

システムの「クラウド」化で初期費用を軽減 「お勧め」機能の追加でオーダー増加も期待

「iPadルームサービスシステム」——長野システム開発(株)



長野システム開発(株)
代表取締役 細田隼平氏

長野システム開発(株)がレジャー・ラブホテル向けに開発した、iPadを使った客室からのオーダーシステム「Room Service System for iPad」が好評だ。

同システムは、①ホテルの先進性をアピールし集客力になる、②オーダーを促進し売上に貢献する、③運営の効率化につながる、④効果的なインフォメーションツールとして活用できる、等々、ホテルに多くのメリットをもたらすシステムとして評価が高まっているのだ。同時に今年になって、シティホテルや病院からの引合いもあるなど、他の分野からも注目されはじめている。

さらに、同システムは年内には「クラウド型」システムに変更され、新たな「お勧め機能」も追加される予定だ。本稿では、新たな進化も含め、そのメリットを整理してみよう。

クラウド型システムで 初期導入費用が大幅に軽減

同システムは、当初「客室内iPad」と「フロントのタッチパネルディスプレイ/サーバー」の構成だったが、年内に、クラウド型システムに変更される予定だ。クラウドとは、データの管理保存をインターネット上で行なうことで、①各施設にサーバーが不要となりコストが軽減される、②アクセスの利便性が高まり、チェーン店舗などでは本部でリアルタイムで各店舗の状況を確認できる、③複数箇所データ保管が行なわれ安全性も高い、といったメリットがあり、現在、さまざまなシステムで活用されている。

これまでの同システムの導入費用や月々の管理費用は、客室数によって異なるが、24室のホテルのモデルケースでは、初期導入コストが350万円、月々の管理コストが12,480円となっていた（リース利用なら月々の支払いは管理費用を含めても7万円台）。それがクラウド化されることで、初期導入費用のサーバー費が大きく軽減されることになる。これにより「小規模ホテルや、数室へのお試し導入などがしやすくなります」（長野システム開発(株)代表取締役・細田隼平氏）という。

「お勧め」機能の追加で さらに客室オーダーを促進

では、同システム導入による主なメリットを整理しよう。

まず、iPadのトップ画面には、実

施中のイベントやサービスなどの情報をスプラッシュ画像（複数の写真が入れ換わり表示）で表示でき、ユーチューブの動画掲載も可能だ。まさに、ホテルがいまアピールしたい情報を効果的に告知できることになる。

飲食や物販、レンタル品のオーダーに関しては、電話よりも気軽にオーダーできることから、オーダー増加につながり、1組当たりの飲食売上が27%も向上したホテルもあるという。また、ラブグッズ等では、電話より気軽にさしさが軽減されることもオーダー増加につながる要因のようだ。

さらに、飲食メニューには在庫切れによる欠品、レンタル品には貸出し中という状況が発生するが、タッチパネルで手軽にリアルタイムで、客室のiPadに「売切れ」「貸出し中」の表示が

■「iPadルームサービスシステム」導入の主なメリット

「飲食」の販売促進	・豊富なメニューを分かりやすくキレイに表示し、オーダーを促進する。 ・メニューの変更が手軽に即座にできる。 ・在庫切れ等による販売停止の対処も、リアルタイムで対応できる。 ・オーダーのしやすさから、プラス1～2品のオーダー増につながり飲食単価が27%以上増加したホテルもある。
「物販品」の販売促進	・アダルトグッズやセクシーランジェリーなど、電話でのオーダーに比べ気軽にさしさがなくオーダー増につながる。
「レンタル品」の訴求力向上	・コスプレ等も気軽にさしさがなくオーダーできる。 ・多彩なアメニティ類も分かりやすく表示できる
「省力化・経費削減」	・オーダーを電話で受けずに済むため、フロント業務が軽減する。 ・印刷物のPOP制作よりコストがかからない。また即座の変更が可能。
「サービスオペレーション」の向上	・フロントコンピュータにはない管理機能（飲食オーダーから提供までの時間など）によりサービスの実態が把握できる。
「インフォメーション力」の向上	・トップ画面にアピールしたい内容をスプラッシュ画像（複数の写真が入れ替わる）で表示。いまアピールしたい情報を効果的に告知する。 ・動画によるインフォメーションも可能。
「アミューズメント性・利便性」の提供	・通常のインターネット機能ももちろん使え、ネット検索や動画サイトの視聴を提供できる。

■新たなシステム・機能のメリット

「クラウド」型への変更	・各施設内のサーバーが不要になり初期導入費が軽減。 ・アクセスの利便性が向上。複数店舗の状況を本部でリアルタイムに確認できる。 ・データは複数箇所保管されるので安全性も高い。
「お勧め」機能	・商品選択時に、過去のデータから同時購入商品を自動的に表示し追加オーダーを促進する。 ・新商品などの意図的な表示もできる。



トップ画面にホテルのイメージや設備、サービスなどいまアピールしたい情報をスプラッシュ画像（複数の写真が入れ換わり表示）で表示

新しい「お勧め」機能の画面。過去のデータから同時購入商品を自動的に表示し、追加注文を促進

手で各種のインフォメーションを手軽に確認できる。iPadならではの使い勝手のよさも好評

コスプレレンタル画面例。気軽にさしやすくオーダーできる。「貸出し中」「売切れ」の表示もリアルタイムで対応できるのも大きなメリット

できる。印刷物のPOPでは対応できないインフォメーション力だ。

また、豊富な飲食・レンタルメニューを備えているホテルでは、画面上からのオーダーによりフロントの電話対応が減少することで、オペレーションの効率化が図れる効果も大きい。

そして今回、追加されるのが「お勧め」機能だ。これは、ネット通販などで用いられている、商品選択時にその商品購入者が他に購入している商品を表示する仕組みだ。過去のデータから自動的に表示されるとともに、新商品などを意図的に表示させることも可能だ。追加オーダーの促進に有効な機能といえる。

そのほか、同システムには、飲食のオーダーから提供までの時間、メニューの売止め状況など、フロントコンピュータの帳票機能にはないデータの集計ができる管理機能が備わっている。いわばサービスの実態を把握できる機能といえ、オペレーションとサービス向上のための判断材料を提供する機能として評価されている。

また、同システムは、ホテル側が選択した必要な機能だけを表示し、利用者にとっても、わかりやすく使いやすいシステムとして提供される。もちろんカメラ機能やアプリの追加・削除をロックするなど、機能を制御して提供するので、利用者が好き勝手に使って

も問題は生じない。さらに、遠隔操作でのメンテナンスもできるのでホテル側は安心だ。

一般消費者にもiPadの魅力や使い勝手のよさが浸透しているなかで、今回のクラウド化や新機能の追加で、ホテル客室での使用メリットがさらに大きく進化したといえよう。

【問合せ】
長野システム開発(株)
本社：長野県上伊那郡宮田村 5672-2
TEL.0265-85-3385
FAX.0265-85-3398
東京支社：東京都港区六本木 4-8-7
六本木三河台ビル 7F
TEL.03-6863-6480
FAX.03-6856-4094
http://www.naganosd.com