

**[導入事例] 熱海市の老舗旅館にて、ノーショー対策の
連絡ツールとして「ホテル旅館 SMS」が導入され大きな効果を発揮！**

志ほみや観光株式会社(所在地:静岡県熱海市、代表取締役:榛葉 公孝)では、株式会社 fonfun(読み:フォンファン、代表取締役社長:林 和之)の100%出資子会社である、株式会社 FunFusion(読み:ファンフュージョン、代表取締役社長:林 和之)のSMS配信サービス「ホテル旅館 SMS(fonfunSMS)」を導入し、宿泊予約、キャンセル確認連絡、新卒説明会の日程連絡ツールとして活用、大きな効果をあげています。

【ホテル旅館 SMS 導入背景】

熱海市にある老舗旅館を運営される志ほみや観光株式会社様では、宿泊予約やキャンセル確認の電話をしていましたが、お客様に電話に出てもらえず、そのままキャンセルになるという悩みを抱えていました。

キャンセルの連絡をいただかない場合、部屋代だけでなく、料理の仕込みやその料理の代金が無駄になってしまいます。

予約前日のインターネットキャンセルのお客様が「キャンセル料について話を聞いていない」といったトラブルが非常に増えていることも背景にあり、到達率(着信時に目にする比率)が非常に高く、確実に確認してもらえる「ホテル旅館 SMS」を導入いただきました。

【ホテル旅館 SMS の活用方法と成果】

志ほみや観光株式会社様では、「ホテル旅館 SMS」を主に予約の確認に活用していただいています。

他にも、新卒採用の会社説明会の日程連絡にも活用いただいています。

■予約、キャンセルの確認連絡に SMS を活用

導入効果①: 予約、キャンセル確認連絡にかかる時間が減った

以前はお客様、一人、一人に電話で連絡をしていて、かなりの手間がかかっていました。

「ホテル旅館 SMS」にしてからは、パソコンから SMS を送信するだけでお客様に連絡できるため、連絡にかかっていた時間を削減できました。

導入効果②: ノーショーやキャンセル料に関するトラブルが減少

電話をかけても電話に出てもらえないことが多く、ノーショー(連絡のないまま予約をキャンセルされてしまうこと)問題、キャンセル料について聞いていないといったトラブルが増加していました。

「ホテル旅館 SMS」導入後は、キャンセルチャージが発生する前のタイミングで、お客様にキャンセルチャージが発生するという告知を SMS で送信。

SMS でしっかり用件を伝えられることに加え、確実に見ていただけるようになったことで、お客様からキャンセル連絡をいただけるようになりました。

また、キャンセル連絡をきちんとしていただけるようになったことで、空いてしまった部屋の穴埋めがしやすくなりました。

■会社説明会の日程連絡に SMS を活用

導入効果①: 会社説明会に予約者全員が参加してくれるようになった

新卒採用でエントリーされた学生の方に会社説明会の日程連絡を電話でしていたが、繋がらないこともあり、予約者の約 3 分の 1 しか会社説明会に来ない状況でした。

SMS で日程連絡をするようになってからは 当日キャンセルもなく、予約者全員が参加 してくれるようになりました。



事例ページ: <http://www.r-sms.jp/yuyado-ichibanichi.html>

■ホテル旅館 SMS (fonfunSMS) について

SMS の到達率(着信時に目にする比率)が非常に高い特徴を活用して、お客様携帯電話へ予約確認連絡、食事の確認、忘れ物連絡、ルームキー持ち帰りの確認連絡などを送信することができます。

パソコンで専用の管理画面にログインして SMS 配信がおこなえるため、特別な機器を準備することなく始められます。

現在、ホテル、クリーニング、飲食、不動産、車検など様々な業種でご導入いただいております。導入企業に対しては、訪問や電話による活用方法の案内や操作指導など、独自のサポートサービスを提供しています。

■ホテル旅館 SMS (fonfunSMS いけいけナンバー) ご利用料金 (税抜き価格)

初期費用: 30,000 円 月額: 5,000 円 SMS 送信費用: 15 円/1 通

■ホテル旅館 SMS (fonfunSMS) サービスに関するお問い合わせ

株式会社 FunFusion

TEL: 03-6300-0157

Email: support@funfusion.co.jp

HP: <http://www.r-sms.jp/>

■志ほみや観光株式会社 概要■

本部所在地: 静岡県熱海市春日町 1-2

代表者: 榛葉 公孝

昭和 21 年創業の老舗旅館「懐かしの熱海 湯宿一番地」を経営。

じゃらんアワード 2017 売れた宿大賞 東海エリア 10~51 室部門 3 位受賞、JTB・るるぶトラベルアワード ブロンズアワード受賞施設。

URL: <https://www.yuyado-ichibanichi.jp/>

■株式会社 FunFusion 会社概要■

所在地: 東京都渋谷区笹塚二丁目 1 番 6 号

代表者: 代表取締役社長 林 和之

事業内容:SMS(ショートメッセージ)を利用したサービスの企画、開発、販売

株主:株式会社 fonfun(東京証券取引所 JASDAQ)100%子会社

URL:<http://www.r-sms.jp/funfusion-corp.html>

■株式会社 fonfun 会社概要■

所在地:東京都渋谷区笹塚二丁目1番6号

代表者:代表取締役社長 林 和之

事業内容:インターネット対応携帯電話向けサービスを中心とした様々なコンテンツ・サービスの提供

URL:<http://www.fonfun.co.jp/>

証券コード:2323 東京証券取引所 JASDAQ

【本リリースに関するお問い合わせ】

株式会社 fonfun

TEL:03-5365-1511 FAX:03-5365-1512 Email:pr@fonfun.co.jp