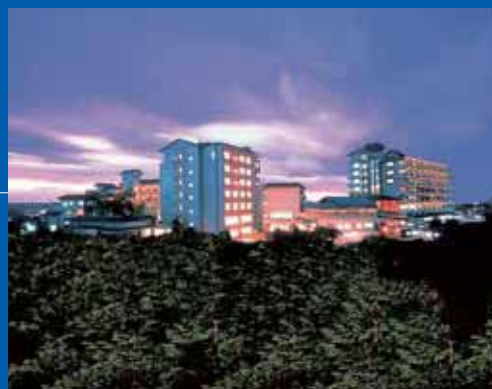


山代温泉 ゆのくに天祥

広報・インターネット担当 課長 向出 様



「リアルとネットを一元管理。 業務の大幅な効率化が実現しました」

以前からTL-Xやサイト番頭を使っていたのですが、TL-リンカーンの話を聞いて絶対に業務改善が図れると導入を決めました。

とくに魅力を感じたのは、残室を一元管理できる点です。従来は旅行会社とネット販売の残室をそれぞれ別々の担当者が管理していたため、全体残室の把握が困難でしたが、リンカーンなら共有して管理できるので増返室や売止も早く簡単に行なうことができます。

それに1室限定のプランだと、オーバーブックの不安があるためこれまでは1つの予約サイトにしか提供できませんでしたが、リンカーンは複数サイトに登録し、予約が入った段階で他のサイトをすぐに売止めにできます。現にこの手法を試したところ、あるサイトの実績が前年の180%で推移しています。

また、以前のTL-Xは1台だったので、増返室などの作業はわざわざそこまで行って操作しなければなりませんでしたが、ASP化されたリンカーンは予約スタッフのデスクにあるPCで作業できます。スタッフ全員が操作できることで、通知が立て込んでも効率よく処理できるようになりましたし、ホテルシステム(PMS)へ通知を取り込む仕組みも優れているの

で、1件当りの処理時間も大幅に短縮することができました。

作業が軽減された分、電話への対応もいねいになり、繁忙期には予約スタッフがフロントに回ってサポートできるようにもなりました。サービス品質の向上にもリンカーンは貢献していますね。

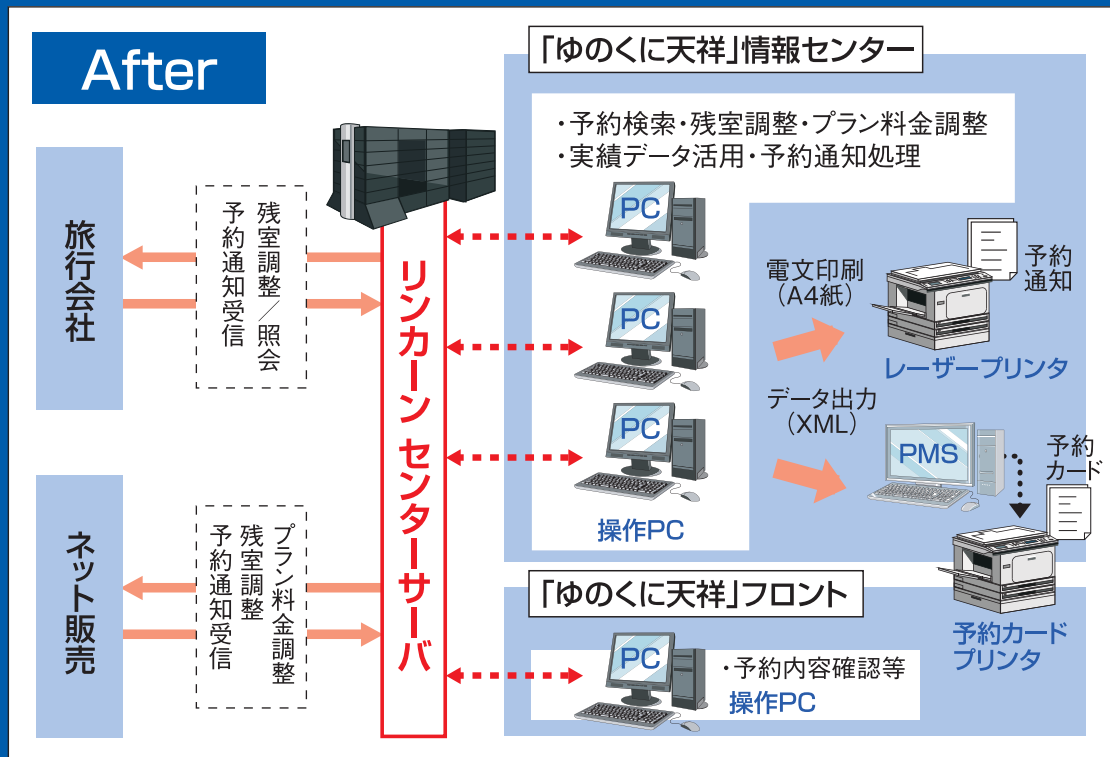
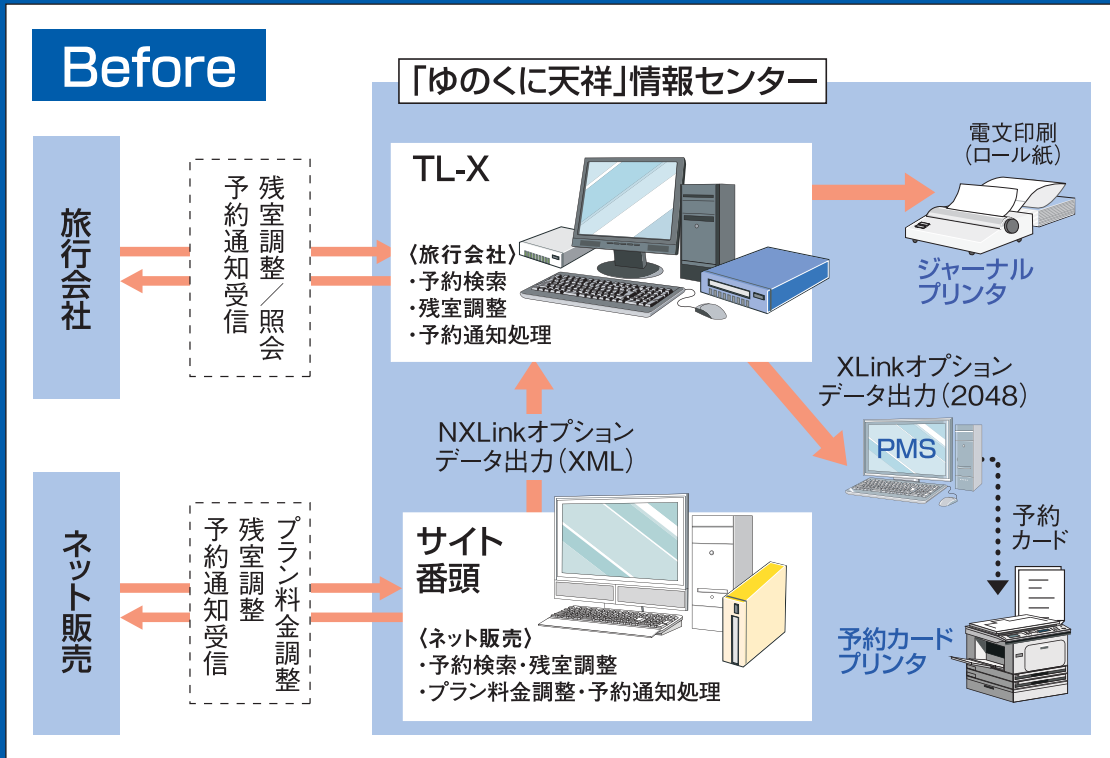
check!



こんな活用法も!

ゆのくに天祥さまではネット販売が前年比150~160%と好調に推移しており、それにとりまなう過程で予約サイトや造成するプラン数も増加し、各ネット販売先の管理に要する作業負荷も増大していたそうです。それだけに旅行会社・ネット販売を問わず一元管理が可能なリンカーンの導入効果を大変ご評価いただいております。効率化できた時間を新プラン造成やロコミの返信、さらにブログの更新等"ネット上の接客向上"に力を入れることで、新しいお客様の獲得へつなげているそうです。

システム運用図



山代温泉 ゆのくに天祥

石川県加賀市山代温泉19-49-1

TEL0761-77-1234 <http://www.yunokuni.jp/tensyo/>

客室総数：160室