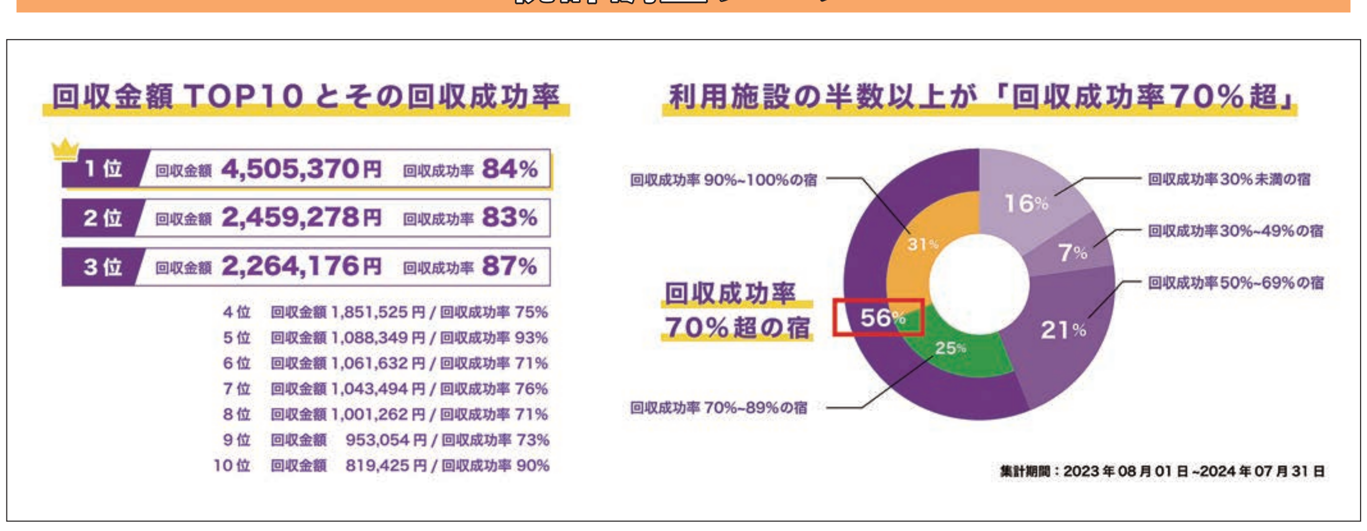
――現在は「わきざしクラウド」での請求で、回収率は8割を超えていると伺いました。以前とどのような違いを感じていらっしゃいますか？

「わきざしクラウド」はSMSで携帯電話宛に請求書を送れるので、Eメールと比べて容易に確認いただけると思いました。また以前利用していたシステムでは、お客さまの支払い方法は銀行振込にしか対応できていませんでした。「わきざしクラウド」はクレジットカード払いにも対応していて、お客さまも支払いやすいのかと感じています。実際にお支払い手段はクレジットカードがほとんどですね。さらに、支払っていただけないことも想定し、ハガキや内容証明を送る設定にできる点がとても良いと思います。SMSやEメールで支払ってくださらないお客さまがハガキでの請求で支払ってくださったこともありました。

――宿泊のキャンセル料請求だけでなく、レンタカーのキャンセル料請求でもご活用いただいていますね。

柔軟に請求できる作りになっていますので、宿泊のキャンセル以外にも活躍しています。これからもあらゆる「請求」のシーンで活用していきます。

統計調査データ



本サービスに関するお問い合わせ・お申し込み
株式会社かんざし:〒101-0051東京都千代田区神田神保町3-2-6丸元ビル3F
03-6261-7741
※受付時間 10:00~18:00(平日)
わきざしクラウド
www.wakixashi.com

kanxashi
「かんざしシリーズ」は
全国5,000超の施設が利用する
Web管理業務効率化ツールです。
プラン管理・くちこみ管理・写真管理・競合調査/料金分析等
Web管理業務効率化ツール「かんざしシリーズ」は
大手ホテルチェーンから小規模旅館まで
全国津々浦々 5,000超の累計導入実績があります。
かんざしクラウド　ぜにがたクラウド
くちこみクラウド　クラウド転送ジャージー
わきざしクラウド　ばんそうクラウド
www.kanxashi.co.jp