導入事例

三和コンピュータ株式会社

タブレットを活用したおもてなしと業務改善を実現
電子レジストレーションカードシステム
客室清掃管理システム

ホテル龍名館東京 様

ホテル龍名館東京様は、東京駅から徒歩3分に位置する全135室のホテルです。おもてなしに注力する為、独自のIT戦略による業務効率化に積極的に取り組まれております。この度、タブレットを活用した電子レジストレーションカードシステムと客室清掃管理システムを導入された、ホテル龍名館東京支配人 勝野友春様にお話を伺いました。

導入前の課題

・おもてなしに注力するため、他業務にかける時間を短縮させたい。
・レジストレーションカードの用紙代と保管スペースを削減したい。
・VODに替わる客室の清掃管理方法を探していた。

導入後の効果

・リアルタイムに共有・管理できる情報量が飛躍的に向上した。
・紙による意思伝達手段を廃止する事で、ペーパーレスを実現。
・タブレットでお客様のリクエスト内容や優先順位を確認し、効率のよい清掃が可能になった。

ホテル龍名館東京
HOTEL RYUMEIKAN TOKYO

導入の経緯

よりおもてなしを充実させたい

当ホテルは「おもてなし」に注力する為、業務効率化に積極的に取り組んでおります。ホテルシステム「NEHOPS」の導入窓口であり長年信頼関係を築いてきた三和コンピュータさんと日頃より、ホテル業界の最新IT動向や今後の在り方について情報交換を行ってまいりました。その中で、タブレットを活用した電子レジストレーションカードシステムと客室清掃管理システムを提案いただきました。

レジストレーションカードは、お客様にご記入いただいたのち、数年保管する必要がありますが、保存された宿泊情報データをタブレットに表示し、画面上に署名をしていただく事で用紙代と保管スペースの削減を図る事ができます。また、以前からVOD(Video On Demand)にて客室清掃管理を行っておりましたが、お客様のビデオ視聴率減少もあり、VODに替わる客室の清掃管理方法を探しておりました。そのような背景もあり、タブレットシステムの導入を決めました。

当ホテルの要望を満たし、「NEHOPS」との連動を前提とした仕組みが不可欠だと判断し、タブレット向けのアプリケーションをゼロから開発する事になりました。

開発にあたり、既存のシステムやオペレーションに馴染む事、スタイリシュでホテルコンセプトに沿う事、デジタル機器に慣れていないスタッフでも感覚的に操作できる事、そして情報セキュリティが担保されている事を主なテーマとして、先駆的にタブレットサービスを導入している現場を視察・ヒアリングし、約半年をかけて構想を練りました。

導入の効果

IT機器を活用し効率化を実現

タブレットを活用した電子レジストレーションカードシステムと客室清掃システムの導入により、リアルタイムに共有・管理できる情報量が飛躍的にアップしました。VODによる客室清掃管理では、TV画面で清掃状況のステータス変更を行えるのみでしたが、タブレットであれば宿泊されるお客様の情報やリクエスト内容、清掃の優先順位もリアルタイムで表示する事ができます。

また、レジストレーションカード及び清掃指示書のプリントやメモで使用していた紙による意思伝達手段を廃止する事で、ペーパーレス化も実現する事ができました。

スタッフのトレーニングについても十分な準備期間を設けた事もあり、スムーズに移行する事ができました。導入にあたり、現場のオペレーションも徹底的に見直した事で合理的な改善が促され、導入プロジェクトに関わった若手スタッフの業務改善に対する意識の変化も大きな成果だと思います。

将来的には、客室のパッケージをお客様のリクエストによりカスタマイズする事など、CRMを活用した付加価値の向上を実現する為、予約から清掃指示書までの情報をオンラインで一元共有・管理できるよう、段階的なシステム構築とバージョンアップを図っていきたいと思います。

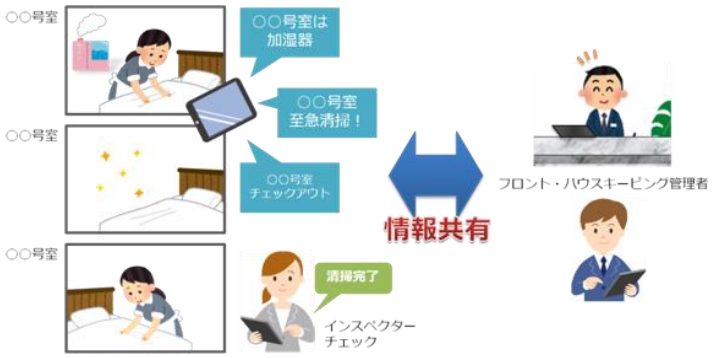
システム概要

ホテル業務を熟知したホテル専属のSEが、お客様のご要望をお伺いし、iOS向けに開発いたしました。既存のホテルシステム「NEHOPS」との連携により、宿泊者情報、リクエスト内容を各業務担当者が共有できる仕組みを実現しております。

電子レジストレーションカードシステム

お客様ご到着時に、タブレットへ宿泊者情報をご記入いただきます。ご記入いただいた情報は電子データとしてファイルサーバーに保存します。

客室清掃管理システム



フロントとハウスキーピングでチェックアウト情報・清掃情報をリアルタイムに共有する事で、作業の効率化を図る事ができます。

三和コンピュータ株式会社
〒106-0047　東京都港区南麻布3-20-1　Daiwa麻布テラス
E-MAIL：MKT-G@sanwa-comp.co.jp

信頼と実績でお客様に笑顔と感動を　三和コンピュータの
ICTトータルソリューション
●本カタログに記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です
●掲載内容は予告なく仕様・デザインを変更する事がありますのでご了承下さい

©Sanwa Computer Co.,Ltd. 2023

導入事例

三和コンピュータ株式会社

館内・客室を無線化し快適な環境に
ホテルに特化したゲートウェイサーバー「POPCHAT」

ホテルJALシティ関内横浜 様

ホテルJALシティ関内横浜様は、横浜の中華街に位置する全170室のホテルです。国内はもちろん、外国からのお客様にも簡単・安全・安心なインターネット環境を快適にご利用いただけるよう、Wi-FiとPOPCHATを組み合わせたシステムを導入いただきました。ご導入いただいたホテルJALシティ関内横浜　業務グループ長　杉本様にお伺いしました。

導入前の課題

・客室でWi-Fiを利用できるようにしたい
・国内外からのお客様に旅行中の宿泊を快適にお楽しみいただきたい

導入後の効果

・導入によりセキュリティ強化と利便性の向上を実現
・客室ごとの通信制限が可能な為、一部のお客様による大容量通信が発生しても、
　他のお客様がつながりにくくなるようなトラブルがなくなった
・適した言語で利用規約ページを表示し、同意を求める機能がある為
　利用時のトラブルを防止
・国外からのお客様の問い合わせが少なくなり、業務効率がアップ

導入の経緯

客室でもWi-Fi利用ができるように

2006年の開業以来、全客室にインターネット用LAN配線を完備しておりましたが、Wi-Fiについてはロビーのみ対応しておりました。

近年Wi-Fi機能が備わったスマートフォンやPCが普及し、お客様からのコメントやリクエスト等で「客室でWi-Fiを利用できるようにしてほしい。」とのご要望をいただいておりました。

国内外からの観光需要が高まる中、お客様に旅行をお楽しみいただく為にもWi-Fi環境の完備は必要不可欠と考えました。

導入の効果

Wi-Fiで利便性向上とセキュリティ強化

今回、三和コンピュータさんの提案により、全客室のWi-Fi対応、及びインターネット接続ゲートウェイサーバーPOPCHATを導入いたしました。Wi-Fi環境の構築にあたり、POPCHATを導入した事でセキュリティ強化と利便性の向上を図る事ができました。

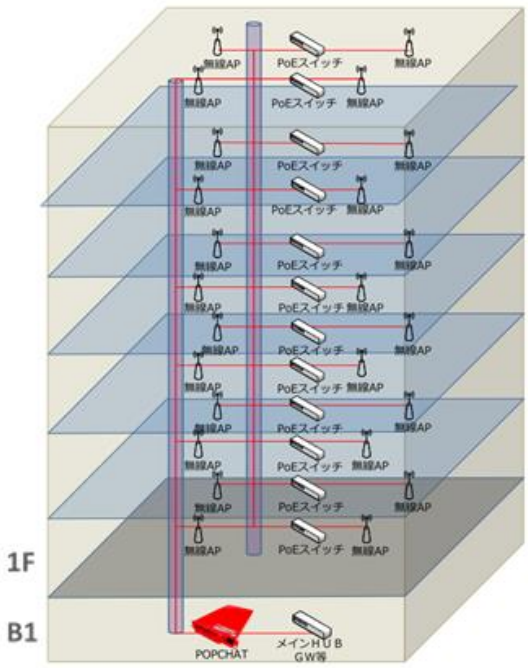
　POPCHATは客室ごとの通信制限が可能な為、一部のお客様による大容量通信が発生しても、他のお客様がつながりにくくなるようなトラブルがなくなりました。また、お客様がご使用される機器を自動判別し、適した言語(※)で利用規約ページを表示して、規約の同意を求める機能がある為、利用時のトラブル防止にも役立っています。

　スマートフォンやPCの設定を変更する事なく、インターネットを利用できることから、お客様よりご好評をいただいております。さらに国外からのお客様の問い合わせが少なくなり、業務効率もアップいたしました。

※日本語、英語、中国語、韓国語に標準対応

導入システムの概要

・既設の有線LAN配線を活かしながら、各フロア４ヵ所に無線アクセスポイントを設置
・PoE(電源供給HUB)を利用する事で、電源工事が不要になり、工数短縮と費用抑制
・既設ラックにPOPCHATを搭載する事で導入費用を抑制
・既存設備を上手く活用する事で抑制できた導入費用で、事務所レイアウト変更、及び事務所内LAN再敷設、カーペット新調も同時に実現



今回のネットワーク設計・配線工事、及び機器設置は施設本部が行いました。三和コンピュータはホテルの基幹業務だけでなく、ホテル全体の業務改善をワンストップでご提供いたします。

工期

施工期間：8日間(作業時間9:30 ～ 17:00)
※音が発生する工事は11:00 ～ 15:00に実施
※POPCHATはPOPCHAT株式会社の登録商標です。

三和コンピュータ株式会社
〒106-0047　東京都港区南麻布3-20-1　Daiwa麻布テラス
E-MAIL：MKT-G@sanwa-comp.co.jp

信頼と実績でお客様に笑顔と感動を　三和コンピュータの
ICTトータルソリューション

●本カタログに記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です
●掲載内容は予告なく仕様・デザインを変更する事がありますのでご了承下さい

©Sanwa Computer Co.,Ltd. 2023

導入事例

三和コンピュータ株式会社

お客様に安心をお届けする ネットワーク型監視カメラ

プレミアムホテル-CABIN-新宿 様

プレミアムホテル-CABIN-新宿様は、新宿の中心部に位置する全194室のホテルです。ビジネスや観光の他、多種多様な目的でご宿泊されるお客様に、安心してお泊りいただけるようにネットワーク型監視カメラを導入されました。担当者様に導入の経緯と効果についてお伺いいたしました。

導入前の課題

・経年劣化によるメンテナビリティに不安を感じている
・画像が不鮮明で不審な点を識別する事が難しい

導入後の効果

・鮮明な画像を大きな表示画面で見る事が可能になった
・顔もよりはっきり認識できるようになった
・昼夜問わず鮮明な画像を録画することが可能になった
・機器周りの配線がスッキリし、見た目もきれいになった

導入の経緯

アナログ型監視カメラの限界

以前より、アナログ型監視カメラを導入しておりましたが、経年劣化によるメンテナビリティに不安を感じておりました。また、ディスプレイ表示や録画の精度にも問題を抱えておりました。昨今、多国籍化しつつある新宿という土地柄もあり、より精度の高い監視カメラを設置して録画する事で、ホテルをご利用いただくお客様に、万が一トラブルが発生した際の早期解決を促せるような監視カメラシステムを導入したいと考えました。ただ、従来のアナログ型監視カメラは画像が不鮮明で不審な点を識別する事が難しい場合がありました。

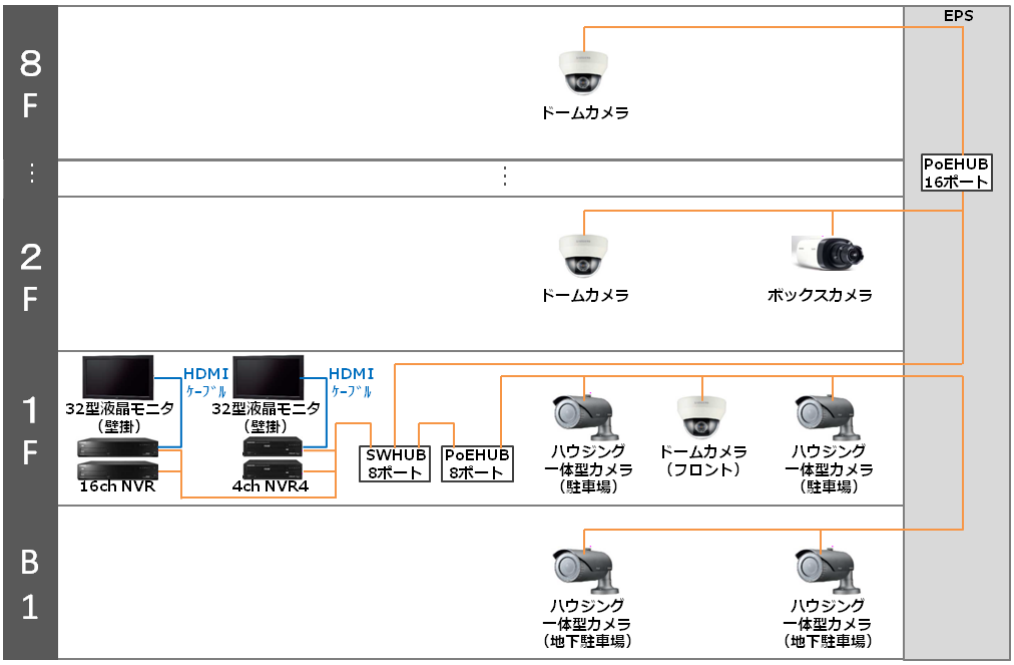
導入の効果

昼夜問わず鮮明な画面で見ることが可能に

今回、ネットワーク型監視カメラシステムにリニューアルした事で、鮮明な画像を大きな表示画面で見る事が可能になり、人物の顔もよく認識できるようになりました。また、駐車場の出入口は、昼間と夜間で明るさに大きな違いがありますが、暗くなってからの録画も鮮明な為、トラブル時の確認作業がスムーズになり、大変助かっております。余談ではありますが、同軸ケーブルからLANケーブルになった事で、機器周りの配線がスッキリし、掃除もしやすく見た目もきれいになって良かったです。

導入システムの概要

・客室フロアからロビー、駐車場、搬入口に死角なくカメラを設置
・カメラは設置場所、用途に応じてドーム型と箱型を選択して設置
・ディスプレイは従来の20型モニタ(2台)から32型モニタ(2台)に変更
・2TBのハードディスクを使用し、鮮明な画像の長時間録画に対応
・録画機を冗長構成する事で、データ消失を防止
・フロントカウンター、駐車場入口、及び搬入口には、より高精度な画像を録画できるように設定



このネットワーク型監視カメラシステムは、提案、システム設計・設定作業、ネットワーク設計・配線工事、機器設置等の導入に関する全ての作業をワンストップサービスとして三和コンピュータがご提供しています。

工期

施工期間：3日間(作業時間9:30 ～ 17:00)
※音が発生する工事は11:00 ～ 15:00に実施

1日目：低層階の工事
2日目：高層階の工事
3日目：各種調整、及びシステム切替実施

三和コンピュータ株式会社
〒106-0047　東京都港区南麻布3-20-1　Daiwa麻布テラス
E-MAIL：MKT-G@sanwa-comp.co.jp

信頼と実績でお客様に笑顔と感動を　三和コンピュータの
ICTトータルソリューション

●本カタログに記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です
●掲載内容は予告なく仕様・デザインを変更する事がありますのでご了承下さい

©Sanwa Computer Co.,Ltd. 2023

導入事例

三和コンピュータ株式会社

SaaS型のホテル基幹業務システム「NEHOPS」を導入し お客様サービスの向上を実現

株式会社 倉敷アイビースクエア様

倉敷アイビースクエア様は明治時代の倉敷紡績所（現クラボウ）発祥工場の外観や立木を可能な限り保存し、再利用して生まれた、ホテル・文化施設をあわせもつ複合観光施設です。最新のSaaS型ホテル基幹業務システム「NEHOPS」を導入し、ペーパーレス化・業務改善を実現されました。導入の経緯と効果について宿泊部の神達様にお伺いしました。

導入前の課題

・紙ベースでの業務が多く正確性・リアルタイム性・業務効率に問題があった
・システムで完結できない業務が多く人員確保や人件費改善の足かせとなっていた

導入後の効果

・多くの書類をデータとして管理し保管スペースと管理コスト改善を実現
・ほぼ全ての予約情報を自動取込しヒューマンエラー防止や人員削減に貢献

倉敷アイビースクエア
所在地 岡山県倉敷市本町7-2

赤煉瓦に蔦の絡まる
時の流れを感じるホテル

導入の経緯

正確性・リアルタイム性・業務効率を向上し、お客様満足度向上を図りたい

旧型のPMS（ホテル管理システム）を長年にわたり使用していたため、紙ベースでの業務が中心となっており、正確性・リアルタイム性・業務効率の点で大きな問題をかかえていました。また、レジカードや帳票類を保管するスペースがなく、保管期間や場所の問題にも悩まされていました。

くわえてシステムのみで完結できない部分が多く、予約管理等に人員を介入させる必要があったため人員の確保や人件費の改善に大きな足かせとなっていました。

今後新たに出現する多くの宿泊総合施設との競合の中で生き残っていくには、これらの問題点を早急に解消し、より積極的な運営スタイルへ切り替える必要性を感じていました。したがって旧来に比べ、
・業務の処理スピードの大幅な向上
・ヒューマンエラーの低減かつ正確性の向上
・全体の業務量とコストの削減
・リアルタイム分析力アップによる売上の向上
・個人情報保護における強固な管理レベルの確保

これらの困難な課題をクリアし時間とマンパワーの余力を生み出すことで、限られた人的リソースを、より高いお客様満足度実現への施策構築に振り分けていく戦略を社内で打ち立てました。

これまで長年にわたりホテルシステムの導入・保守にて三和コンピュータ様にご協力いただいておりましたので、使用していたPMS（ホテル管理システム）の後継にあたるシステムを提案いただきました。

後継システムであればスタッフも違和感なく扱えることや、国内ホテルの採用シェア率が非常に高く、信頼性の高いシステムであることを考慮し、引き続きご支援いただくこととなりました。

導入の効果

スタッフの意識が高まりサービスの質がグレードアップ

最新のホテル基幹業務システム「NEHOPS」に入れ替えたことで、多くの書類をデータとして管理・閲覧できるようになりました。レジカードや帳票類、パスポートのコピーを紙で保管する必要が無くなり、スペースの確保と管理コストの問題を同時に改善することができました。システム上でのレジカード情報や各種帳票の閲覧は非常に見やすい設計となっており、高いレベルでのペーパーレス化を実現することが出来ています。

また今回のシステム導入を機に、サイトコントローラーとの連携も大きく見直しました。ほぼすべての宿泊予約情報をリアルタイムかつ正確に「NEHOPS」へ自動で取り込めるようになりました。あわせて「NEHOPS」からサイトコントローラーへ在庫情報・料金情報等をタイムリーに自動反映させることも可能となり、ヒューマンエラー防止やスタッフの手間軽減といった効果を生んでいます。

その他にも「宿泊・宴会・レストラン等各部門の接客履歴の共有」や「清掃指示」等、これまでは外部ツールや紙ベースで管理していた附随業務も、ほぼ全てを「NEHOPS」で管理できるようになったことは非常に大きな改善点となっています。

今回導入した「NEHOPS」はSaaS型のシステムです。SaaS型システムには、ホテル側の要望を取り入れたバージョンアップが定期的に実施されるというメリットがあります。最新のシステムを採用し、多くのホテル業務を見てこられた三和コンピュータ様にご支援いただいたことでシステムの機能を最大限に活用し、オペレーションの見直しが図られ多くの業務改善を実現することが出来ました。

先進的なホテル基幹業務システムを導入することは、組織全体の改革につながっています。スタッフのITリテラシーの向上や業務効率への認識と意識を高めることにも大きく貢献しています。

最終的にスタッフの知識や士気が高まり、お客様へ提供するサービスの多くがグレードアップされました。

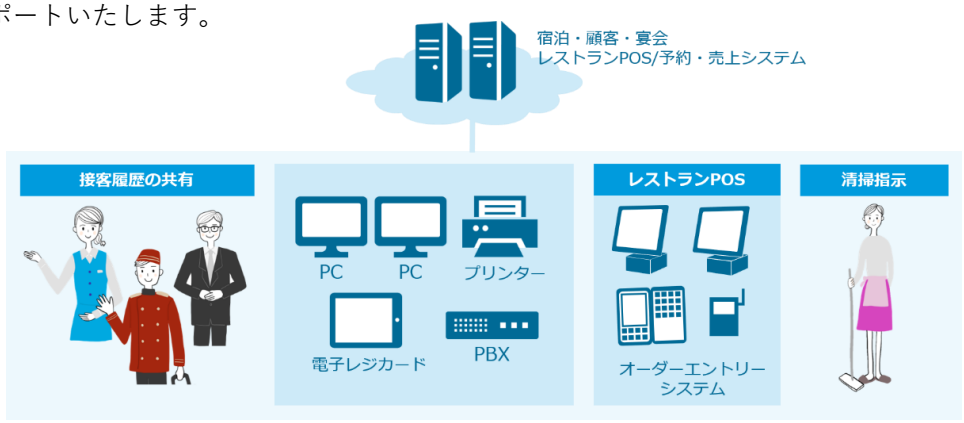
三和コンピュータ様には多くの導入事例をご紹介いただきながら、システムの習熟支援のみならず、長期的に安定して運用できるホテル業務のオペレーション確立にご協力いただきました。

今回のプロジェクトは新型コロナウイルスの感染拡大が始まった当初に始動したため、緊急事態宣言発令に伴う移動の制限等多くの難題が立ちはだかるさなかでしたが、リモートワークでのサポートや短い時間での現地作業等にご尽力いただけた為、無事にシステム切替日を迎えることができました。

アナログ業務からのシステム移行が多く、非常にボリュームの大きいプロジェクトでしたが、手厚いサポート体制で支えていただきました。

システム概要

お客様のご要望をお伺いし最適な形でNECのSaaS型ホテル基幹業務システム「NEHOPS」を導入。
ホテル基幹業務システム「NEHOPS」は宿泊・宴会・レストランをはじめ、統合顧客管理や清掃指示等ホテル全館の業務効率化を実現します。三和コンピュータのホテル業務を熟知したホテル専属のSEが導入・教育・運用をサポートいたします。



三和コンピュータ株式会社
〒106-0047　東京都港区南麻布3-20-1　Daiwa麻布テラス
E-MAIL：MKT-G@sanwa-comp.co.jp

信頼と実績でお客様に笑顔と感動を　三和コンピュータの ICTトータルソリューション

●本カタログに記載されている会社名、製品名は各社の商標または登録商標です
●掲載内容は予告なく仕様・デザインを変更する事がありますのでご了承下さい

©Sanwa Computer Co.,Ltd. 2023