

株式会社萩城観光ホテルが取り組んでいるデジタル事業

1. 当社の運営方針

ご利用いただくお客様に心からのおもてなしで快適な滞在をサポートし、笑顔で満足感あふれるひとときを提供。またお客様の幸せを通じて、ホテルで働く従業員全員が、働いてよかった、幸せだと思えるホテルにする。

2. デジタル事業に取り組む背景

人力で対応してきた業務をシステムによってオートメーション化をすることにより業務効率は高まり、人的ミスの低減や生産性の向上も期待できます。

現在、新ホテルシステムの導入により予約業務・顧客管理業務・経理業務などのデジタル設備を導入しています。これらの設備を使用する効果として「サービスの品質向上」・「作業時間の短縮・効率化」、またこれらに起因する「顧客満足の向上」など様々なものがあります。これらの効果はお客様に対してあらゆる面から貢献するものと捉えさらなるデジタル事業に取り組みはじめました。

3. 運営体制

CSのみならずESの更なる向上を目指すため、これまでの社内体制に加えて、メーカーや地方自治体と積極的に連携、情報の共有を図ります。

4. これまでの当社におけるデジタル設備を用いたホテルサービス

CTIと連携したPMSによる顧客管理システムを使用することにより業務効率化を実現してきました。

5. これからの当社でのデジタル設備を用いたホテルサービス

レストランでのお飲み物や別注料理などのオーダーおよび伝票記載・入力はすべて従業員の手作業で行っていましたが、しかし、近年の人材不足の深刻化や高齢化・観光需要の変化という問題を受けて、当社はオーダーリングシステムをDX移行させ、業務効率や顧客満足度を向上させることでこれらの問題を解決します。