リブネット

旅館向けクラウド「女将さん」が好評

現場の声をベースにカスタマイズ。会計システムとも連動

ミライトグループのリブネットは、旅館・ホテル向けのクラウド型顧客管理システム「女将さん」を展開している。インターネット予約、電話予約など利用者情報の登録をはじめ、会計システムと連動しており、売上計算やコスト計算も簡単に行える。

同社はもともと図書館システムの構築・運用を事業の柱にしてきたが、谷口とよ美社長は「図書館システムでは、バックヤードを効率化することでスタッフが来客をおもてなしできるようにしており、そのコンセプトは旅館・ホテルにも応用できる。大手ホテルは、こういったICTシステムをすでに導入しているが、比較的小さな旅館はICTが進んでいないため、当面は60室以下のホテル・旅館に訴求していく」と話す。

●●●●

女将さんの最大の売りは、利用者の声を生かしたシステムに仕上げている点だ。ファーストユーザは三重県鳥羽市にある旅館「重兵衛」。昨年5月に導入した。

ちなみに重兵衛は海女と漁師の町として有名な相差にあり、女性の願いを一つ叶えてくれるということで人気の神明神社「石神さん」に隣接している。

女将さんは、クラウドシステムなのでカスタマイズも比較的容易なことから、リブネットは重兵衛の要望に応えながら女将さんをブラッシュアップさせていった。

重兵衛で若女将を務める世古由美子さんは導入の経緯をこう語る。

「旅館の仕事は多岐に渡る。とくにうちは、できるだけ自分たちのところの食材を使いたいということで海女さんをしたり、畑をやったりしているので大変忙しい。そのためどうすれば合理化できるかずっと悩んでいた。従来からICTシステムを活用しており、提供事業者にシステムの改善提案もしていたが、なかなか聞いてもらえなかった。そんなときにリブネットから提案があり、こちらの要望をすべて叶えてくれるということで、女将さんの導入を決めた」。

その結果、業務が格段に合理化されたという。

「何よりよかったのが、会計システムとの連動。数字を入力する手間も減り、ミスもなくなった。日々の売り上げや経費が一目でわかるので、営業戦略や次の一手が打ちやすくなった」と世古さんは話す。

業務が効率化することで、宿泊客と接する時間も増えて、サービス向上にもつながっているという。

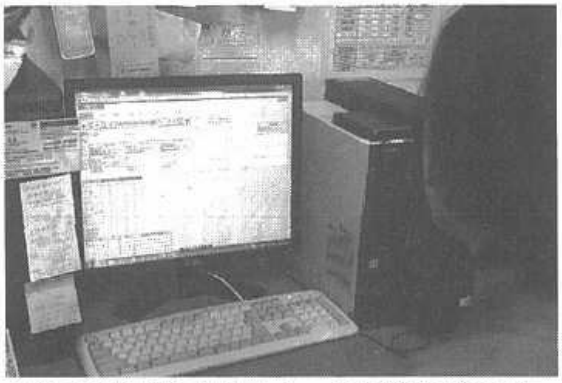
女将さんから得られた顧客情報を生かして、リピート回数に応じたアプローチも可能になった。旅館では2－3回目のリピータ対応が最も難しいが、女将さんの分析データを使って適切なアプローチができるようになった。

●●●●

女将さんは、客室60室まで初期費用無料、月額2万5000円（税抜）。

今年6月から導入事例が全国に広がっており、旅館以外にも「北海道青少年会館コンパス」といった複合施設に導入されるようになっている。

重兵衛の概観



女将さんを使う世古さん。会計業務が楽になりミスも減ったという

重兵衛に隣接する「石神さん」。女性に人気の観光スポットだ