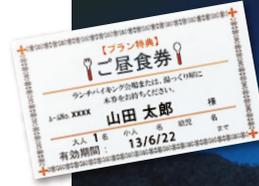


カラーカードプリンター導入事例 × 別府杉乃井ホテル

お客さまの名前入り食事券や特典チケットを印刷。 ホスピタリティの向上に役立てる。



杉乃井ホテル&リゾート株式会社 [ホテル・旅館業]

宿泊客の名前を印刷した食事券や特典チケットを
1日約4千枚印刷し、より良いサービスの提供に活用。

以前はひと晩中、ミシン目を切る作業に追われていた

ホテルがサービス業である限り、お客さまへ最良のホスピタリティを提供していくことは重要な使命と言える。592室という九州屈指の客室数と、95.8%という高い客室稼働率を誇る別府杉乃井ホテルでは、宿泊客へのおもてなしの一環として、以前より、食事券1枚1枚に日付・部屋番号・個人名を印刷して手渡すことで、顧客満足度の向上に努めてきた。

ただ、最初に導入したプリンターは連続帳票タイプだったため、印刷された食事券をミシン目で1枚1枚切り取る後作業が必要。しかも、紙詰まりなどのトラブルが発生することもしばしばで、ナイトフロント係が翌日宿泊するおよそ2千名の宿泊客のために、朝まで手を動かしていたのだ。

この課題を解決するために白羽の矢を

立てたのが、カード用紙に直接印刷できるカラーカードプリンターであった。導入を決めた企画本部購買部部長の河村寛隆さんはこう語る。

「以前からキヤノンとはお付き合いがありましたので相談したところ、カードプリンターの存在を知り、省力化に役立ちそうだと直感して導入を決めました。それまで人手に頼っていた切り取り作業が一切いなくなり、1日約4千枚に及ぶ食事券を約2時間で用意できるようになりました。人手が必要なのはカード用紙を補充する時だけ。飛躍的な効率アップにつながっています」。

また、従来モノクロでしか印刷できなかった食事券を、カラーでプリントできるようになり、デザインの自由度が広がった点も大きいと河村さんは付け加える。



杉乃井ホテル&リゾート株式会社
企画本部 購買部 部長 河村寛隆氏

フロントからの提案で、特典チケットの印刷も開始

カラーカードプリンターの導入により、名前入りの洗練された夕食券・朝食券を、手間をかけずに宿泊客へ提供できるようになると、フロント現場から新たなアイデアが出てきた。それは、「お客さまに渡す飲食サービスや施設利用割引などの特典チケットも、お客さまの名前入りで印刷しましょう」という提案だった。それまで、特典チケットの印刷は外注

に出しており、種類も限られていたが、ホテル内で印刷できるようになれば、シーズンに合わせて特典のバリエーションを広げられ、デザインもすぐに制作・変更が可能。しかも、必要な時に必要な枚数だけプリントできるので、印刷のスピードアップとコストダウンもはかれる。こうして、「飲み放題サービス券」や「アクアガーデン利用券」「ボウリング場割引



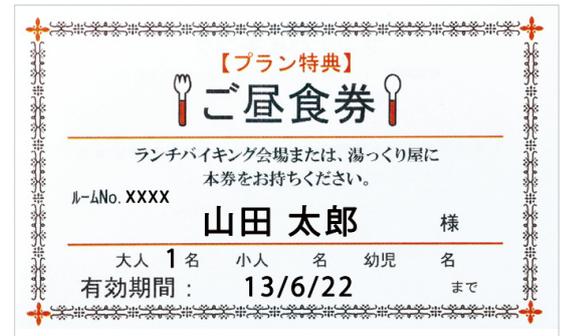
日付・部屋番号・お名前が印刷された食事券をお客さまへ

券]「カラオケ無料チケット」などをお客さまの名入りで手渡しすることで、館内にあるさまざまな施設の利用促進にも大きな成果を上げている。

「客室にあるインフォメーションブックにサービス券を入れておくという方法もありますが、誰にどのような特典を提供したいのかがわかりづらく、利用はあまり見込めません。杉乃井ホテルでは、使ってほしいお客さまに個人名入りで

お渡ししているのです、たくさんのお客さまにご利用いただいております」と、河村さんは語る。

チケット1枚1枚に名前を印刷することはお客さまへの心遣いの表れ。手書きだと手間がかかるし間違いも起こりやすいもの。カードプリンターによる印刷はまさに一石二鳥の活用法といえるだろう。



さらに顧客満足度の高いサービスにつなげたい

杉乃井ホテルでは、毎日4千枚以上の食事券・チケットを2～3時間で印刷しているが、いっそうの効率化と時間短縮をはかるために、もう1台、カラーカードプリンターの追加導入を考えている。これにより印刷のキャパシティに余力が生まれれば、特典チケットの種類や枚数をさらに増やすことも可能。それは取りも直さず、お客さまへの新しいサービスの提供にもつながっていく。

また、カードだけでなく、今後は名刺の印刷なども社内で手がけられるようにしていきたいとのこと。例えば、社員が複数種類の名刺を持って、用途に合わせて使い分けたり、タイムリーな

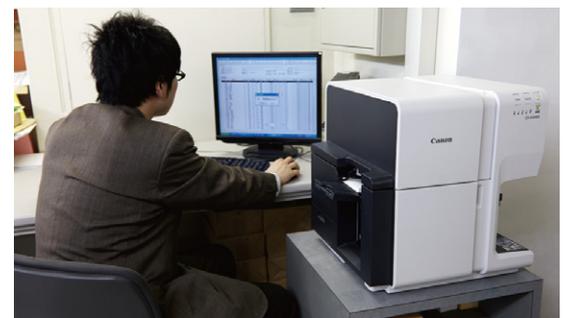
セールスメッセージを入れたりすることも簡単にできるようになる。

さらに、仲居さんに日付と顔写真入りの名刺を印刷して持たせ、それをお客さまに渡すことで、お客さまが楽しかった思い出を記憶にとどめてもらうことができ、次回また足を運ぶきっかけにもなるはず。こうしたサービス向上につながる新しい活用アイデアも将来実現していきたいと河村さんは言う。

つねにお客さまの気持ちに寄り添ったホスピタリティを追い続ける杉乃井ホテルにとって、カラーカードプリンターはこれからの新しい可能性を広げるパートナーとして活躍の場を広げていきそうだ。



カラーカードプリンターで印刷された食事券・各種特典チケット



フロントのバックヤードで、効率の良い印刷を実現したカラーカードプリンター

食事券・特典チケット発行の流れ

