

「予約システム」でお別れの時、お客様の時間を大切にするために

2021 年 10 月 07 日 | 株式会社テラスデザイン



「いとほし」は、旅立ちの時を迎えたどうぶつ達との未来の過ごし方をお手伝いしたい、という願いから生まれたペットの粉骨供養専門店です。

オンライン予約システムの導入で、これまで以上にお客様に寄り添い、様々な供養の形をお手伝いさせていただきます。

かけがえのない時間を共に歩んできたペットとのお別れ。当店はその後の供養をお手伝いさせて頂くペットの粉骨専門店「いとほし」です。いとほしでは専用のお部屋でご家族のお立会いのもと、小さなセレモニーのかたちで粉骨供養を行います。



粉骨供養とは、ペットのご遺骨を専用機によりパウダー状に加工することです。加工することでご遺骨の量が四分の一程度になるため、昨今ご希望が増えているご遺骨を自宅で供養する手元供養の選択も容易になり、思い出の場所に散骨をされる場合にも、早く自然にかえしてあげることが出来ます。

専門のスタッフが事前相談・見学も承っております。近代の住宅事情・供養への考え方の変化から、粉骨供養を選ばれるお客様が増えています。

【課題】お客様の待ち時間を少なくする

これまでは電話・メールで見学や粉骨立会い予約を受け付けておりましたが、お客様のご希望日時と予約状況、粉骨専門スタッフの勤務状況を照らし合わせるのに時間がかかっていました。営業時間外や定休日になりますと対応は翌営業日になってしまい、予約確定までにさらに時間を頂いていました。

愛するペットのご遺骨を今後どのように供養していくか悩まれ、決意されたお客様をお待たせしないよう、またスタッフの作業効率を上げ、サービス向上を図るため「Air リザーブ」の導入に至りました。

【導入】オンライン予約システムで予約可能時間をわかりやすく

オンライン予約システムを導入するにあたり一番に優先したのは、お客様から見て予約可能時間がわかりやすいことでした。これまでの予約方法ではお客様の希望日時を聞き、店側で調整していたため、お客様側からはどの時間帯が予約可能なのかがわかりにくく、予約が取りにくかったと思われます。お客様が予約可能時間からお好きな日時を選んで、予約完了までできる予約システムが必要でした。

多くのオンライン予約システムはその条件を満たしていますので、その中でも画面の見やすいもの、使いやすいもので絞りました。使いやすさについてはスタッフで何度かテスト使用し、一番好評だった「Air リザーブ」を選びました。

「Air リザーブ」は予約情報の一元管理が出来る予約システムです。店側の設定もシンプルで管理しやすく、店舗ごとのスケジュールの把握も容易になりました。「Air リザーブ」は無料で使える機能範囲も広く、そこも選定理由の一つです。



【効果】予約の簡略化でお客様を待たせない、スタッフの負担減

「Air リザーブ」の導入で、お客様を待たせることなくスムーズに予約して頂けるようになりました。店側で設定した予約枠の中からお客様に好きな枠を選んで頂き、必要事項を入力するだけで予約が完了しますので、お客様側にはほとんど待ち時間が発生しません。予約可能枠もどこが空いているのか見やすく、営業時間外でも24時間予約ができるようになり、大変便利になりました。

予約が完了するとお客様と店側に確認のメールが届き、カレンダー上に自動で入力されるため、予約の確認漏れもありません。キャンセルの場合においてもお客様側でキャンセル完了まで操作できますので、気まずい思いをさせずに予約の変更もしてもらえます。

現在、全体の7割の予約が「Air リザーブ」からです。業種に関わらず多くの施設で導入されているオンライン予約システムは、お客様にとっても馴染みやすいのだと思います。また、予約対応の全てを電話・メールで対応していた時に比べ、スタッフの事務作業負担が大幅に減りました。予約完了時点でお客様にメールが自動送信されていますので、店側からの確認連絡は必要なく、当日のご来店をお待ちするのみです。

当店では「いとほし」の他、仏壇・仏具を扱う部門も併設しており、各専門のスタッフが在籍しておりますが、それぞれのスケジュール管理もしやすく、スタッフからも好評です。

【展望】新しいツールを積極的に取り入れ更なるサービス向上を目指す

今回の「Air リザーブ」の導入をきっかけに、これまで使用していなかったものを取り入れることでスタッフの作業負担を減らし、業務の効率を上げることがお客様の満足度に繋がっていくと考えています。

当店は人の手でなければ出来ない業務がほとんどですが、IT活用で簡略化できる事もまだ多いのではと感じています。今後も積極的に新しいツールを取り入れ、お客様に寄り添い更なるサービスの向上を目指します。

会社名：株式会社テラスデザイン

HP：<https://terrace-design.co.jp/>

代表：平川直人

主な事業：ライフエンディングサポート業

所在地：北海道恵庭市駒場町6丁目4番6号

創業：2016年



ここからアプリの事例ページはこちら