

現場スタッフの負担ゼロで予約革命!!

レジャーホテル予約サービス

予約管理システム

「seek」&「Loveho Butler」

Biclick
ビックリック(株)

今年1月から本格稼働が始まったレジャーホテル検索&予約アプリ「seek」と、連動する予約管理システム「Loveho Butler」。稼働から半年が経過し、システムを導入したレジャーホテルでは、予約件数の確実な増加が見られる。このシステムの最大のセールスポイントである「予約対応におけるスタッフの負担ゼロ」はもちろん、ネット世代である若年層・女性層に訴求するなど、システムの導入効果は幅広い。以下では、導入ホテルでの予約状況と実際の活用状況について、レポートする。

「ネットで予約」世代の若年層や女性層が多く利用 ホテルのシステムに合わせたカスタマイズで最適環境を構築

ビックリック(株)が提供する予約サービス「seek」と予約管理システム「Loveho Butler」を導入したレジャーホテルでは、予約受付件数の伸び率が著しい(図表)。ほとんどの店舗で稼働スタート直後の今年2月から予約件数が増加しており、J店では5月だけで67件の予約があった。1店舗当たり平均予約件数も、今年1月は15件だったのが5月には42件と、3倍近く増えている。

なぜここまで予約件数が増えているのか。導入ホテル側からみた最大のポイントは、やはり「フロントコンピュータと連動した、スタッフの手間が一切かからない全自動の予約対応システム」という点にある。既存のレジャーホテル予約システムは、電話対応や予約管理などをスタッフの手で行わなければならない、人手不足に悩むホテルでは導入に二の足を踏んでいた。思い切って導入したとしても、繁忙期には対応がおろそかになり、機会損失につながりがちだった。

「Loveho Butler」は予約受付から管理に至るまで全自動で行なわれるため、スタッフの手を煩わせることが一切ない。ホテル側に起因する機会損失も少なく、導入後にはすぐに結果が出るのだ。

一方、利用者側のメリットは、スマートフォンから電話番号

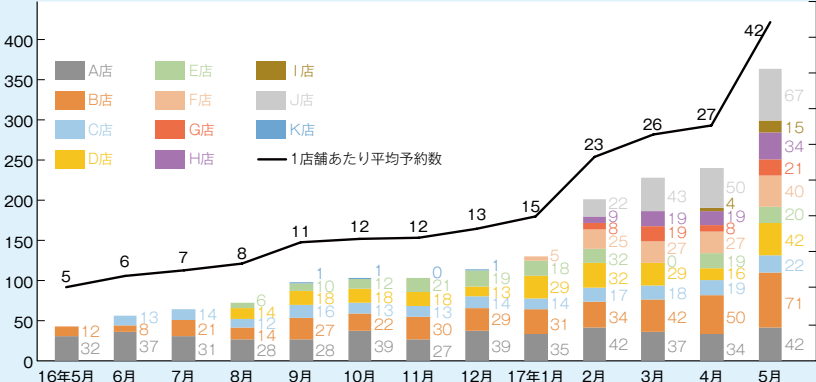
を登録するだけで利用が可能となる使い勝手のよさがあげられる。また、サービス開始当初は専用スマホアプリからの利用に限られていたが、登録ホテルの自社ホームページ上からも「seek」の予約サービスを利用できるよう機能を拡張したことで、さらに使い勝手がよくなり、予約数が急増した。

実際に「seek」を使って予約を行なった利用者層を見てみると、25歳～34歳の利用がもっとも多く、女性からの予約が伸びているホテルもみられるという。近年レジャーホテル離れが進んでいるといわれる若年層・女性層の獲得に、「seek」が大きく寄与していることがわかる。

これら若年層・女性層は、たとえばちょっとした飲食店の利用の際にも、事前にネットで情報を収集し、予約サイトで席を予約することに慣れた「ネットで予約」世代だ。レジャーホテルにおいても予約受付体制を万全にすることで、こうした若年層・女性層のさらなる誘客が期待できるといえよう。

レジャーホテルには戸建てや連棟式などさまざまな形態があり、チェックイン・アウトシステムや料金体系もさまざまだが、予約管理システム「Loveho Butler」はホテルに合わせたカスタマイズが可能。システム導入にあたっては、3か月の無料ト

図表 システム導入ホテルにおける予約件数の推移
予約件数合計



ライアル期間が設けられており、その期間中にブラッシュアップを行ない、ホテルに最適なシステムを構築している。

今後は登録者の年齢や性別などのデータを判別・蓄積し、マーケティングなどに活用できる機能も導入する。また今秋には、シニア層の利用を想定した、自動音声ガイダンスによる電話予約サービスもスタートする。予約方法のバリエーションが拡大することで、より広いターゲット層の誘客が可能になることは間違いなさだろう。

導入事例レポート

「HOTEL M's」 「HOTEL de Q」〔会津若松市〕

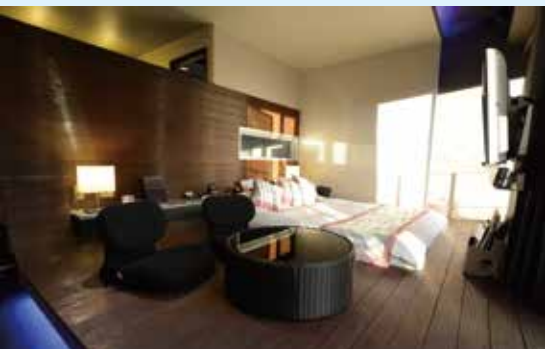


(有)久保田商会 代表取締役
久保田正義氏

常連客への付加価値サービスとして 「Seek」を導入・活用

「HOTEL M's」、「HOTEL de Q」は、福島県会津若松市において、長年にわたり繁盛店として経営されているグループホテルである。

両ホテルでは、昨年9月よりレジャーホテル検索・予約アプリ「Seek」を導入しているが、その狙いについて、経営企業である(有)久保田商会 代表取締役・久保田正義氏は、「常連のお客さまへの付加価値サービス」としている。



今年4月5日にリニューアルオープンし、さらなる顧客の囲い込みを目指す「HOTEL M's」

「大都市と異なり、マーケット規模が小さな地方都市のレジャーホテルにとって、常連のお客さまの囲い込みは不可欠の要素です。そのため、当社はこれまで、エンターテインメント性の高いデザインや最新設備、さらには高品質な接客対応に注力することで、高い集客を維持してきました。Seekによる予約システムも、そうした視点から導入したものです」(久保田社長)。

両ホテルはもともと、その人気から利用客からの予約ニーズは高かったものの、HOTEL M'sは12室、HOTEL de Qは20室と、それぞれ小規模ホテルであるため、予約客と一般客をいかに効率的に集客するかが課題であった。また、地域でトップクラスの繁盛ホテルであることから、予約対応によるスタッフのオペレーション負担の問題もあった。

それに対してSeekは、予約対応ルートを、曜日や稼働状況などに合わせて戦略的に設定・変更でき、予約後のホテルまでの利用客の誘導も、自動的に行なわれるので、現場スタッフの負担も大きく軽減される。

システム導入後も さまざまなアドバイを実施

導入後の実績について、両ホテルを統括するマネージャー神林知美氏は、「予約利用のお客さまは確実に伸びています」と語る。



統括マネージャー神林知美氏

「いまからホテルに行きたいけれど空いているかな」というようなお客さまに最適なサービスです。導入後の状況は、当初はde Qが大きく伸びていました。両ホテルとも予約受け付けは、予約確定から30分までの来店としていたのですが、レジャーホテルのない喜多方地区から車利用の場合、de Qは30分圏内ですが、M'sは30分を超えてしまいます。そこで、1時間に延長してはというアドバイスをいただき、変更したところ、M'sも大きくアップしました。ピックリックさんは、たんにシステムを導入するだけでなく、その後も活用に向けたさまざまな提案をいただけるので、とても助かっています」(神林マネージャー)。

もともと常連客の利用が高い両ホテルであるが、今回のSeekの導入によってさらなる囲い込みを図るとともに、そうした常連客の「口コミ」が、新規客の獲得にも直結すると、同社は認識している。