

ラベルプリンタ導入事例 (SCeaTa CT4-LX)

宅配業界のDX推進で顧客満足度が向上 業務負荷・荷物受け渡し時間を削減

沖縄ヤマト運輸株式会社 様／ホテルロコア ナハ 様



導入経緯

ホテルに宿泊されているお客さまの荷物を、ホテルからご自宅まで配送するサービスを展開している沖縄ヤマト運輸様。ホテルでは送り状に手書きで記入をして、カウンターに従業員がいる時間帯にしか手続きができなかったため、お客さまをお待たせすることが多々ありました。また、コロナ禍での人手不足や、ホテル間との現金収受での確認作業による業務負担も課題となっていました。

Before

- ・手書きの送り状は手間がかかり、お客さまのストレスになっていた
- ・人手不足の中、限られた時間で発送業務をする必要があった
- ・確認作業に時間を要する現金収受は、ホテルスタッフとドライバー双方の負担になっていた

After

- ・**スマートフォンで発送手続きが完結し、顧客満足度が向上した**
- ・**従業員の業務負担が軽減し、注力業務の時間創出が可能に**
- ・**手続きのデジタル化で現金収受が不要に、受け渡しにかかる時間を大幅に削減した**

導入製品・システム

事前準備 (スマホ入力)

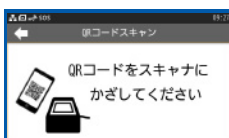


① 専用サイトから
送り状情報を入力

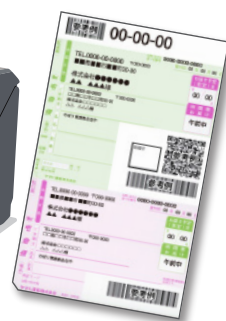


ホテルフロントでの機器操作

② QRコードをかざす



③ 送り状ラベルを発行



沖縄ヤマト運輸株式会社 沖縄主管支店 営業推進課 係長 樋口 さき 様／ホテルロコアナハ 支配人 伊佐 浩史 様

背景・課題

手書きによる送り状がカウンターの混雑を招きお客さまのストレスに



沖縄ヤマト運輸 樋口様

伊佐氏：ホテルではお客さまが荷物を発送する際、従業員がいる朝7時から10時までの時間にカウンターに来ていただき、送り状を手書きで記入、そこから従業員が荷物を確認するというフローとなっていました。何組かのお客さまが同時に発送の手続きに来られると、お客さまを待たせてしまうことが課題となっていました。特に、早朝出発のお客さまにとっては大きなストレスとなります。お客さまより「夜のうちに手配を済ませたい」とのお声も多かったのですが、コロナ禍だったということもあり深夜は従業員不足で対応するのが難しい状況でした。

樋口氏：ホテル側と沖縄ヤマト運輸間の業務の面でいうと、ラベルプリンタ導入以前は宅急便料金をお客さま→ホテル→ヤマトという形で現金の受け渡しが発生していました。ホテル側がお客さまから収受した金額とヤマトが算出した金額が異なる場合は、再度計算をし直して金額を合致させる必要がありました。過去、金額が合わず1時間ほど確認作業に時間を要したこともあり、次の集荷や配達などの約束に間に合わないというリスクも抱えていました。



効果・評価

デジタル化により、お客さまは1～2分で発送手続きが完了

樋口氏：これらの課題解決のため、販売店のおきぎんエス・ピー・オー様とサトー様に相談しました。スマートフォンから送り状システムで宛先などを入力し、送り状発行用QRコードを作成。カウンター設置のQRコードリーダーにこのQRコードをかざすだけで、ラベルプリンタ「SCeaTa CT4-LX」で送り状発行ができるPCレス型ソリューションを開発いただきました。



ホテルロコアナハ 伊佐様

伊佐氏：ソリューション導入後、お客さまは自室で梱包と受付用のQRコードの発行ができるため、カウンターの混雑を気にせず、深夜早朝問わず1～2分で荷物を預けることが可能です。また、従業員の業務負担が軽減したことで、接客など本来注力すべき業務の時間が創出できるようになりました。



樋口氏：送り状をデジタル化したことで、現金収受は不要になり確認作業にかかる時間も削減されました。手続きから配送までを効率化したことで、顧客満足度の向上につながっていると感じています。今回ソリューションを開発した背景として、観光業界の人手不足が沖縄県の課題になっていると感じていた面もあります。今後ホテルに限らず、他の施設にも本ソリューションを展開し、観光産業全体の生産性向上と、お客さまの身軽で快適な観光に寄与できたらと考えています。



お客さまプロフィール
■社名：株式会社りゅうせきフロントライン
■ホテル名：ホテルロコアナハ
■事業内容：ホテル・飲食業
■従業員数：488名（2023年4月1日現在）

ホテル事業をはじめ、飲食事業、情報通信事業、人材開発事業、ソリューション事業、カーブス事業など、さまざまなサービスを展開。各事業分野の最新情報や技術を取得したスタッフがお客さまに最適な提案をおこなっています。



Webサイトはこちら

株式会社サトー お問い合わせ先 ☎ 0120-226310
www.sato.co.jp 受付時間：24 時間 365 日

全国の営業拠点一覧はこちらへアクセスしてください

■記載内容は2024年4月現在のものです。
■製品改良のため断りなく仕様を変更することがありますのでご了承ください。
■いかなる形式でも本誌の一部または全部の複製および無断転載をお断り致します。
■記載されている会社名、ソフトウェア名、製品名などは各社の商標、または登録商標です。

