

ホテル名	不死王閣			
ホテル概要	地域	関西	客室数	69 室
	所在地	大阪府池田市伏尾町 128-1	URL	https://www.fushioukaku.co.jp/

テーマ	チェックアウト時の混雑を解消する
カテゴリ	サービス改善・クレーム対応
部門	フロント

改善の背景	繁忙日の翌日等、精算業務が一時に集中し、お客様をお待たせしてしまったり、精算ミスが発生したりしている。メンバーズカードの入会案内などを行う時間がとれない。
改善の内容	<p>(改善前)</p> <p>チェックアウト時に周辺観光や次の観光地の行き方を尋ねられたり、宅配便発送の手続きを申し込まれたりして、順番待ちがかなり発生することがあった。急ぎのお客様や、シャトルバスご利用のお客様に大変ご迷惑をお掛けしていた。メンバーズカードについては、勧誘のお声掛けもできず、入会数も増やしにくい状態だった。</p> <p>(改善後)</p> <p>館内3機あるエレベーターの中に案内文を掲示した。</p> <div style="border: 2px solid red; padding: 10px; text-align: center;"><p><b>お客様各位</b></p><p>翌日のご精算につきまして、 <b>10 時前後は大変混雑が予想されます。</b> よろしければ、ご精算はお早め にお済ませくださいませ。</p><p>(夜は 22 : 00 まで、翌朝は 8 : 00 より承っております) 翌朝のご予定の為に、ご出発をスムーズに・・・</p><p>不死王閣 フロント</p></div>
改善のポイント	エレベーターに乗っている間は、空間も狭く、情報を得て頂ける絶好の機会であり、お客様自身に当てはまると感じて頂ける文章内容を工夫した。
改善の効果	<p>いままで、繁忙日のチェックアウト 10 時前後は、フロント周りが大勢のお客様で溢れていたが、間欠的に精算におこしいただけるようになり、その光景がほとんどなくなった。お客様にもストレスなくチェックアウトしていただけるようになった。また、精算ミスも減っているのではと思う。メンバーズカードの入会案内もしやすくなった。</p> <p>精算件数</p> <p>改善前 (10 時前後) 20 ~ 25 件程度 (繁忙日など)</p> <p>改善後 (9 : 00 ~ 9 : 40 頃迄) 間欠的に精算 (5 ~ 10 件程度)</p> <p>(9 : 40 以降 10 時迄) 約 15 件程度</p>