

システム導入で縮まったホテルとゲストの距離 ～すべては顧客満足度向上のために～

ユーコムは40年以上前にグループ会社のシステム部門から独立し誕生した宿泊施設向けシステムサプライヤー。

国内ホテルの実情に則したシステムを望むユーザーの声に応えるシステムの開発・提供を継続してきた。宿泊主体、フルサービス、さらには個性あるホテルまで、自社開発の強みを活かし柔軟に対応。

フロントマネージャーホテル版導入施設

ホテルニューイタヤ

〒320-0811 栃木県宇都宮市大通り 2-4-6

TEL:028-635-5511

<http://newitaya.com/>



宿泊部主任 吉葉智之氏

手厚いフォロー体制とカスタマイズの幅でユーコムを選択

2006年にホテルシステムの導入が決まり、5社ほどのシステムを比較検討した結果、最終的にユーコムのシステム（ホテル宿泊予約管理・フロント会計システム「フロントマネージャー」及びレストラン会計システム「レストランマネージャー」）を選択しました。

その理由は、システム自体が私たちの要求を満たす機能・使い勝手を備えていたことに加え、ユーコムによる導入後の手厚いフォローが期待できたからです。

システムは、使いこなすことができ初めて恩恵をユーザーにもたらすものですから、購入先の企業の社風・体質も選択の際の重要なポイントでした。

さらに、これは導入後に実感したことです。現場の声を柔軟に反映できるカスタマイズの幅の広さもユーコムの良いところです。

一昨年レストラン会計システムに、本来は別システムに備わっている宴会予約管理・会場押さえ機能を移植してもらい、一元管理できるような環境を整備しました。もちろん帳簿も私たちの要求する仕様に沿ったものが出力できるようカスタマイズしてもらいました。

ユーコムの強み

- 国内ホテルのニーズをくみとり最適なシステムをカスタマイズ
- 自社開発だからこそホテルの細かな要望に応えられる
- 「シンプルで、使いやすい」個別のホテルニーズにカスタマイズできることが顧客から大きな支持を得る
- 独立系、チェーン共に独自のシステム開発によってシステム面での差別化を実現
- ゲストのニーズが多様化する中、個性を持った「選ばれるホテル」の実現をシステム面でサポート



システム導入の最大のメリットは顧客満足度の底上げ

システムの導入以前とは比較にならないほど緻密な顧客情報管理が可能になったため、例えば「誕生日のサプライズ演出」など顧客満足度を高めるための新たな試みができるようになりました。

そして、こうした試みを通じてスタッフとゲストの方々との距離が縮まり、以前よりも深く関わりあうことができるようになったことは大きな収穫でした。

ホテルシステムは、私たちに作業効率・生産性向上やビジネスチャンスの創出などを多くのメリットをもたらしてくれます。そして、こうしたメリットは顧客満足度の底上げという形で最終的にはゲストの方々へ還元されるものだとして理解しています。

現在、クラウド型の新システムへの更新を検討中ですが、それもさらなる顧客満足度向上が目的です。

私たちは、今後もハードとソフトの両面を絶え間なく進化させながら、多くの皆さまが集う地域コミュニティの中核としての存在感を高めていきたいと考えています。