

# 「かんざしシリーズ」のかんざし

## キャンセル料請求業務にDX

### 宿泊業向け「わきざしクラウド」リリースへ

「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、林垣恵太社長兼CEO)は、旅館・ホテルなどのキャンセル料請求業務を自動化するクラウド型サービス「わきざしクラウド」を開発し、3月ごろにリリースする。キャンセル料ポリシーに基づいたキャンセル料の回収は、宿泊経営における長年の課題だ。キャンセル料の請求業務に関するDX(デジタル・トランスフォーメーション)を進め、宿泊業界の課題解決に貢献したい考えだ。

宿泊施設におけるキャンセル料の回収は、オンライン予約でクレジットカードの事前決済を併用するといった対応策はあるものの、依然少なくない現地決済の場合や電話予約の場合、ノ・ショー(連絡なし)の不当な不泊、宿泊直前の取り消しなど、キャンセル料の回収が難しいケースも少なくない。業務負担、心的負担が大きい。

#### リリース直前インタビュー

#### かんざしの林垣恵太社長に聞く

かんざしの林垣恵太社長(CEO)は、「わきざしクラウド」について、リリース前にインタビューを行い、ひとまずその概要を聞いた。

## 通知から回収まで自動化

### 宿泊業の課題解決に貢献

かんざしでは、キャンセル料の未回収問題の解決を支援するデジタルツール「わきざしクラウド」をリリースする。キャンセルに関するお客様への通知、請求、督促のリマインドなどをメールで自動的に対応。キャンセル料発生案件

に関する対応状況も一覧表示され、一元的に管理でき、キャンセル料の支払い後、お客様へのフォローなどとして、クーポンを発行する機能もある。また、高額のキャンセル料が発生したにも関わらず、支払いが進まない場合に備えて、法的根拠を示して回収する仕組みもオンライン上で提供されている。

大型のキャンセルが発生した場合、宿泊施設への影響は大きい。高額なキャンセル料を請求しても、支払ってこないなどの難しいケースも出てくる。そうした案件に対しては、この業界に長年携わってきた当社の知識と知恵をスキーム化して提供する。また、CRMや口コミへの対策として、キャンセル料の対応と連携しているが、かんざしは「わきざしクラウド」という宿泊施設における最新の導入状況はどうか。

最後に、今後の観光産業の発展には、DX、デジタル化の推進が不可欠と指摘されているが、かんざしは提供しているサービス「わきざしクラウド」もサービス化した。人手が足りない場合も理髪は「オン・サ・クラウド」。簡単に言うと、クラウドでつないで世の中を便利にするということだ。「かんざし」シリーズの提供を通じて、宿泊業界の人手不足への対応にも貢献したいと考えている。シリーズ最新作、宿泊経営の懐刀「わきざしクラウド」にも期待していただきたい。



林垣 恵太 氏

どのような話を聞いていたのか。開発に際して約200軒の宿泊施設を対象にリサーチを実施したが、キャンセル料の請求はどのようになっているのか。料金体系も複数のプランを用意し、宿泊施設にとって利用しやすいものにした。

「キャンセル料の請求は、請求、回収に取組んでいる施設も一部はあったが、業務負担が大きく、請求をあきらめてしまったり、施設も多かった。現場と経営者との認識、意識の違いも感じられた。キャンセル料を請求した結果、八つ当たり的なクレームが出たり、口コミに良くないこと、事実と異なることが書き込まれたり、そうした懸念があることも分かった。

▲「督促前」「督促中」「回収成功」などキャンセル案件の管理状況を一覧表示

請求番号	請求金額	支払い期限	状態	請求先氏名	予約番号	予約サイト
12000078	60,000	2023/03/31	督促前	織田信長様	ABCD1234	かんざしトラベル
12000067	10,000	2023/02/28	督促中	上杉謙信様	L9WHQQA7	わきざし旅行社
12000068	24,000	2023/02/28	回収成功	豊臣秀吉様	L4SKQMFH	わきざし旅行社
12000065	8,000	2023/02/28	回収成功	北条政子様	F7RVDB4G	自社
12000061	12,000	2023/01/31	督促中	武田信玄様	ABCD1357	かんざしトラベル
12000066	9,500	2023/02/28	督促中	伊達政宗様	F6BCGQXP	自社

「わきざしクラウド」の自動化されたキャンセル料請求業務のフロー:

- SMS 督促
- ハガキ督促
- 内容証明
- 支払い督促
- キャンセル料入金!

請求業務、督促業務をオートメーション化できる。請求データを投入するだけで、強度を上げながら請求、督促を行う。入金があれば、自動的に督促を終了する。

キャンセル料請求漏れ・未収問題、風評被害への不安を解消 / わきざしクラウドが、宿経営をお助け!

「督促オートメーション」で、請求業務と督促業務をDX化!!

「スペシャルクーポン機能」でお客様の満足度をUP!!

「中傷くちこみ削除サービス」であらぬ書き込みにも対応!!