

小規模ホテルならではの悩みを IT システムで解消

2020 年 12 月 17 日 | 沖縄のひとつ宿 tinto*tinto



沖縄のひとつ宿 tinto*tinto はホテルのような快適さと、民宿やペンションのような温かさを兼ねそなえたスモールリゾートです。直前キャンセルの防止やアナログだったお金の管理を円滑にすることを目的として IT 導入を行っています。

tinto*tinto には、和洋室タイプの「空ルーム」と、和室タイプの「海ルーム」という 2 つの部屋があります。2010 年にオープンした際に、SNS やブログで私（オーナー）の息子が遊ぶ姿を交えながら、古宇利島を望むオーシャンビューや宿の紹介を発信していたことから、小さいお子様連れのお客様が多く、またリピートしてくださるお客様も少なくありません。 どうしたら小さいお子様も快適に泊まれるかということを考えながら、日々の環境づくりに努めています。最近では、SNS などによる口コミも広がり、女性同士やカップル、ひとり旅のお客様も多くお越しいただけるようになりました。



代表：江本祐介さん

【課題】インバウンド増加によるキャンセル時の対応に課題を感じていた

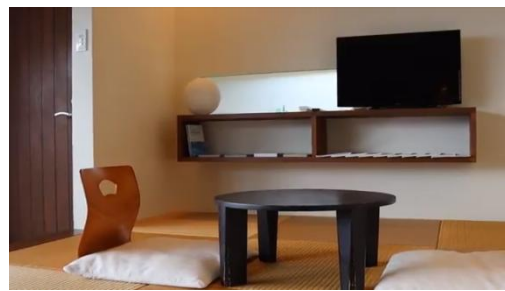
宿がオープンした当初は、以前から運用していたブログや SNS（Facebook・Twitter・Instagram）を情報発信ツールとして継続的に使用していました。それらに加えて、ホームページビルダーを使ってホームページを作成、運用を開始しました。

当初は、ホームページだけでは幅広いお客様に宿のことを周知できないと考え、じゃらんや楽天、一休などの OTA（オンライン・トラベル・エージェント）も導入しました。そこから徐々にお客様のご予約が増えていき、今では SNS やホームページからの集客が OTA を上回る状態になっています。年間でいうと約 8 : 2 の比率で自社サイト経由のご予約が大半を占めるまでになりました。また、SNS の情報をご覧になったメディア関連の方から取材依頼を受けるケースも増え、その記事を見た別の企業からさらに取材を受けるなどの良いサイクルが続き、国内に留まらず海外からのお客様も増えていきました。

しかし、コンスタントに予約が入るようになった一方で、キャンセルも発生するようになりました。私たちのような、2 部屋のみを経営する小規模ホテルは、直前のキャンセルで大きなダメージを被ります。さらに、インバウンドが増えてきた時期には、キャンセル料を払ってもらえないまま連絡が取れなくなってしまったということが散見されるようになったこともありました。このようなことが続けば、いつか経営に大きな影響を与えるのではないかとというリスクを感じていました。

【導入】クレジット決済と在庫共有システムで経営課題を払拭

これまでの決済方法は、ご予約いただいたお客様全員に対して、現地でご精算いただくというものでした。しかし、そのフロー自体を見直し、事前に決済するフローが必要だと考えました。特に、海外のお客様が増えると、キャンセルの連絡を受けてからのコミュニケーションが難しくなってしまうケースが多くありました。そこで、お客様がご予約の際にクレジット決済をしないと予約が完了しないという仕組みを導入しました。また、複数のサイトから同時に予約が入った際に、部屋数が少ないことからダブルブッキングしてしまう危惧もあったことから、複数の宿泊予約サイトの在庫・料金・予約情報を一括管理できるクラウドサイトの「ねっぱん！++」を導入しました。



【効果】宿泊されたお客様の非日常体験を守ることが可能に

クレジット決済を導入した当初は、すべてのお客様に対して事前決済をお願いしたことにより予約が減少するのではという懸念もありました。しかし、私たちが心配していたダメージはなく、むしろ、宿泊代を現地で払う煩わしさが無い点が良いという声のお客様から聞こえてきたことに驚きました。また、旅や宿というのは非日常を味わうものでもあるため、沖縄の自然やホテルを楽しんでいた最終日に清算をすることで、現実に戻されるような感覚となってしまうのではないかと思います。

そういう意味では、事前にクレジット決済をしていただくことで、チェックアウトしてもなお、非日常の余韻を残したままお帰りの途に就いていただけるのではないのでしょうか。

さらに、クラウド型サイトコントローラーの「ねっぱん！++」を導入してからは、2 タイプという限られた部屋数であるにもかかわらず、ダブルブッキングのリスクを回避しながら販路を開拓し、効率的にご宿泊していただけるようになりました。じゃらんや楽天などの宿泊サイトのいずれかで予約が入ったら、同日・同タイプの予約ができないよう閉じられるという仕組みなので、効率よくお部屋の予約が埋まっていくようになりました。私たちにとっても、サイト毎に管理画面を開いて、部屋と料金の登録にかけていた労力が軽減でき、よりサービスに注力する時間を確保することにも繋がりました。

【展望】コロナ時代を生き抜くために IT を活用し、新たな事業とサービスを広げていく

当ホテルでは、お食事の時などに使わせていただいている、沖縄の工房で作られたお皿などの雑貨の販売も行っています。これらの雑貨を購入されるお客様が増えてきたことから、軽減税率が導入されたタイミングで POS レジアプリ「Air レジ」も導入しました。今はコロナの影響で、以前よりもお客様の数は減ってしまいましたが、今後は「Air レジ」を活用しつつ、琉球の雑貨を中心とした商品のオンライン販売を始めようと考えています。 コロナ禍以前の日常に戻るのがいつになるのか分からない状態で、足踏みをしていても何も変わらないと考えたのです。さらに、無人のチェックインシステムの導入も考えています。これはコロナ禍の接触を少なくするというのはもちろん、私たちがお客様のチェックインを待つという時間を軽減し、業務の効率化を図るという理由もあります。また、お客様自身も好きな時間に来てチェックインできるということは大きなメリットではないかと考えています。

社名：合同会社ひとつやどおきなわ

HP：<https://tintotinto.com/>

宿名：沖縄のひとつ宿 tinto*tinto

代表：江本祐介

主な事業：宿泊業

所在地：沖縄県国頭郡今帰仁村渡喜仁 385-1

創業：2010 年



ここからアプリの事例ページはこちら