

# 売上促進、運営効率化、顧客満足に貢献する 費用対効果の高いアイテムとして好評

## 「iPad客室オーダーシステム」—— 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を使った客室オーダーシステム「Room Oeder System for iPad」を導入するホテルが増えている。

このシステムは、ホテルにとって、①先進性をアピールし集客力に結びつけることができる、②飲食や各種販売商品のオーダーがしやすい環境をつくり売上げに貢献する、③印刷物のPOPと異なり手軽にかつ即座に告知内容を変更できる、というのが注目が高まる3大要因だ。本稿では、その概要と特徴に加え、導入ホテルが評価しているポイントを整理してみよう。

### 費用対効果の高い 最新アイテムと好評

このシステムは、客室内のiPadと、フロントのタッチパネルディスプレイ／サーバーで構成される。

利用者が客室内から飲食やレンタル品をネットショッピングの要領でオーダーすると、フロントのディスプレイにそれが表示される仕組みだ。また、専用アプリを入れればスマートフォンにもオーダーの通知が届く。担当者がフロントを離れていてもオーダー確認ができる仕組みだ。

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円となっている。また、リースを利用すれば、月々の支払いは管理費用を含めても7万円台だ。「導入されたホテルからは、費用対効果の高さも評価されています」(長野システム開

発(株)代表取締役・細田隼平氏)という。実際に導入ホテルからは、「現在、ホテルの集客に有効な最新のアイテムがなかなか見つからないなか、入口周りの看板に告知してホテルの先進性をアピールでき、集客に貢献している」といった評価も聞かれるという。また「飲食のオーダーが増加」「有料のコスプレレンタルのオーダーが増加」して付帯売上に貢献しているホテルも多い。さらに「オーダーを電話で受けずに済むのでフロント業務が軽減できた」といった運営の効率化への評価も寄せられている。

### 売上増加と経費削減 運営効率の向上に貢献

では、同システム導入による主なメリットをみてみよう。

#### ■「iPad客室オーダーシステム」導入の主なメリット

項目	内容
「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50%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オーダーが増える。
「レンタル品」の訴求力向上	・コスプレ等も気軽にオーダーできるので、オーダー増につながる。 ・多彩なアメニティ類も分かりやすくキレイに表示されるのでオーダーしやすい。
「省力化・経費削減」	・飲食、物販、レンタル品の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。 ・印刷物で各種POPを制作するよりも、コストがかからない。また即座の対応が可能。
「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を把握できオペレーション向上につながる。
「館内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。
「利便性・アミューズメント性」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。

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(複数の写真が入れ替わり表示)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、オーダーの増加につながる。実際に、導入前に比べて1組当たりの飲食売上が月平均で151%に増加(別表参照)、コスプレレンタル売上が月平均で195%に増加したホテルもある。とくにセクシーグッズ等は、電話でのオーダーの気恥ずかしさが軽減される効果大きい。

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

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(複数の写真が入れ替わり表示)で表示

### <iPadの画面例>

飲食メニュー画面例。  
在庫切れは即座にSoldOutの表示にできる。

コスプレレンタル画面例。気恥ずかしさなくオーダーできる

### <飲食客単価の推移例>

年	月	単価
2011	10	1000
2011	11	139.5
2011	12	158.5
2012	1	145.0
2012	2	135.8
2012	3	123.4
2012	4	143.3
2012	5	141.3
2012	6	142.4
2012	7	153.7
2012	8	145.2
2012	9	145.4
2012	10	152.4
2012	11	169.5
2012	12	170.3
2013	1	157.7
2013	2	178.7
2013	3	156.0
2013	4	168.6

導入前の2011年10月を基準にすると、導入後は月平均で151%の増加

という状況が発生するが、そういった状況にも、タッチパネルの操作で手軽にリアルタイムで、客室のiPadに売切れ、あるいは貸出し中との表示ができる。印刷物のPOPでは対応できないインフォメーション力といえる。

また、とくに豊富な飲食メニューやレンタルメニューを備えているホテルにおいては、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。

もちろん、ホテルによって使用したい機能は異なる。同システムでは、ホテル側が選択した必要な機能だけを表示する。それによって、利用者にとっても、わかりやすく使いやすいシステムになっているのだ。また、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。

同システムは、iPad自体の先進的なイメージと新しい楽しさを提供し、オーダーを促進し付帯売を増加、さらに各種インフォメーションによる利用者とのコミュニケーション向上など、ホテルにおけるお客様との新しいインターフェースとして有効活用できる機能を備えたシステムといえよう。

[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