

## 《(有)エミール電子「GETSシステム」導入レポート》

# 「HOTEL LALA」—— 優良顧客を囲い込み “オンリーワン”化するツールとして活用

### ◆シンプルで使いやすい顧客管理

(有)エミール電子が開発、提供する顧客管理システム「GETSシステム」は、手軽に導入できるシステムながら、使いやすいポイントサービスの管理と、わかりやすく優良顧客の囲い込みに活用できるデータ分析の機能を有していることから、現在、数多くのホテルに導入されている。

同システムの特徴を整理すると、

- ①簡単操作のポイントシステム＝精算金額を入力し、ポイントカードをリーダーに挿入するだけでポイントが自動加算される。
- ②わかりやすいデータ分析＝ポイントカードのデータから独自の分析方法で顧客の利用動向を把握、優良顧客を見極める。
- ③効果的な運用＝データ分析により接客画面に「優良顧客」「販促対象客」といった表示がなされ、リアルタイムで個別のサービスアプローチができる。

この他、メンバー登録者の宿泊名簿記載事項を自動的にプリントアウトできる機能もあり、これは今後のラブホテルで有効活用できる機能といえる。



「GETSシステム」で優良顧客の囲い込みを進める「HOTEL LALA33」(左)、「HOTEL LALA道玄坂」(右)



### ◆「HOTEL LALA」の活用法と効果

「GETSシステム」を平成15、16年に導入した「HOTEL LALA33」(東京・池袋)、「HOTEL LALA道玄坂」(同・渋谷)、「HOTEL ロダン」(同・渋谷)は、それぞれ同システムを優良顧客の囲い込みに有効活用している。

これら3ホテルの代表取締役・坂出正樹氏は「3店舗とも旅館業営業でオープンフロントでの接客をしていましたので「GETSシステム」の優れた機能を活かせたのだと思います」という。

同システム導入の最大のポイントは、「さまざまな顧客分析能力、その分析によるきめの細かいお客様に対する心のこもったサービスの実現、その結果として実現できる顧客の囲い込み、つまり優良顧客にとっての“オンリーワン”のホテルとなれる。そんな可能性を感じました」ということである。

また「池袋と渋谷のHOTEL LALA両店では、顧客管理情報を一元化して、蓄積ポイントの共通利用、お客様特別サービス、誕生日などのタイムリーなプレゼント提供などを行ない、相乗効果もかなり出ています。今後は今まで活用できなかった同システムの、他

の優れた機能をより活用し、他店と一味違う、お客様によりご満足いただけるサービスを展開していきたいと考えております」と語る。

また、同システムの導入理由として「既存の管理システムとの連動がならず、単体のシステムとして購入ができ、機能性に優れ、しかも価格がリーズナブル」であったことも大きなポイントだったという。

「何よりありがたいのは、些細な設定などの変更においても、エミール電子さんは、親身に対応していただけるので安心して運用ができるので非常に助かっています。操作性においてもシンプルで初めてのスタッフでも簡単に扱えるのでその点も大きな魅力ですね」と実際の運用における使いやすさも指摘する。

他の店舗との差別化がより求められる時代、同システムの有効的な活用がリピート客獲得の大きな戦力となるに違いない。

【問合せ】

(有)エミール電子

大阪府箕面市桜5-18-33

TEL.072-723-4637

FAX.072-722-0489

URL : <http://www.emile-d.co.jp>