HOTEL LAB.

ホテルラボ レセプション のご紹介

高水準なホスピタリティを
アウトソースで実現

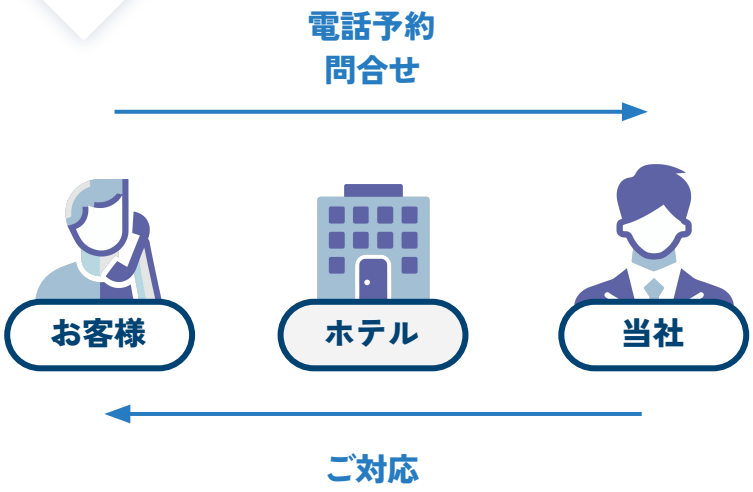
1,000施設以上 の **支援実績** を活かした
サービスをご提供

レセプションとは

フロント業務を代行し、人材不足や予約コンバージョンの改善をお手伝いします

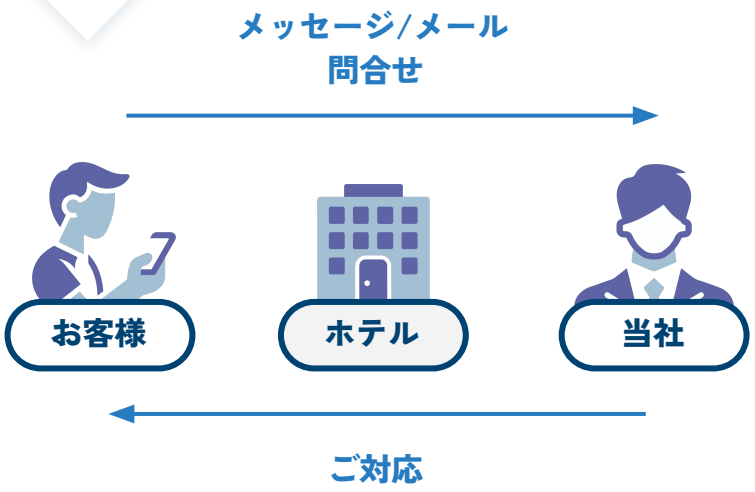
電話代行

国内、海外にコールセンターを設置。
ホテルへの予約や問合せを受電します。



メッセージ返信代行

各種問合せ(OTA、メール、フォーム)の
返信代行を行います。



電話代行について

こんな課題はありませんか？

電話を取り逃し、
予約の機会を失っている

スタッフからお客様への
回答内容に差がある

人手不足で電話が取れず
クチコミや顧客満足度が
低下している

フロント業務が
常に逼迫しており、
スタッフが疲弊している

見込まれる導入効果

2,000施設以上の宿泊施設を支援してきた当社が フロント業務をサポートします

予約の取り逃しなし

空室確認から予約まで
対応可能。
電話予約での売上増加に
貢献！

回答内容の統一化

事前ヒアリング、月次定例で対
応方針を都度確認、集約。
回答内容の可視化と
統一化を実現！

顧客対応のプロが担当

ホテルにふさわしい
高品質な対応で、
顧客満足度を向上！

ゲスト対応に集中

電話を気にせず、目の前の
ゲスト対応に集中。
フロントの混雑も緩和！

一般的なコールセンターとの違い

一般的なコールセンター

決まった質問しか回答できない

決まった回答のみで柔軟性がなく、
対応完結率は40%~50%程度。

分析、提案などがない

受電件数や簡単な申し送りが届くだけで
その先のデータ活用に繋がらない。

電話での予約など複雑なものは対応外

予約成約ができない、機会ロスを生む。

当社

宿泊施設専門のコールセンター

WEB集客サポートでは、1,400施設の実績があり、
そのノウハウをベースとした電話対応が可能。

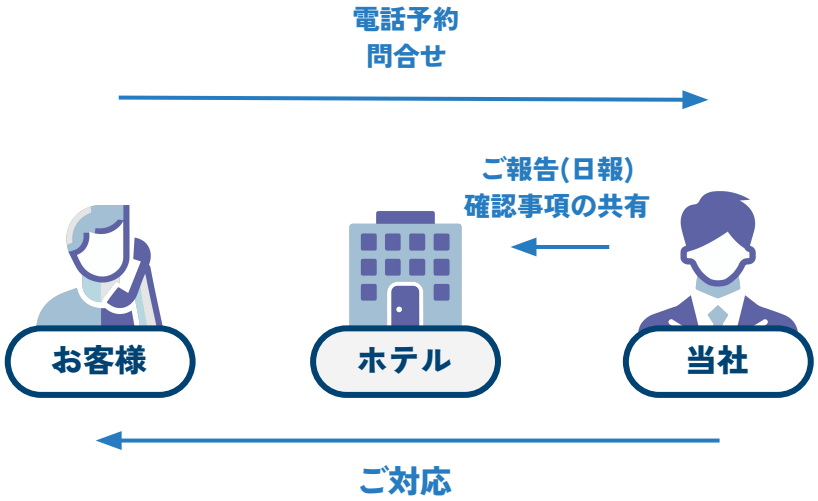
件数の推移や問い合わせの傾向を分析

毎月お打ち合わせを実施。
分析された傾向から業務効率化や、
顧客満足度を高める改善や施策をご提案。

予約獲得に貢献

各部屋対応の配置やご提案、空室状況なども
スムーズにご案内が可能。
顧客満足度を高め、予約獲得に貢献。

対応フローについて



◆ご報告イメージ

レコード番号	ステータス	いつまでに対応が必要か	ホテル確認
2	完　了	不要	確認未

レコード作成日時	最終更新日時	更新者
2024-04-10 14:17	2024-04-11 17:28	

※ショートカットキー
「J」で前のレコードへ移動できます
「K」で次のレコードへ移動できます

対応日付	通話	問い合わせ種別（複数選択）	応対履歴	備考	対応
2024-04-10	ゲストからCJへ入電	質問 周辺情報	本日40名で宿泊のガイドの方より ・19:00着だったが、17:00には到着しそう ・バスの乗降場所確認 ・フロントの位置 上記、回答済み。		

TLリンカーン情報

宿泊者（TLL表記に合わせる）	予約番号	チェックイン日	チェックアウト日	電話番号
xxxxx xxxxxxxx	123498765	2024-04-10	2024-04-10	090-xxxx-xxxx

主な対応内容

予約に関するお問合せ

・予約受注
・予約確認、変更、キャンセル
・チェックイン時間変更
・ルームリクエスト、空室確認
・プラン、お部屋のご提案

など

設備・サービスに関するお問合せ

・部屋定員、添い寝
・朝食
・事前荷物預かり
・アメニティ、貸出品
・自社会員登録のご案内

など

その他のお問合せ

・駐車場のご案内
・周辺情報
・領収書発行
・アジョイニングの希望
・ベッドガード手配

など

一次対応のみ

・料理に関する内容(アレルギーなど)
・忘れ物
・レストランなどの予約代行

など

抜き打ちコールテスト・応対品質管理

5 求められるポイントを理解した上で、
多角的に相手に合わせた対応ができている。

3 求められたことに不足がなく、
求められたことを上回るご案内ができていた。

2 正しい案内はできているが、一歩踏み込んだサービスとは言えない普通の対応。

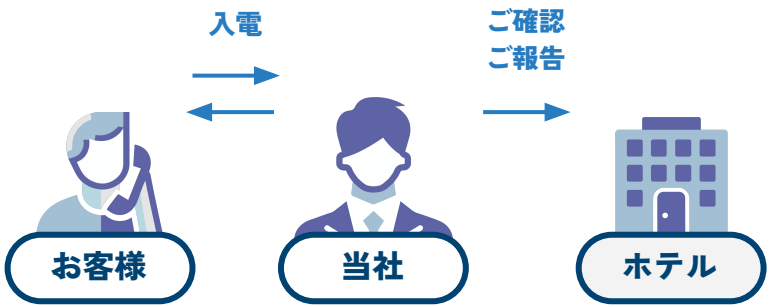
1 求められるポイントを理解できておらず、
内容が間違っており、感じが悪い。

◆評価の一例

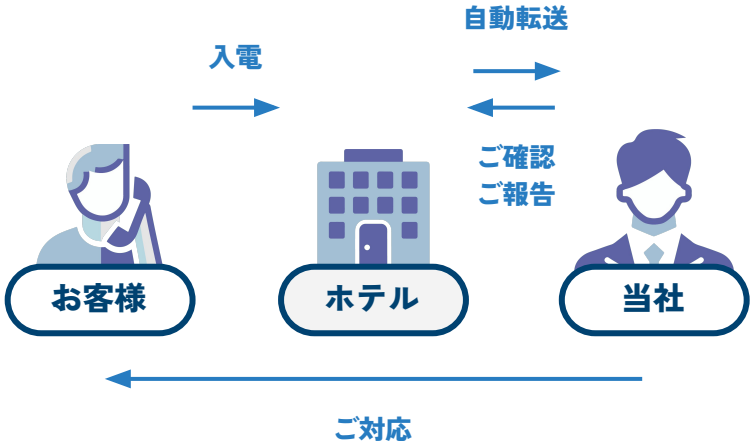
話すスピード	声のトーン	ご案内の適切さ	丁寧さ	平均点数
3	3	2	3	2.75
3	3	3	3	3.0
3	2	5	3	3.25
3	3	3	5	3.5

受電対応フロー

発番モデル



転送モデル



契約・運用パターン

	オススメ!! 発番モデル	転送モデル
転送	無し	施設 → 当社
費用	折返し通話料金	・入電時の転送料金 ・折返し通話料金
メリット	受電から折返しまで 一気通貫で対応可能	導入ハードルが低い
デメリット	契約時間以外は、 時間外アナウンスが流れる	・転送費用が高額になる ・折り返しの番号が異なる
おすすめの施設様	大部分の時間帯を委託したい	人が不足する短い間だけ任せたい 一次請けだけしてほしい

運用開始までの主なスケジュール

準備期間

運用期間

運用パターンの決定

施設情報シート入力

キックオフMTG

kintoneアカウント作成

電話番号が掲載されているOTA・自社HPの変更 ※発番モデルのみ

最終確認

運用開始

貴社 当社

貴社 当社

貴社 当社

当社

貴社 当社

貴社 当社

- 電話回線
- 番号
- HP記載方法
- 対応時間曜日
- ランニングコストの説明(通話料、転送料)

- 記載情報のご確認およ不足び情報の追記

- 自社HPのみ

最短4週間

月額費用

◆例

平日　210,000円(税別)～

土日　110,000円(税別)～

※予約1件の成約につき、宿泊金額の3%の手数料を頂戴します。

上記以外のお時間については要ご相談ください。

メッセージ返信代行について

こんな課題はありませんか？

お客様からの質問などの
返信が追いついていない

多言語で対応できる
スタッフが限られている

返信する内容が
スタッフごとに異なり、
情報共有もできていない

リクエストの対応漏れが
発生しており、クチコミの
点数が下がってきた

2,000施設以上の宿泊施設を支援してきた当社が フロント業務をサポートします

当日中に対応可能

基本的に当日中の対応が
可能なため、お客様の
顧客満足度向上をサポート

多言語対応可能

販売チャネル・言語を問わず、
全面サポートします。

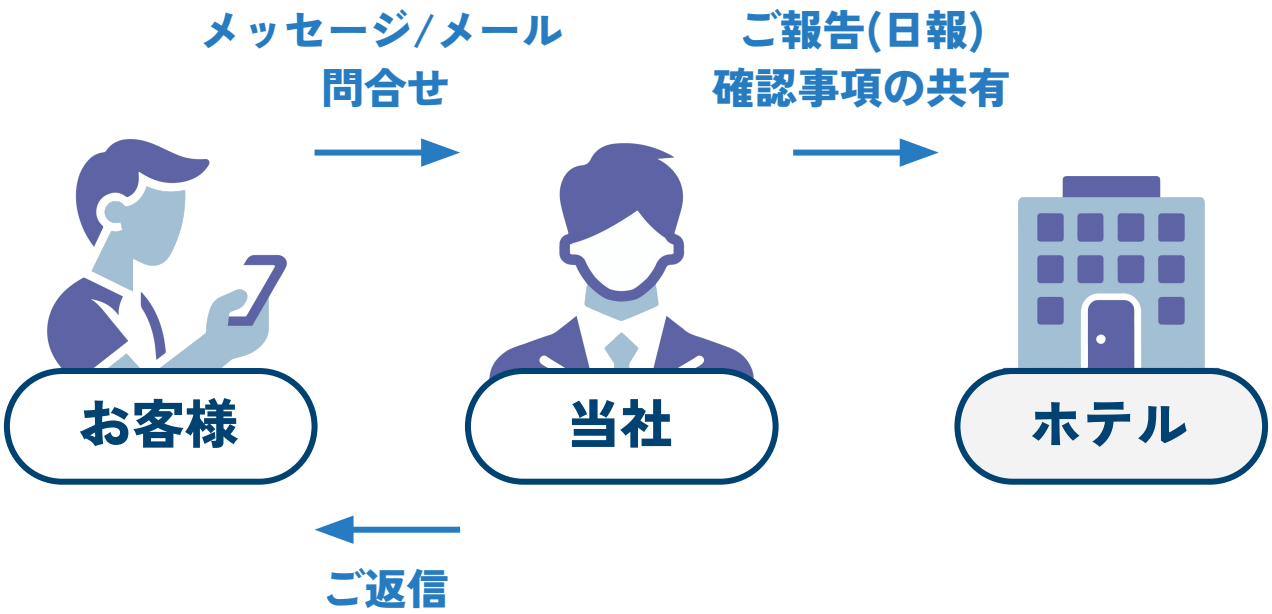
オペレーション改善

毎月レポートをご提出の上
お打ち合わせを実施。
オペレーション改善の
ご提案も可能です。

リクエスト対応

リクエスト内容をもれなく共有。
現場での把握漏れを防ぎ、
トラブル回避します。

対応フローについて



共有と通知について

◆ご報告イメージ

優先/緊急度	予約番号	レコード番号	分類
低	12348765	3	ルームリクエスト

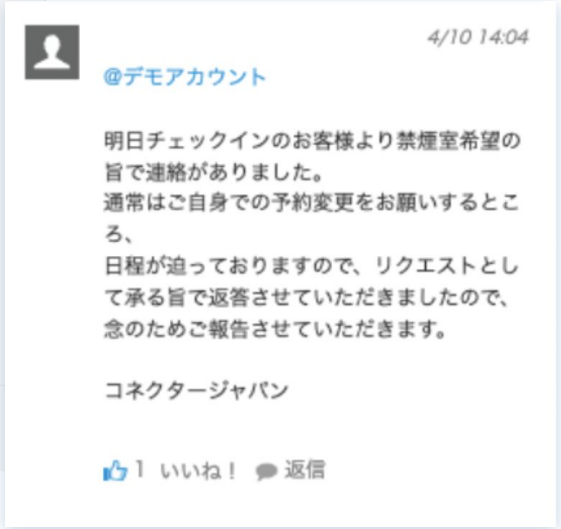
施設様ご確認状況	ステータス
未確認	完 了

※ショートカットキー
「J」で前のレコードへ移動できます
「K」で次のレコードへ移動できます

問合せ内容	回答	問合せ内容(日本語訳)	回答(日本語訳)	受信日	送信日	返信文作成者	Wチェック者	翻訳	送信
LargeBed, NonSmoke	Dear guest, Thank you very much for contacting HOTEL CONNECTER. We accommodate smoking in the rooms. We have received your room request. We will do our best to accommodate your preferences, but please note that we may not be able to guarantee them depending on the situation at check-in. Thank you for your understanding in advance. Also, please note that we offer reservations for Small Double Rooms, with a bed width of 140cm. If you have any further question please do not hesitate to contact us. We look forward to meeting you. Best regards, HOTEL CONNECTER	大きなベッド、禁煙	この度は当ホテルへお問い合わせいただき、誠にありがとうございます。 お部屋は喫煙室で承っております。 お部屋に関するリクエストを承りました。 できる限りご希望に沿えるよう手配いたしますが、 チェックイン時の状況により確約は致しかねます旨、あらかじめご了承くださいませ。 また、スモールダブルルームでご予約を承っておりますので、ベッド幅は140cmとなります。 何かご不明な点がございましたら、お気軽にお問い合わせください。 お会いできることを楽しみにしております。 ホテルコネクター	2024-04-10	2024-04-10	鈴木	田中	佐藤	斎藤

宿泊者情報

宿泊者氏名	チェックイン日	チェックアウト日	OTA	国籍	言語	予約情報	備考
xxxx xxxxxxxxx	2024-04-02	2024-04-03	Agoda	イギリス	英語	【TLリンカーン情報】 予約番号：204837180	



メッセージ返信の対応フローについて

現状は以下の対応フローを確立しております

STEP 1

転記

届いたメッセージを
kintoneの申し送りに記載

STEP 2

返信文作成

転記されたメッセージを
定型文や施設情報シートを基に作成

STEP 3

チェック

作成したメッセージを別スタッフが
内容をダブルチェック

STEP 4

送信

OKが出たらメッセージを
管理画面から送信

自社メール運用パターン

	オススメ!! 貴社アドレス	当社アドレス
ドメイン	施設名@施設名のドメイン	施設名@cnctor.jp
費用	施設の使っているメーラーの アカウント料金による	月額590円/1アカウント(年契約)
メリット	ドメインが貴社指定のものになる	発行を当社に任せる事ができる
デメリット	特になし	ドメインが当社のものになる
おすすめの施設様	メールボックスを手配できる ドメインを変えたくない メールアドレスを直接掲載している	メールボックスの手配が難しい ドメインが変わっても良い メール(問合せ)フォームを設置している

運用開始までの主なスケジュール

準備期間

運用期間

アカウント共有
ログイン認証

施設情報
シート入力

kintone
アカウント作成

キックオフ
MTG

運用開始

・記載情報のご確認
および不足情報の追記

最短2週間

月額費用

月額　60,000円(税別)～

※メッセージ通数により料金が異なります。

HOTEL LAB.

株式会社コネクター・ジャパン

東京本社

〒105-0004
東京都新橋 5-14-10
新橋スクエアビル 9F

03-4226-8130

大阪支店

〒556-0011
大阪府大阪市浪速区難波中 3-6-3
T4 BLDG.OSAKA 901

050-5809-6333

北海道営業所

〒060-0042
北海道札幌市中央区大通西 9-3-33
キタコーセンタービルディング 201