

Free Trial Guide



ゲスト管理



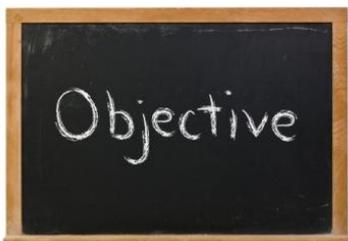
[ガイド - 予定時間 約 30 分]

- 使うデータに関して
- ゲストカード
- 顧客抽出



[始める前に - 準備する事]

- フリートライアルで利用できる ID の取得
- どのような事を期待しているのか整理しておく
- 基本操作 (ナビゲーション、操作方法 など)



[ゴール - どのような事を会得できるか?]

- おもてなしの CRM 機能に関する理解
- どのような効果があるのか?
- さらなる質問 - どうやって解決できるか?

1. トライアルで利用できるデータ

下記のデータがトライアル環境に用意してあります。これらを利用してガイドに従ってトライアルを実行してください。

(利用可能なデータ)



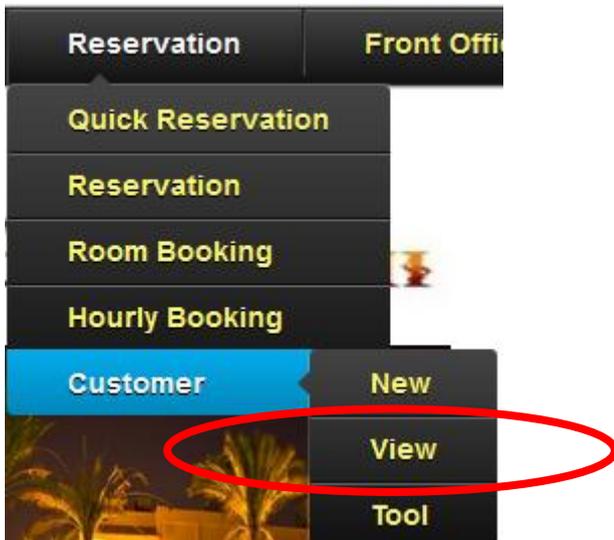
- ホテル : Omotenashi India
- ゲスト : Naveen , Gabrani (more others 100)
- レートプラン : Rack rate / Standard or Deluxe
- 部屋 : Standard (101-110) , Deluxe (201-210)
- 予約可能期間 : 制限はありません。
- 通貨 : 選択された国により異なります。
- 利用可能な言語 : 英語、日本語、中国語 (簡易体)

2. 顧客の参照

1) ナビゲーション

メニューバーで下記のナビゲーションから選択できます。:

予約業務 → 顧客 → 参照



次の画面が表示されます。(ゲスト一覧)

Actions	Account Name	Customer No	Billing zip Postal Code	Billing city	Billing StateProvince	Billing Street	Billing country	Phone	Fax
<input type="checkbox"/> Edit View	Naveen, Gabrani	0000104	110031	New Delhi	Delhi		India	123456789	
<input type="checkbox"/> Edit View	Acme		31349	New York	NY	10 Main Rd.	USA	(212) 555-5555	(212) 555-5555
<input type="checkbox"/> Edit View	salesforce.com		94105	San Francisco	CA	The Landmark @ One Market, Suite 300	USA	(415) 901-7000	(415) 901-7040
<input type="checkbox"/> Edit View	Global Media		L4B 1Y3	Toronto	Ontario	150 Chestnut Street	Canada	(905) 555-1212	
<input type="checkbox"/> Edit View	Christopher Columbus	0000021	10001	NYC	NY	NYC 1251	USA	1-800-111-1128	1-800-222-1128
<input type="checkbox"/> Edit View	George Orwell?	0000022	10001	NYC	NY	NYC 1252	USA	1-800-111-1129	1-800-222-1129
<input type="checkbox"/> Edit View	Queen Elizabeth	0000023	10001	NYC	NY	NYC 1253	USA	1-800-111-1130	1-800-222-1130
<input type="checkbox"/> Edit View	Queen Victoria	0000024	10001	NYC	NY	NYC 1254	USA	1-800-111-1131	1-800-222-1131
<input type="checkbox"/> Edit View	Britt Wolf	0000025	10001	NYC	NY	NYC 1255	USA	1-800-111-1132	1-800-222-1132
<input type="checkbox"/> Edit View	Buddy Mile	0000026	10001	NYC	NY	NYC 1256	USA	1-800-111-1133	1-800-222-1133
<input type="checkbox"/> Edit View	Buddy Salt	0000027	10001	NYC	NY	NYC 1257	USA	1-800-111-1134	1-800-222-1134
<input type="checkbox"/> Edit View	Budgie (Si)	0000028	10001	NYC	NY	NYC 1258	USA	1-800-111-1135	1-800-222-1135
<input type="checkbox"/> Edit View	Bun E Carl	0000029	10001	NYC	NY	NYC 1259	USA	1-800-111-1136	1-800-222-1136
<input type="checkbox"/> Edit View	Casey Gril	0000030	10001	NYC	NY	NYC 1260	USA	1-800-111-1137	1-800-222-1137
<input type="checkbox"/> Edit View	Cesar Zuid	0000031	10001	NYC	NY	NYC 1261	USA	1-800-111-1138	1-800-222-1138
<input type="checkbox"/> Edit View	George Orwell1?	0000032	10001	NYC	NY	NYC 1262	USA	1-800-111-1139	1-800-222-1139
<input type="checkbox"/> Edit View	Queen Elizabeth1	0000033	10001	NYC	NY	NYC 1263	USA	1-800-111-1140	1-800-222-1140
<input type="checkbox"/> Edit View	Leonardo da Vinci?	0000034	10001	NYC	NY	NYC 1264	USA	1-800-111-1141	1-800-222-1141
<input type="checkbox"/> Edit View	Chad Sexto	0000035	10001	NYC	NY	NYC 1265	USA	1-800-111-1142	1-800-222-1142
<input type="checkbox"/> Edit View	Charlie Al	0000036	10001	NYC	NY	NYC 1266	USA	1-800-111-1143	1-800-222-1143

2) 利用方法

ステップに従って、ゲストカードの機能をご確認ください。

ステップ1：ゲストの検索及び参照

ゲストの検索方法は複数あります。(グローバル検索、アカウントタブ、顧客検索(メニューから)ここでは3つ目の顧客検索のやり方を学びます。

入力欄にキーワードを入力します。

Name	column	Postal Code		Phone		Customer No		Query
------	--------	-------------	--	-------	--	-------------	--	--------------

検索条件を確認したら検索を実行します。この例では1件の該当があるはずですが。もし複数の候補がある場合は希望のゲストを選択して **VIEW** を実行ください。

Actions	Account Name	Customer No	Billing zip Postal Code	Billing city	Billing StateProvince	Billing Street	Billing country	Phone	Fax
<input type="checkbox"/> View	Christopher Columbus	0000021	10001	NYC	NY	NYC 1251	USA	1-800-111-1128	1-800-222-1128

« Previous Next »»

ステップ2：データの確認

下記の参照画面が表示されます。

Customize Page | Printable View | Help for this Page ?

Christopher Columbus

Family [2] | GuestQuery [1] | GuestClaim [0] | Transaction [1] | Folios [1] | Open Activities [0] | Activity History [0] | Notes & Attachments [0]

Account Detail Edit Delete Sharing

Salutation	Mr.		
Guest Name	Christopher Columbus View Hierarchy	Gender	Male
Last_Name	Lincoln	Nick Name	
First_Name	Christopher	Parent Account	
CustomerNumber	0000021		
CompanyName	Toyota		
recent point	8		
Quick Reservation			

▼ **Description Information**

Birthday	12/1/1910
Age	103
Description	
Attention	Loud
Omotenashi_Point	-Love suites -2 Dogs -Prefer financial market

▼ **Address Information**

Billing Address	NYC 1251 NYC, NY 10001 USA
-----------------	----------------------------------



ステップ3：ゲストカードの情報

ここでは複数の情報が表示されますが、下記の手順で順を追って確認をしていきます。

表示される画面ではゲストカードとして様々な情報が提供されています。内容として下記のような情報が含まれています。

- ゲスト詳細
- 住所
- 記念日
- 好み
- コンタクト先

それぞれのセクションに移動して探している情報を検索してください。ここでは例として住所のセクションから **Google Map** を使いながら検索を行う方法を学びます。

まずは住所のセクションに移動してください。下記のように表示されるはずですが。ここで詳細な住所情報とその住所に合わせた **Google Map** が表示されていると思います。

▼ Address Information

Billing Address NYC 1251
NYC, NY 10001
USA



ステップ4：フローティングメニューの活用

ゲストカードは膨大なリストになってしまいます。煩雑なオペレーションを行わず、クイックに情報を検索できるフロートメニューを紹介します。これはヘッダーセクションの関連リストにマウスを重ねると関連するデータが自動的に表示される仕組みになっています。これを使えば簡単に情報を引き出すことが出来ます。

Christopher Columbus   

[Show Feed](#) [Customize Page](#) | [Printable View](#) | [Help for this Page](#)

Family [2] | **GuestQuery [1]** | GuestClaim [0] | Transaction [1] | Folios [1] | Open Activities [0] | Activity History [0] | Notes & Attachments [0]

GuestQuery New GuestQuery

Action	Query_Date	Query Name	Query_Detail	Query_Type	Nights	Pax	RoomType	Staff_Response	Input_Date	Created By
Edit Del	9/8/2014	Q-140900000	The Web site photo shows deluxe room. Got suggestion to exchange.	Suggestion			Standard		9/8/2014	Hironori Hosoe, 9/8/2014 5:58 PM

First_Name Christopher Parent Account

CustomerNumber 0000021

CompanyName Toyota

recent point 8

Quick Reservation 

(Tips)



ゲストカードの応用

1. 検索方法：グローバル検索(アプリケーションメニューの検索機能)、もしくはメニューから顧客検索の実行
2. 関連リンク：多くのページはゲスト情報を含みます。それらのページではゲストは下線付きで表示されます。この場合、下線部をクリックすると別のタブでゲストカードが表示されます。下記に関連リンクが含まれています。
予約、精算処理、ビュー(連泊台帳、宿泊台帳、部屋台帳など)、掃除一覧、チェックイン、チェックアウト、キャッシュセンター、入金消込 など
3. フロート処理: フロートメニューは既存のデータの編集も新規作成もできます。編集の場合は **Action** で **EDIT** を選ぶと該当のデータの編集が可能です。また上部の新規をクリックすると新規のデータを作成できます。

Action		Query_Date	Query Name	Query_Detail
Edit Del	9/8/2014	Q-140900000	The Web site photo shows deluxe room. Got suggestion to exchange.	

4. 予約作成：わざわざメニューから予約を作成する必要はありません。顧客を検索した検索結果に簡易予約のリンクがあります。これをクリックするだけで簡易予約に移動できます。勿論、顧客名は自動的に入力されているはずで

Quick Reservation

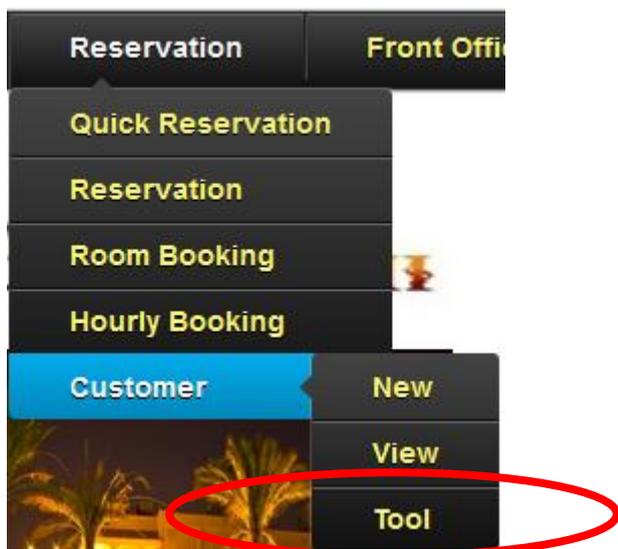


3. ゲスト抽出

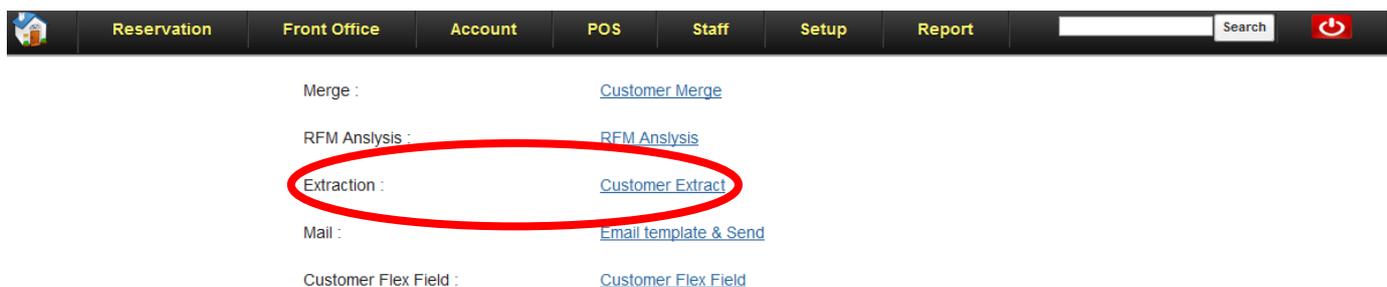
1) ナビゲーション

メニューバーで下記のナビゲーションから選択できます。:

予約業務 → 顧客 → ツール



ツールで、顧客抽出を選んでください。



2) 利用方法

顧客抽出画面は下記の様に表示されます。入力欄に検索したいキーワードを入力して検索を実行してください。

- -



Actions	Account Name	Customer No.	Postal code	City	State Province	Street	Country	Phone	Fax
<input type="checkbox"/> Edit View	Naveen, Gabrani	0000104	110031	New Delhi	Delhi		India	123456789	
<input type="checkbox"/> Edit View	Acme		31349	New York	NY	10 Main Rd.	USA	(212) 555-5555	(212) 555-5555
<input type="checkbox"/> Edit View	salesforce.com		94105	San Francisco	CA	The Landmark @ One Market, Suite 300	USA	(415) 901-7000	(415) 901-7040
<input type="checkbox"/> Edit View	Global Media		L4B 1Y3	Toronto	Ontario	150 Chestnut Street	Canada	(905) 555-1212	
<input type="checkbox"/> Edit View	Christopher Columbus	0000021	10001	NYC	NY	NYC 1251	USA	1-800-111-1128	1-800-222-1128
<input type="checkbox"/> Edit View	George Orwell?	0000022	10001	NYC	NY	NYC 1252	USA	1-800-111-1129	1-800-222-1129
<input type="checkbox"/> Edit View	Queen Elizabeth	0000023	10001	NYC	NY	NYC 1253	USA	1-800-111-1130	1-800-222-1130
<input type="checkbox"/> Edit View	Queen Victoria	0000024	10001	NYC	NY	NYC 1254	USA	1-800-111-1131	1-800-222-1131
<input type="checkbox"/> Edit View	Britt Walf	0000025	10001	NYC	NY	NYC 1255	USA	1-800-111-1132	1-800-222-1132

ここでは年齢の例をとってみましょう。

50-60 歳のゲスト抽出を実行します。

-





検索を実行すると、下記の様に絞り込まれたゲストリストが表示されます。

(検索結果)

Actions	Account Name	Customer No.	Postal code	City	StateProvince	Street	Country	Phone	Fax
<input type="checkbox"/> Edit View	Edward G. Robinson	0000097	110003	Delhi	DL	Delhi 1278	India	91-111-1234611	91-222-1234611
<input type="checkbox"/> Edit View	William Holden	0000098	110003	Delhi	DL	Delhi 1279	India	91-111-1234612	91-222-1234612
<input type="checkbox"/> Edit View	Katharine Hepburn	0000099	110003	Delhi	DL	Delhi 1280	India	91-111-1234613	91-222-1234613
<input type="checkbox"/> Edit View	Bette Davis	0000100	110003	Delhi	DL	Delhi 1281	India	91-111-1234614	91-222-1234614
<input type="checkbox"/> Edit View	Barack Obama	0000101	110003	Delhi	DL	Delhi 1282	India	91-111-1234615	91-222-1234615
<input type="checkbox"/> Edit View	Peter Sellers?	0000102	110003	Delhi	DL	Delhi 1283	India	91-111-1234616	91-222-1234616
<input type="checkbox"/> Edit View	Audrey Hepburn	0000103	110003	Delhi	DL	Delhi 1284	India	91-111-1234617	91-222-1234617
<input type="checkbox"/> Edit View	Naveen, Gabrani	0000104	110031	New Delhi	Delhi		India	123456789	

また、左側のボタンでは好きなフォーマットでファイル抽出する事が出来ます。

(PDF,Excel,メールアドレス)



(Tips)



他の CRM ツール

1. CTI (オプション)

通常では着電があってから検索を実行し、該当の顧客を検索するのは時間がかかってしまいます。CTI では着電の電話番号から自動的にゲストを検索し結果を 1-2 秒で表示します。これにより予約の業務効率が向上します。勿論、いちいち予約の際にゲストを指定する必要はありません。

2. メール一括送信

顧客抽出の画面で抽出結果からメールアドレスに変換できます。このファイルを使ってメールの一括送信が実行できます。一括送信はツールメニューから下記で選択実行できます。



3. RFM 分析

R(最終宿泊)、F(宿泊頻度)、M(宿泊金額)を使った分析は CRM での代表的な分析手法です。THE OMOTENASHI では自分なりの評価基準で RFM を実行できます。基準を設定する場合は下記のメニューで設定可能です。



4. まとめ

このガイドで下記のような事を学べたはずですが、更なる応用を行って理解を深めてください。



- どうやってゲストを検索するか
- どうやって関連する情報を取り出すか
- 各種 CRM 機能

同時に **THE OMOTENASHI** では簡単にできる事が理解できたと思います。

もし更なる理解を深めたい場合は、

- 次の WEB Site をクリックして(<http://www.omotenashi-pms.com>)、サポートのタブに移動してください。
- ビデオを参照して反復して演習を繰り返してください。

どんな質問でもお気軽に下記までお問い合わせください。

support@omotenashi-pms.com

