

[来場者受付管理ソリューション]

受付作業をスマート化しホスピタリティレベルを高めたい



毎年12月に開催されるJリーグアウォーズは、監督・選手・関係者・ファンが一堂に集う大きなイベント。VIPを含む招待客の数も多く、受付作業の効率化が課題となっていました。その解決策として、2016年よりハンディターミナル(ST-300)を使用する新たな受付方法を試験的に導入。同システムを選んだ理由と、期待できる導入効果について担当者にお話を聞きました。



公益社団法人
日本プロサッカーリーグ(Jリーグ)
事業・マーケティング本部 本部長
出井 宏明 様

課題

受付の仕組みそのもの を変える

Jリーグアウォーズの概要を教えてください。

Jリーグアウォーズは、Jリーグ開幕時から開催している主要なイベントの1つです。各チームの監督や選手と、審判などJリーグを支えてくれている人の表彰を行い、その功労・功績をファン、サポーター、パートナーと共に讃える場です。

イベントでのVIP受付作業で課題となっていたのは どんなことですか？

従来のVIPの方々の受付は、あらかじめお客様にお送りした招待状を受付にご持参いただき、受付担当者が招待者リストと照らし合わせて、席番号が書かれた券をお渡ししていました。

しかし、この方法は時間がかかります。お客様が来場する時間帯はイベント開始の1時間から30分前に集中しますし、特にJリーグアウォーズは1年の中でもっとも多くVIPの方々をお招きするイベントです。結果、お客様を待たせ、ストレスを与えてしまうことがありました。そこで、受付の仕組みそのものを効率化したいと考え、ハンディターミナルを使った方法を検討しました。これまでの方法と違う点は、お客様にご持参いただく招待状に4桁のシリアル番号が記載されていることです。その番号を受付担当者が端末に入力し、カードプリンターで印刷した席番号入りのオリジナルカードをお渡しします。これにより、作業時間が短縮できるとともに、サービスレベル向上にもつながると考えています。



携帯情報端末(ハンディターミナル) PRea ST-300

持ちやすく、使いやすく、壊れにくいを追求。手のひらに密着するグリップ型ボディーを採用し、使用頻度の高いキーを指が届きやすい位置に配置するなど片手での操作性を向上。長時間利用時でも疲れにくいよう、使いやすさと機能性を225gの軽量ボディーに凝縮。



カラーカードプリンター CX-G2400

名刺やショップカードなどの紙メディアの美しい印刷に加えて、社員証や証明書カードなど高級感のあるプラスチックカードやシール紙への印刷が可能。高精細&高速で、小さなスペースにも設置しやすい1台3役のコンパクトカラーインクジェットプリンター。

導入効果

受付をもっとスムーズに、
もっとスマートに

導入効果としてどのようなことを期待していますか。

お客様の待ち時間短縮が第一の目的ですが、受付という場の全体的な印象をよくしていく効果も期待できるのではないかと考えています。現状は、楽しいイベントであるにもかかわらず、受付周辺に黒っぽいスーツを着た我々スタッフが待ち構えているような状態です。お客様に与える印象という点で、ホスピタリティレベルが高いとはいええないでしょう。その点、ハンディターミナルのような機材を活用していけば、受付やご案内ももっとスマートにできるようになるかもしれません。

受付作業の効率化という点で、使ってみたいと思う機能は何でしょうか。

お客様の来場状況ができるだけ迅速に見られる機能があるとよいですね。今回、Jリーグアウォーズで提供していただくシステムでは、お客様の来場状況をPC上で確認する仕組みにいただきましたが、会場の規模などによっては、携帯端末で確認できる仕組みにもできると聞いています。そのような機能はぜひ使ってみたいです。スタッフがお客様を席までアテンドし、一時的に受付を離れた場合でも、戻ってくるまでの間にどのお客様がいらっしまったかリアルタイムで把握できるのが理想です。

重要な
ポイント受付管理をきっかけに
新たなソリューションを取り入れたい

ホスピタリティ向上で重要なポイントと、そのために必要なことは何ですか？

受付の理想は、お客様がいらっしまった時に「〇〇様、お待ちしております」とお迎えすることです。そのような環境を構築していくためには、「たれば」の話になってしまいますが、車の車両番号（ナンバープレート）や顔写真データと連動するシステムが役立つと思います。

例えばお客様の車が会場のゲートを通過した時に受付が情報を把握できれば、受付に到着するまでの間に準備し、スムーズにお迎えすることができます。今はこの作業をアナログで行なっていて、スタッフが通過した車の情報を無線や携帯電話で受付に連絡しています。この部分を自動化できたり、お客様の位置情報などを担当にプッシュ通知してくれるシステムがあるとよいですね。顔写真については、現状は運営側の都合で登録していただくケースが多いと感じています。チケットの転売防止やセキュリティ対策などが一例で、それも大切ではあるのですが、登録する来場者側のメリットも大きくしていく必要があるでしょう。我々もその観点に立ち、例えば登録者向けの新サービスや顔写真を使った企画やプレゼントを考案するなどして、登録しているからこそ得られる面白さや楽しさを作り出していきたいと考えています。



最後に、当システムの活用の展望をお聞かせください。

VIP受付の課題はJリーグアウォーズに限ったことではなく、主管試合にも共通しています。ハンディターミナルを使った受付は、そのような場でのVIP受付や、上位席のお客様の受付にも活用できるのではないかと考えています。我々にとって重要なのは、イベントや試合に来場していただく方々の体験価値を高めていくことです。

そのためには、受付管理を含むあらゆるアプローチで新しいソリューションが考えられると思います。今後もいろいろと知恵を貸してください。

●Canon、Canonロゴはキヤノン株式会社の登録商標です。●本紙に記載されている会社名、商品名は、一般に各社の登録商標または商標です。●記載の内容は2016年12月現在のものです。●弊社の都合により予告なく変更させていただく場合がありますのでご了承ください。

製品に関する情報はこちらでご確認いただけます。



キヤノン ホームページ

canon.jp/solution

キヤノン 導入事例一覧

canon.jp/solution-case

Canon キヤノンマーケティングジャパン株式会社

●お求めは信用のある当社で

2016年12月現在