

人手不足 対策の提案

2019

持続的なソリューション の提案へ

株式会社クリエート
総合企画部部长 福山 智

人手不足に対して提案するソリューションは、ゴルフ場を取り巻く環境によって様々です。

例えばマーケットからのアクセス、プレースタイル、料金、ゴルフ場の密度、地域性などにより、大きく分けて「都市型」「近郊型」「限界型」の3種類があると仮定します。

「都市型」の場合、アクセス良好・安定集客、高収益の一方でキャディを含む屋外業務の人手不足が課題。「近郊型」の場合、安定した集客が運営利益の根源であるため、集客施策立案と実施、多数の来場者受入れ、



総合企画部部长
福山 智

人手不足からくる業務の多工程化対応などが課題。「限界型」の場合、アクセス不良、集客苦慮、少人数運営のため簡素なサービスに徹底しているコースが多い中、従業員の高齢化に伴い募集するも土地柄パソコン操作に不慣れな方の応募が多いことへの課題が考えられます。

人手不足のご相談を受けた場合、弊社ではゴルフ場とお客様に与える影響を両面から考えます。ゴルフ場側ではリソース不足による影響の根本的な要因、お客様側ではサービスの低下や想定される不満をヒアリングし、ソリューションとして何が最適なのか、その概要を取り纏めていきます。そのうえで、基幹システムのプログラムで対応できるものは担当SEによる定期訪問時に運用レクチャーを行い、別途専門的なレクチャーが必要な場合は運用コンサルティングを行っております。なお、基

幹システムの標準機能では対応できない人手不足対策へのソリューションは、ご要望に応じて別途オリジナルシステムの製造も行っております。

具体例として「都市型」の場合、弊社WEBシステム部門によるキャディ募集に特化したランディングページの製造により、不足するキャディの人材募集に寄与。マスター室で手間がかかるHDCP INDEXの月次更新を自動化し、サイネージシステムによるINDEXと競技用コースHDCPの表示、個別検索も高評価を得ております。

「近郊型」の場合、集客ツールとして顧客分析機能を刷新したプログラムを開発。様々な角度から定量的かつ視覚的に情報の分析や抽出をし、効率的な集客へのアプローチが可能となりました。一方、来場者にはスマートフォン、会員証のいずれも対応可能なセルフチェックインシステムも普及し、チェックイン業務のフロント人員削減は勿論、お客様が並ぶことも少なくなりました。

「限界型」の場合、チェックイン、チェックアウト、優待券利用からショッピングまで、クラブハウス内の業務を集約した基幹システム連携機器をパートナー企業と開発。ハウス内接客業務のセルフ化を実現し、人材不足に対応しております。



今後は、さらに最新のデバイスと基幹システムをマッチングさせることで、スマートに人手不足対策を裏方からサポートし、システム操作に振り回されない、接客サービスに専念できるソリューションを提案していく所存です。弊社にご興味をお持ちのお客様はいつでもお気軽にお問い合わせ下さい。お待ち申し上げます。

お問い合わせ

株式会社クリエート

〒180-0014

東京都武蔵野市関前5-11-19

TEL 0422 (54) 4040

Q&A 0422 (54) 4420

FAX 0422 (54) 6177

E-mail sales@create-golf.co.jp

URL https://www.create-golf.co.jp