

SaaS型のホテル基幹業務システム「NEHOPS」を導入し お客様サービスの向上を実現

株式会社 倉敷アイビースクエア様

倉敷アイビースクエア様は明治時代の倉敷紡績所（現クラボウ）発祥工場の外観や立木を可能な限り保存し、再利用して生まれた、ホテル・文化施設をあわせもつ複合観光施設です。最新のSaaS型ホテル基幹業務システム「NEHOPS」を導入し、ペーパーレス化・業務改善を実現されました。導入の経緯と効果について宿泊部の神達様にお伺いしました。

導入前の課題

- ・紙ベースでの業務が多く正確性・リアルタイム性・業務効率に問題があった
- ・システムで完結できない業務が多く人員確保や人件費改善の足かせとなっていた

導入後の効果

- ・多くの書類をデータとして管理し保管スペースと管理コスト改善を実現
- ・ほぼ全ての予約情報を自動取込しヒューマンエラー防止や人員削減に貢献



倉敷アイビースクエア
所在地 岡山県倉敷市本町7-2



赤煉瓦に蔦の絡まる
時の流れを感じるホテル

導入の経緯

正確性・リアルタイム性・業務効率を向上し、お客様満足度向上を図りたい

旧型のPMS（ホテル管理システム）を長年にわたり使用していたため、紙ベースでの業務が中心となっており、正確性・リアルタイム性・業務効率の点で大きな問題をかかえていました。また、レジカードや帳票類を保管するスペースがなく、保管期間や場所の問題にも悩まされていました。

くわえてシステムのみで完結できない部分が多く、予約管理等に人員を介入させる必要があったため人員の確保や人件費の改善に大きな足かせとなっていました。

今後新たに出現する多くの宿泊総合施設との競争の中で生き残っていくには、これらの問題点を早急に解消し、より積極的な運営スタイルへ切り替える必要性を感じていました。したがって旧来に比べ、

- ・業務の処理スピードの大幅な向上
- ・ヒューマンエラーの低減かつ正確性の向上

- ・全体の業務量とコストの削減
- ・リアルタイム分析力アップによる売上の向上
- ・個人情報保護における強固な管理レベルの確保

これらの困難な課題をクリアし時間とマンパワーの余力を生み出すことで、限られた人的リソースを、より高いお客様満足度実現への施策構築に振り分けていく戦略を社内で打ち立てました。

これまで長年にわたりホテルシステムの導入・保守にて三和コンピュータ様にご協力いただいておりますので、使用していたPMS（ホテル管理システム）の後継にあたるシステムを提案いただきました。

後継システムであればスタッフも違和感なく扱えることや、国内ホテルの採用シェア率が非常に高く、信頼性の高いシステムであることを考慮し、引き続きご支援いただくこととなりました。

導入の効果

スタッフの意識が高まりサービスの質がグレードアップ

最新のホテル基幹業務システム「NEHOPS」に入れ替えたことで、多くの書類をデータとして管理・閲覧できるようになりました。レジカードや帳票類、パスポートのコピーを紙で保管する必要がなくなり、スペースの確保と管理コストの問題を同時に改善することができました。システム上でのレジカード情報や各種帳票の閲覧は非常に見やすい設計となっており、高いレベルでのペーパーレス化を実現することができています。

また今回のシステム導入を機に、サイトコントローラーとの連携も大きく見直しました。ほぼすべての宿泊予約情報をリアルタイムかつ正確に「NEHOPS」へ自動で取り込めるようになりました。あわせて「NEHOPS」からサイトコントローラーへ在庫情報・料金情報等をタイムリーに自動反映させることも可能となり、ヒューマンエラー防止やスタッフの手間軽減といった効果を生んでいます。

その他にも「宿泊・宴会・レストラン等各部門の接客履歴の共有」や「清掃指示」等、これまでは外部ツールや紙ベースで管理していた附随業務も、ほぼ全てを「NEHOPS」で管理できるようになったことは非常に大きな改善点となっています。

今回導入した「NEHOPS」はSaaS型のシステムです。SaaS型システムには、ホテル側の要望を取り入れたバージョンアップが定期的実施されるというメリットがあります。最新のシステムを採用し、多くのホテル業務を見てこられた三和コンピュータ様にご支援いただいたことでシステムの機能を最大限

に活用し、オペレーションの見直しが図られ多くの業務改善を実現することが出来ました。

先進的なホテル基幹業務システムを導入することは、組織全体の改革につながっています。スタッフのITリテラシーの向上や業務効率への認識と意識を高めることにも大きく貢献しています。

最終的にスタッフの知識や士気が高まり、お客様へ提供するサービスの多くがグレードアップされました。

三和コンピュータ様には多くの導入事例をご紹介いただきながら、システムの習熟支援のみならず、長期的に安定して運用できるホテル業務のオペレーション確立にご協力いただきました。

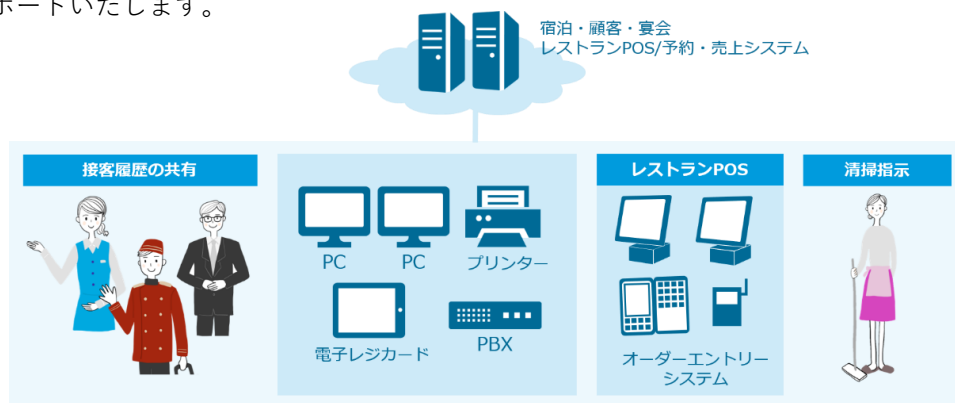
今回のプロジェクトは新型コロナウイルスの感染拡大が始まった当初に始動したため、緊急事態宣言発令に伴う移動の制限等多くの難題が立ちはだかるさなかでしたが、リモートワークでのサポートや短い時間での現地作業等にご尽力いただいた為、無事にシステム切替日を迎えることができました。

アナログ業務からのシステム移行が多く、非常にボリュームの大きいプロジェクトでしたが、手厚いサポート体制で支えていただきました。



システム概要

お客様のご要望をお伺いし最適な形でNECのSaaS型ホテル基幹業務システム「NEHOPS」を導入。ホテル基幹業務システム「NEHOPS」は宿泊・宴会・レストランをはじめ、統合顧客管理や清掃指示等ホテル全館の業務効率化を実現します。三和コンピュータのホテル業務を熟知したホテル専属のSEが導入・教育・運用をサポートいたします。



SCC 三和コンピュータ株式会社

〒106-0047 東京都港区南麻布3-20-1 Daiwa麻布テラス
E-MAIL: MKT-G@sanwa-comp.co.jp

信頼と実績でお客様に笑顔と感動を **三和コンピュータの ICTトータルソリューション**

●本カタログに記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です
●掲載内容は予告なく仕様・デザインを変更する事がありますのでご了承下さい

AIを活用したダイナミックプライシングで 業務効率化とレベニューマネジメントを実現

株式会社倉敷アイビースクエア様

倉敷アイビースクエア様は明治時代の倉敷紡績所（現クラボウ）発祥工場の外観や立木を可能な限り保存し、再利用して生まれた、ホテル・文化施設をあわせもつ複合観光施設です。最新の「NECダイナミックプライシングサービス」を導入し、業務効率化とレベニューマネジメントを実現されました。

導入の経緯と効果について宿泊部の磯田様にお伺いしました。

導入前の課題

- ・ 価格算出は特定のベテランスタッフの経験と勘に頼り属人化していた
- ・ 閑散期や繁忙期の推測が難しく、売上の機会損失が発生していた
- ・ ホテルの需要は刻々と変化するため、手作業での価格算出には限界を感じていた

導入後の効果

- ・ AI分析による価格算出支援により属人化を解消
- ・ 需要と供給に応じて適切なダイナミックプライシングを実現
- ・ 導入前と比較して作業時間を約30%削減



導入の経緯

刻々と変化する環境に対応した業務の効率化と属人化解消を図りたい

当ホテルでは、宿泊価格の設定はベテランスタッフの経験と勘を頼りに手作業で行っていました。しかし、コロナ禍やインバウンドなど昨今の激しい時代の変化に伴い、繁忙期や閑散期の推測の難しさ、客室価格を算出する手間、担当スタッフが限られることが課題となっていました。そのような状況下で業務効率化や属人化解消を図る必要性を感じ、内部

での話し合いからIT系のソリューションを検討することになりました。

そこで、長年にわたりPMS（ホテル管理システム）NEHOPSの導入・サポート等でご協力いただいていた三和コンピュータ様にNEHOPSと親和性をもつ「NECダイナミックプライシングサービス」を提案いただきました。

NEHOPSとの親和性の高さ、弊社の運用を熟知している三和コンピュータ様から提供される点が評価のポイントでした。さらにNEC開催のホテルセミナー

において、運用イメージを確認でき、またデモンストレーションにおいて、詳細な機能を確認出来たことが導入の大きな決め手となりました。

導入の効果

売上は前年比で10%増加、客室平均単価も5%向上

「NECダイナミックプライシングサービス」を導入したことで、需要や供給の状況に応じた適切な推奨客室価格が自動算出できるようになりました。現在のデータに加えて過去の蓄積されているデータを基にした需要予測と周辺イベントなどの外部情報を用い、AIが適正な価格を自動算出し、価格設定を支援してくれるため、属人化の解消と売上機会損失の改善が図れました。

属人化の解消はもちろん、手作業での価格設定に要していた各予約サイトや周辺イベント情報収集や入力などの業務負荷が軽減され、料金に関連する作業時間が約30%削減できました。また、算出価格の精度面をみても、売上は前年比で10%、客室平均単価（ADR）も5%向上し、レベニューマネジメントを実現することができています。

導入後、NECダイナミックプライシングサービスの定期バージョンアップもあり、需要のインパクトファクターの可視化、及びブッキングカーブの機能によりOCC（客室稼働率）の予測、過去データを一元的に管理可能になりました。

より価格帯の妥当性が把握できるようになった点も助かっております。

今回導入した「NECダイナミックプライシングサービス」はAI分析を活用した先進的な取り組みでしたが、トライアル期間を設けていただき、価格算出の精度や作業効率のシミュレーションをあらかじめ行うことができました。三和コンピュータ様には根気強くサポートいただいたおかげで、無事にサービスを導入することができ、心より感謝しております。

システム概要

PMS（ホテル管理システム）として使用されているNEHOPSと親和性のある「NECダイナミックプライシングサービス」を導入。AIがPMSに蓄積された過去と現在のデータを基にして最適価格を算出することにより、価格更新作業時間の短縮、売上前年比10%増加に貢献いたしました。



LEDディスプレイ及びデジタルサイネージで演出の可能性を広げ、業務効率化を実現

株式会社磐田グランドホテル様

株式会社磐田グランドホテル様が運営されているホテル「GREENITY IWATA（グリニティ イワタ）」は静岡県磐田市に位置する施設です。宿泊、レストラン、温泉、ウェディングや宴会・会議のための施設など、多彩なサービスを備えています。

このたび新築オープンに合わせロビーやホールなどにLEDディスプレイとデジタルサイネージを導入することで、演出の可能性を広げ業務効率化を実現されました。

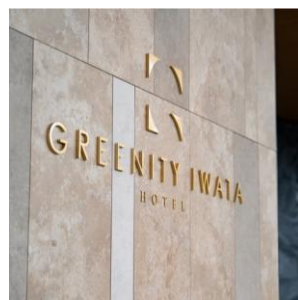
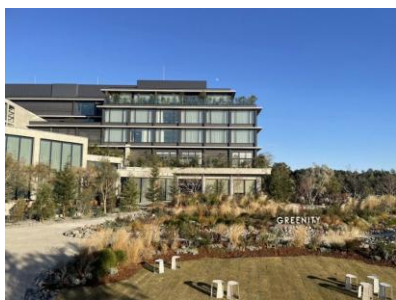
導入の経緯と効果について総支配人 飯島様と管理部長 曾根様にお伺いしました。

導入前の課題

- ・ホールには大きな窓があり明るいためプロジェクターでは映像が鮮明に投影できない不安があった
- ・館内各所で来館者に分かりやすくさまざまな情報をご案内したかった
- ・紙などで対応していた掲示物を減らし、業務効率化とコスト削減を図りたかった

導入後の効果

- ・明るく大きな窓をカーテン等で遮光せずともはっきりと映像が見えるようになった
- ・LEDディスプレイは消費電力が少なく、長寿命のため運用コストの削減が可能に
- ・催事や地域情報・イベントなどの情報を適時デジタルサイネージに配信することでスタッフの手間を減らし、業務の効率化が図れた
- ・館内の雰囲気に溶け込むようにディスプレイを設置・施工し、洗練された印象を醸成することができた



導入の経緯

ホールの特長を活かせる映像機器を選定したい

当施設のホール「HINATA/陽」は全面ガラス張り
で外光を取り入れる心地よい空間が特長です。パーティーを彩る映像演出のため、プロジェクターの導入を検討していました。

しかし、窓を遮光してホールを暗くしないとプロジェクターの映像が鮮明に見えないことや、天井高
があまり高くなくプロジェクターの天吊りに不向き

といった課題がありました。プロジェクターを映す
スクリーンについても経年劣化でよじれて綺麗な映
像が投影できなくなるといった点についても懸念し
ていました。

また館内の掲示板に紙を使用すると、お客様への案内が適時スムーズに行えない、スタッフの業務の手間やコストが増えてしまうなどの課題もありました。

ホールのプロジェクターや館内の掲示板について検討していく中で、三和コンピュータ様よりLEDディスプレイ

スプレイとデジタルサイネージを提案いただきました。

導入の効果

明るい空間での映像演出が可能に

LEDディスプレイを検討するにあたって、初期段階から実物のサンプルをショールームなどで確認でき、どのように映るのかイメージが湧きました。また、導入計画時にも三和コンピュータ様に気になる点を質問し、都度確認できたため、安心して導入することができました。

今回の新築ホテルの目玉としてホールに設置した135型LEDディスプレイは、プレオープン時や結婚式場の下見に来たお客様からは驚きと共にご好評いただいております。ホール全体の窓から陽光が差し込み、ガーデンを一望できる明るい空間でも映像が鮮やかにはっきりと表示でき、会場を暗くする必要がなくなったことでパーティー演出の可能性が広がりました。



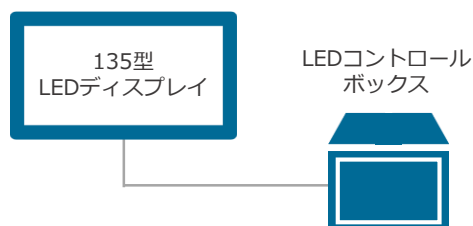
また、館内各所に設置した液晶ディスプレイはサイネージシステムで一括管理でき、お客様にご案内したい様々な情報をリアルタイムで配信できるようになりました。デジタル化することで紙を使用するコストや印刷・掲示の手間などを削減することができ、スタッフからも高い評価を得ています。

館内の雰囲気に溶け込むディスプレイで洗練された印象を醸成することができました。

システム概要

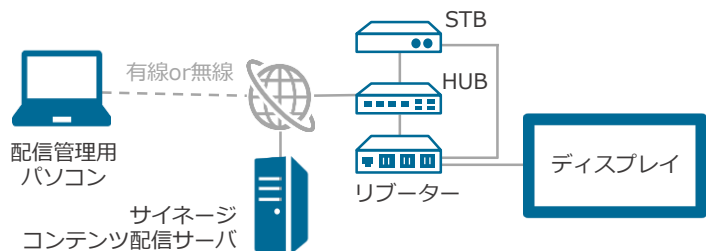
ホール向けに独立した135型LEDディスプレイ、インフォメーション用に大～小型の液晶ディスプレイとコンテンツを統合管理・配信するデジタルサイネージを導入。機器選定からデザイン性を考慮した施工、ネットワーク/電源工事まで一貫してご提供しました。

135型LEDディスプレイ システム概要



液晶ディスプレイ及びデジタルサイネージ システム概要

設置台数：ロビー×2、大ホール壁面×3、控室×4



※控室はUSBメモリ配信