

藤田観光 ワシントンホテルチェーン・ホテルグレイスリーにて 業界初の対面型セルフチェックイン機を導入 IT技術との融合によって効率化と接客サービスの充実を図ります

藤田観光株式会社(本社:東京、代表取締役社長:末澤 和政)は、運営するワシントンホテルチェーン・ホテルグレイスリーにおいて、1月1日(火・元日)より新宿ワシントンホテル本館にて、業界初(※1)の「電子レジストレーションカード」機能を搭載した「対面型セルフチェックイン機」の本格運用を開始いたしました。

このたび導入する「対面型セルフチェックイン機」は、株式会社 Plan D と共同開発を行い、お客様が電子画面を操作することで簡単にチェックイン、精算、チェックアウトの手続きを行うことができます。また、昨年初めより運用を開始した「藤田観光グループ・メンバーズカード WAON」をお持ちのお客様は、電子サインのみで手続きが完了し、よりスムーズな手続きが可能になります。

導入によって手続きに要していた時間を従来よりも短縮できるだけでなく、スタッフが同時に複数のお客様の対応を行うことで、ロビーの混雑緩和と、周辺の観光案内やお荷物のお預かりなどチェックイン手続き以外のサービスを充実させることが可能になります。さらに、スタッフがロビーに常駐してお客様をサポートすることで、従来のカウンター越しではできなかった、お客様により近い距離できめ細やかな対応を実現いたします。

まずは新宿ワシントンホテルでの運用を開始し、今後も広島ワシントンホテル(2013年10月開業予定)、仙台ワシントンホテル(2013年12月開業予定)、新宿東宝ビルワシントンホテル(仮称)(2015年春開業予定)などの新規開業ホテルにて順次導入を進めてまいります。

さらに、将来的には「藤田観光グループ・メンバーズカード WAON」を機械にかざす事で、瞬時にお客様の過去の利用情報を認識し、喫煙・禁煙、低層階・高層階といったご希望に沿った最適なお部屋をご提供するなど、一人ひとりのニーズに合わせた対応ができるよう改良を行ってまいります。会員の皆様の利便性をさらに向上することで、会員を拡大し顧客の囲い込みを図ってまいります。

(※1)チェックイン、チェックアウト手続きのすべてを、機械を通して行う点が業界初のシステム。当社調べ。



取材に関するお問い合わせ

〒112-8664 東京都文京区関口 2-10-8

藤田観光株式会社 広報部

小宮山 誠・真田 誠二・北原 靖子

TEL:03-5981-7703 / FAX:03-5981-7735