

大正7年創業の老舗旅館 鶴巻温泉 元湯 陣屋 2012 CRM ベストプラクティス賞を受賞

物語に、息吹きを。



鶴巻温泉 元湯 陣屋(神奈川県秦野市、代表取締役:宮崎 富夫)は、一般社団法人CRM協議会※が主催する2012年度「CRM ベストプラクティス賞」を受賞いたしました。

受賞モデル:

「旅館内のサービスプロセス連携モデル」

※CRMとは、企業が顧客と長期的な関係を築く経営手法。「CRM ベストプラクティス賞」はCRMで成果を上げている企業・組織・団体に毎年贈られる賞で、一般社団法人CRM協議会(会長 藤枝 純教)が2004年からスタートさせ、今年で9回目を迎える。

クラウドを活用した情報の可視化・共有化で、おもてなしの強化に高い成果



CRMとクラウドのリーディングカンパニー、セールスフォース・ドットコム(Salesforce.com)のプラットフォームを活用

陣屋では、予約台帳など大正時代から続く手書きの情報管理を、セールスフォース・ドットコムのプラットフォームを利用して2010年に開発した独自システム「陣屋コネクト」でクラウド上に一元化。入ってきた予約を瞬時に「お客様カルテ」に整理して紐づけるため、フロントだけでなく調理場、清掃係、接客係で各自携帯しているスマートフォンやタブレット端末で、欲しい情報をリアルタイムに取得できるようになりました。直前の内容変更や当日予約に対応する速度も上がり、お客様をお待たせする時間の短縮につながっています。また、先々の予定まで具体的かつ迅速に検索できるようになったため、仕入れコストの削減や人件費の最適化も実現できました。どこにいてもスタッフ間でチャットができるため、コミュニケーション頻度が大幅にアップ。今後は、スタッフ全員がより高度にシステムを活用することに努め、お客様ひとりひとりにあわせた繊細なサービスを実現することを目標としています。



11月9日、東京アメリカンクラブ(東京都港区)でのCRMベストプラクティス賞表彰式。代表取締役宮崎富夫が講演を行いました。

<各種メディアで取り上げられました>

ワールドビジネスサテライト(テレビ東京、2011.12.15)
クラウドフォース2011 JAPAN(2011.12.15~16)
※上記動画は、陣屋コネクトのウェブ上でご覧いただけます。
<http://www.jinya-hd.com/connect.html>



本件に関するお問合せは下記迄お願い致します。

株式会社 陣屋 担当:宮崎 富夫 tel: 0463-77-1300 e-mail:tomio_miyazaki@jinya-inn.com
〒257-0001 神奈川県秦野市鶴巻北 2-8-24 <http://www.jinya-inn.com>