



ホテル情報システム

最近各地に近代的なホテルが次々と完成しているが、その設備やサービスは利用者の多様化とホテル間の競争の顕在化によりますます充実・向上している。これに伴い各種の事務が複雑、且つ多岐にわたってきたので合理化、省力化する手段として電子計算機利用によるホテル情報システムが開発・導入されるようになった。

ホテル情報システムは、ホテルの利用客の行動に伴い流動的、且つランダムに発生する各種情報を宿泊客対応にファイルをもち宿泊客情報を一括管理し、必要に応じてファイルを検索するもので、フロント関係業務の省力化を目的としたインラインシステムで、その機器構成は電話交換装置とミニコンピュータ及び端末装置から成っている。また、ホテルの自動化を対象とした主な業務は次のようなものがある。

(1) 宿泊客会計業務

宿泊客のチェックインからチェックアウトまでに発生する会計情報(室料、飲食料など)を、発生時に入力処理してチェックアウト時に精算書を発行する。

(2) 宿泊客案内業務

宿泊客に対するホテル内・外部からの問合せに応待するため、顧客情報の検索を行なう。

(3) 電話料金自動登算業務

客室の局線通話をカウントして自動的に電話料金を精算書に印刷する。

(4) ルーム インジケータのコントロール

客室状態管理のため、チェックイン及びチェックアウトの入力で客室状態の表示を変更する。清掃完了は客室電話機からダイヤルで入力する。

(5) モーニング コール

客室電話機のダイヤル操作によりモ

ーニング コールの予約、訂正、取消しを行ない、予約時刻に電話機で起床を促す。

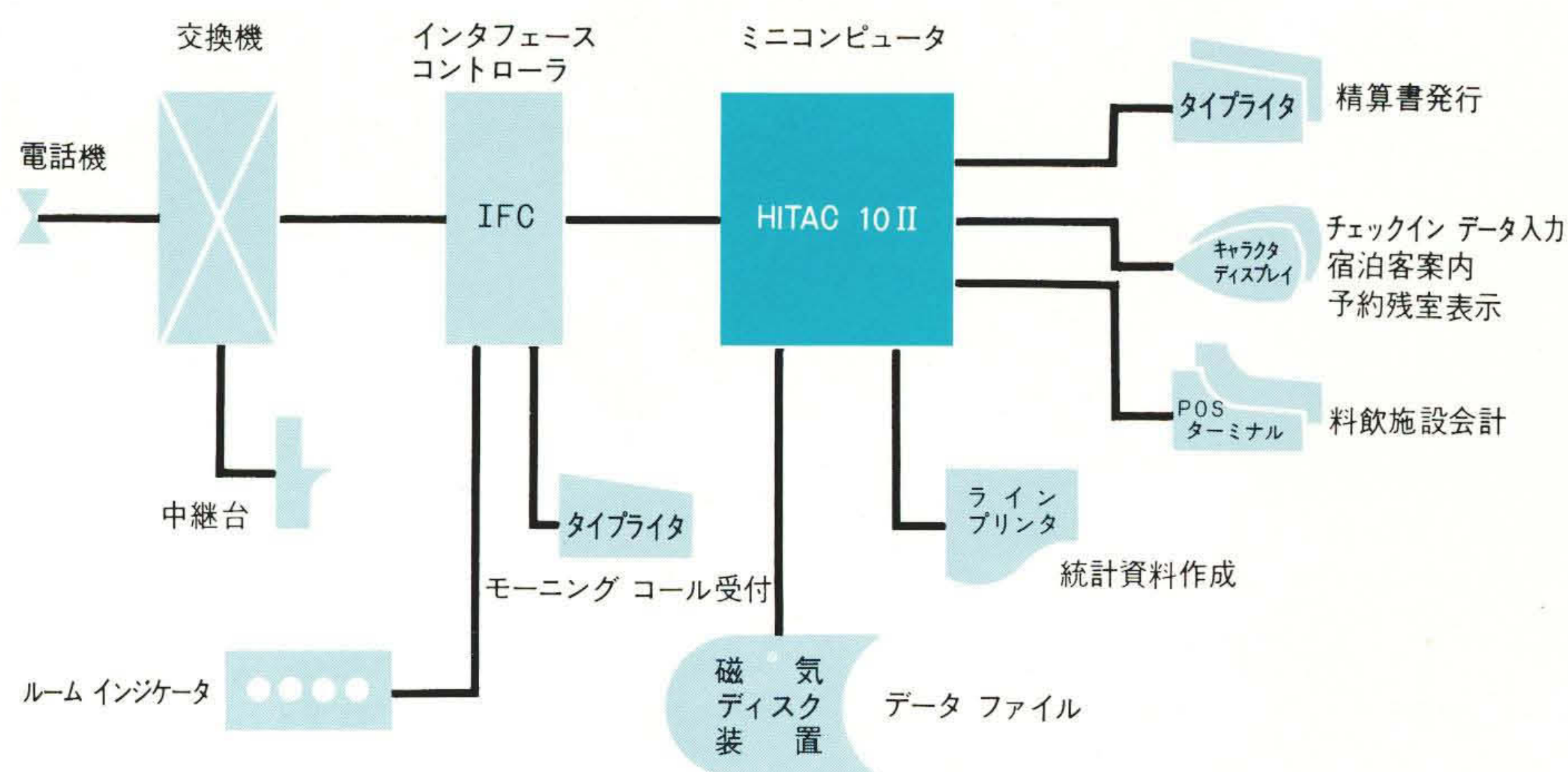
(6) 予約残室管理業務

顧客からの予約申込に即応するため、1年先までの予約受付可能数を管理する。

(7) 統計資料作成業務

インライン業務で使用されたデータをもとに、売上集計などの各種管理用統計資料を作成する。

本システムは東京の銀座オーホテルをはじめとし、名古屋ターミナルホテルなど200室程度以上の客室規模の新設ホテルで運用され、省力化に寄与しているが、今後もホテル間競争の顕在化しつつあるホテル運営において、顧客利用実態の迅速な把握、及び上昇を続ける人件費の負担低減のために必要性がますます高まっている。



ホテル情報システム系統図