■ 箱根ロープウェイ株式会社 様

箱根ロープウェイ

箱根ロープウェイは神奈川県の箱根にある国内有数の長さを誇る全長約4000mのロープウェイです。ロープウェイからは大涌谷(おおわくだに)、芦ノ湖、富士山などの箱根を代表する景色や四季折々の雄大な自然を空から楽しむことができます。また「世界でもっとも乗車しているロープウェイ」として2009年度の年間有料乗車人員(2,064,241人)がギネス世界記録に認定されています。

http://www.hakoneropeway.co.jp/

団体予約情報がリアルタイムで現場に反映。さらにリピート団体の予約対応がスピードアップしました。

今までも団体予約内容はデータ管理していましたが、予約内容のコピー機能がなかった為、類似内容のツアー団体でも予約データ入力を一から行っていました。現在の団体予約システム「YOYAQueen」では、既存予約内容のコピー機能の他、旅行代理店の検索や、条件抽出による利用分析などが行える為、受付の時間短縮はもちろん、営業施策検討に役立っています。また、チェックイン情報も含めて団体情報はリアルタイムで各駅で確認できるようになり施設全体での団体管理にも役立っています。

箱根ロープウェイ㈱
索道事業部営業課 岩田 知和様

(写真)早雲山駅

PASMO(パスモ)とクレジットカード対応で、ますますご利用頂きやすくなりました。

システム導入に伴い、一般のお客様からご要望の強かったクレジットカードやPASMO(交通系電子マネー)での窓口精算を行えるように致しました。また、全駅に自動釣銭機を導入したことにより、お客様対応のスピードアップと釣銭間違いの防止を実現致しました。「券作くん」は様々な周辺機器との連動が行える為、今後も必要な機器や機能追加について前向きに検討できるので安心しています。

レジ締め作業は、約60分から10分に短縮。一層、お客様対応に集中できるようになりました。

今までの発券機ではレジ締め処理に時間がかかる為、営業終了の60分前から半数のレジ締め作業を先に行うようにしていました。「券作くん」の導入以降は、慣れたスタッフであれば10分でレジ締め作業を完了できる為、全台とも営業終了後にレジ締め作業を行うようにしています。これによりお客様対応や駅舎内の清掃などに充てられる時間が増えました。また月次集計も大変だった為、毎月2時間程度の残業が各駅で発生していました。しかし現在はワンタッチで月次帳表が出力できる為、毎月の残業がなくなり、従業員への負担を軽減することができています。

(写真)桃源台駅

各駅でバラバラだったチケット販売方法を統一したことで、トラブル時のサポート連絡先を一元化できました。

以前は硬券発行機を使用していましたが、各駅で異なる機種を導入していた為、従業員は駅務先が変わるたびに操作方法を覚えなければなりませんでした。なによりもトラブル発生時の連絡先がバラバラなので連絡に苦労していました。現在は全駅でグッドフェローズ社の「発券」、「団体予約」、「入場者数表示」の3つのシステムを使用しているので、そのサポート連絡を一元化できて、連絡負担が減っています。
また、「箱根駅伝」の人気の通り、年始にも多くのお客様がお見えになる為、365日サポート対応という点でもサポート体制に安心しています。

Facebookでシェア Twitterでツイート

（写真）姥子駅

テーマは「お客様を少しでも快適に。」現場の声を集めてシステム活用方法を検討しています。

以前のシステムでは、マスタ変更をメーカー側でしか行えなかった為、商品追加や料金変更を行う度に多額の費用と時間がかかっていました。グッドフェローズ社のシステムは施設側で商品追加や印刷デザインなどのマスタ作成が簡単に行える為、システムの利用方法を前向きに考える事ができるようになりました。現在では4つある駅の従業員が定期的に「システム活用会議」を開催して、よりお客様をスムーズにご案内できるアイデアを討議の上、システム設定に活かしています。
以前よりも内容を確認しやすくなった乗車券の印字内容も会議から出たアイデアのひとつです。
今回のシステム導入で現場が今まで以上にお客様の利便性を意識するようになったと思います。

四季折々の楽しみがある箱根ロープウェイにぜひお越しください。

4月上旬の桜からはじまり、5月からはツツジ、ハコネサンショウバラ。6月中旬～7月上旬はアジサイ、秋には紅葉にススキ、冬は雪景色と、ロープウェイからの景色は季節の移り変わりに伴い、その表情を一変します。
また、大涌谷の地熱と火山ガスの化学反応を利用して作る「黒たまご」は、1年中楽しむことができ、1つ食べると「7年寿命が延びる」と言い伝えられています。現在は駅舎建替工事（～2013年春迄）の為、利用できませんが、大涌谷駅のレストランではこの黒たまごがトッピングされた「”特製”大涌谷カレー」も新名物として人気です。1年間どの季節でもお楽しみ頂ける箱根ロープウェイにて、多くのお客様のお越しをお待ち申しあげております。

■ 営業担当の声

「乗越金計算機能」が活躍しています。

箱根ロープウェイ様は、その景観の良さから当初1駅区間乗車のつもりが、その先の駅まで乗り越しをしたくなるお客様が多くいらっしゃいます。また、芦ノ湖に浮かぶ海賊船との1日フリーパスへの変更も人気です。旧システムでは何十パターンもある差額計算表を確認しながら差額対応を行う為に時間がかかっていましたが、現在はチケットに印刷したQRコードを読み込むことで簡単に乗越金の差額計算を行える「乗越金計算機能」をご導入頂いておりますので、お客様への券種変更対応がよりスムーズになっています。とはいえ、私個人の感想としては、相模湾（早雲山駅）、大涌谷（大涌谷駅）、富士山（姥子駅）、芦ノ湖（桃源台駅）どれも順位をつけがたい絶景ですので、全区間の往復券、もしくは1日フリーパスでじっくりと箱根の旅をお楽しみ頂くことをお勧め致します。

グッドフェローズ 営業担当　大石

■ ご使用システム

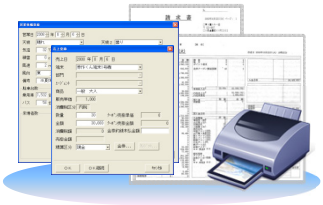
チケット販売管理＆営業支援システム
券作くん

チケット発券、精算管理、売上集計を行うチケット発券に特化したPOSシステムです。引換券の出力やPOSキット連携にも対応します。

（券作くんタッチパネル販売画面）

総合売上管理システム
RE･SO･NET

券売所、売店、レストラン等の施設全体の統合売上管理を行う上位システムです。CSV出力、予算入力、前年対比、請求書発行など様々な機能を実装しています。



団体予約管理システム
YOYAQueen

団体予約の登録、精算などを行います。代表者情報、団体人数(内訳)、来場時刻、利用金額などすべての情報を一つの画面で登録・表示することができます。

（予約登録画面）

リアルタイムモニタリングシステム
WEB de Monitor

施設内の入場券発行状況、入場者数、売上をリアルタイムで集計しネットワーク内のPC端末に表示します。

（入場者状況画面）

※掲載内容は発行当時のものであり、変更になる場合があります

Facebookでシェア　Twitterでツイート

開発・販売元　http://goodf.co.jp

株式会社 グッドフェローズ

http://www.facebook.com/goodf.co.jp　twitter @GOODFELLOWS_CO　https://twitter.com/GOODFELLOWS_CO

TEL：0422-21-9339　FAX：0422-29-7628　〒180-0001　東京都武蔵野市吉祥寺北町3-1-1