

**「チェックインの所要時間を短縮
待ち時間がなくなり満足度アップ」**
来場者が集中する朝の時間帯は、フロント前にチェックイン待ちの行列ができることが多い。東京都のG・M・H王子ゴルフ場（分H・M）でも、以前は10名以上のお客が列をなす光景がよく見られた。しかし、2022年12月に懐クリエートの「顔認証チェックインシステム」を導入し、朝の混雑が緩和されたという。

朝の受付時は、3名のフロントスタッフが「メンバー専用」「メンバー（ビジター兼用）」「ビジター専用」の3カ所に分かれ、同システム導入前は手書きで受付票に記入してもらってチェックインを行っていた。しかし現在は、メンバー専用の受付には顔認証用カメラが2台設置されており、事前に照合用写真を登録しているメンバーは、ものの5秒でチェックインが完了し、ロッカーホルダーが手渡される。これでメンバー専用受付にはほとんど列がなくなり、ビジターの受付にはスタッフ2名で対応できるようになった。そのため「待ち時間」もほとんどな



メンバーの間では顔認証によるチェックインは当たり前になっている

と、営業課長の梅田真也氏は話す。同ゴルフ場は19年に基幹システムを他社からクリエートに切り替えた

くなり喜ばれているという。同システムの導入は、あるメンバーから「サインレスでチェックインができるようになってほしい」と言われたことがきっかけで、カードによる自動チェックインなども検討した。「カードを忘れてチェックインできない」といった問題が発生しないことが決め手だった。それに、21年のコロナ禍に検討したので、顔認証は非接触のため感染症防止対策にもなることも選んだ理由として大きかったです。

と、営業課長の梅田真也氏は話す。同ゴルフ場は19年に基幹システムを他社からクリエートに切り替えた

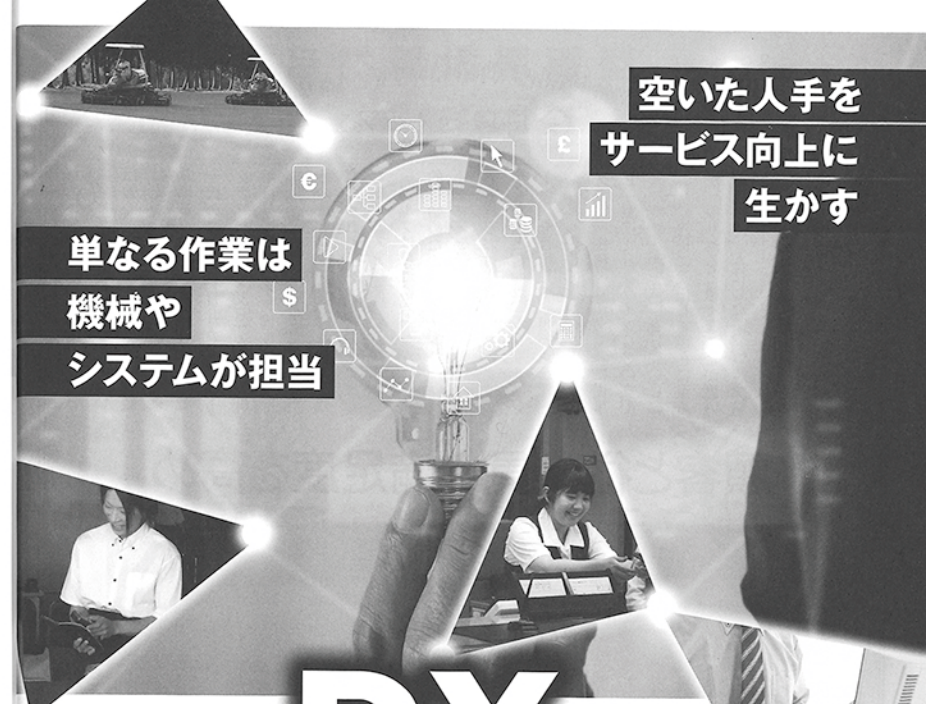
ており、今回の導入については顔認証（検温兼用）カメラなどの機器の設置や、認証データと基幹システムのデータの紐づけなどで済んだ。準備期間はおよそ3カ月だった。しかし、顔写真を登録しなければならず、個人情報の取り扱いに慎重な人も少なくないが、同ゴルフ場ではメンバーのうち86%以上が登録しており、現在は来場したメンバーの顔認証チェックインの利用率は95%と、普及率はかなり高い。年3回発行している会報誌や来場時の声かけでメンバーに案内し、ここまで広がった。

「すでにメンバー様は、顔認証が当たり前になっていると感じます。システムの設定上、チェックインがスタートの30分前より遅れてしまうと顔認証が利用できなくなるので、その際は残念がるメンバー様もいらっしゃいます。受付票の記入に煩わしさを感じていた方には、大変喜ばれています」（梅田課長）

同システム導入のメリットは、チェックイン作業の短縮だけではなく、1日200枚近く使用していた受付票もメンバーの分はほぼゼロになったことで、コスト面からもメリットを感じているという。

空いた人手を
サービス向上に
生かす

単なる作業は
機械や
システムが担当



人材不足を
解消!
DXで
業務効率化&
生産性向上

人手不足が深刻になるなか、各種機械やシステムを導入して省力化を図るゴルフ場が増えている。そこで、それらの機器や機能を上手く活用して労務改善や業務効率化、サービスの向上に繋げているゴルフ場の事例を紹介しよう。