

コロナ禍における新しい生活様式をかなえるシステム



HopeTree様は2019年より全国にリゾート、シティ、旅館、民泊といった多様な施設を急展開・急成長を目指していらっしゃる施設様です。お客様の滞在期間中の時間を最大限に快適に過ごしていただくために、極力無人化を前提としたオペレーションを目指してまいります。



(以前の問題点)

HopeTree様は以前は民泊を主体としていたため、民泊で利用するシステムを使っていました。ですがトラブル時のサポートがメールのみの対応の為思うように解決できないことが多く苦勞なさっていました。また以前のシステムはレポート機能が弱く、思うようなデータが取れなかったために自分たちで作ったExcelに記入して管理をしなくてはならずとても手間がかかっていました。

(NASII導入の決め手)

民泊だけではなく、いろいろな業態の施設に展開するためには安定したサイトコントローラーに接続する必要がありました。また、無人化のオペレーションを実現するにはRemotelockで鍵の受け渡しをなくする必要もありました。この視点でPMSを探しましたが要件を満たすPMSはNASIIしかありませんでした。また、本社に予約機能を集中し施設ではオペレーションに専念するという協業の構成（クラウドシステム）をもち、1つのシステムで全国のシステムを横断して管理ができる複数施設サポートの要件を満たしていたのも導入の決め手でした。

また全施設で共通のライセンスを共有する事でコストを抑えることができたのも魅力でした。



HopeTreeの皆様

(導入時の苦勞)

NASIIはセールスフォースを基盤としているため、今までの単純なシステムとは違いいろいろなカスタマイズが自分でできるメリットがある反面、初めてのユーザーには使い慣れない画面と操作方法がいろいろとあるため、慣れるまでに初めは苦勞しました。ですが、NASIIのサポートチームは何回もリフレッシュトレーニングを実施してもらいすべてのスタッフのレベルに合わせてトレーニングを行ってもらったおかげで次第に皆も慣れていきました。あと、思いがけない効果として白馬のスタッフが新しくできる施設のスタッフにティーチャートレーニングとして講師をすることができるようになりましたので、組織全体で使い方を共有して成長ができるようになってきました。

(導入の効果)

NASIIのスマートチェックインの最新機能で『無人化』ができるようになったので早速試してみました。これは、チェックインするゲストに事前に事前登録のメールを送って事前登録してもらい、これにより自分でチェックインする事ができるようになるものです。これはRemoteLockと連動していたために鍵の受け渡しが無人でできるようになり、お客様とスタッフの非対面・非接触が実現できるようになりました。また、NASIIのスマートチェックインはiPadで行えるため、貸別荘スタイルのHAKUBAでは大雪や大雨の時にわざわざフロントに来てもらわなくても部屋でiPadチェックインができお客様もより快適な時間を使えるようになりました。無人化による効果チェックインに割く人員を大きく削減する事ができコストを抑える事ができています。今後コロナ禍があけてお客さんが戻ってくれば、もっと効果を実感できると確信しています。

また、NASIIはセールスフォースの技術を使っているためモバイルでほぼPCと同じ情報を取得できる事で出張先でもお客様対応ができたり、いちいち紙にして保管していた資料をすぐに取り出せるのでペーパーレスとしても大きな効果を感じています。



× RemoteLOCKSM

(注) RemoteLockとは株式会社構造計画研究所のスマートロックソリューション



(NASIIのサポートに関して)

NASIIのサポートチームは電話でサポートしてくれるのでとてもタイムリーに問題を解決してくれます。また、施設の状況を考えて夜間での変更作業など臨機応変に対応してくれるのでとても助かっています。

(今後の展開および期待)

今後全国に施設を展開していきますが、Remotelockだけではなく物理キーでの展開もあります。NASIIが今度Keycafe連携を実施する事で無人化オペレーションの選択肢が1つ増えました。確かに無人化によりお客様との接点は減りますが、それ以上に空いた時間で充実したホスピタリティーが実現できるようにスタッフと考える事ができるようになってきました。



 NASII