

patom ホテルでのご利用について

2019年12月吉日



Security Partners Corp.
株式会社 セキュリティパートナーズ

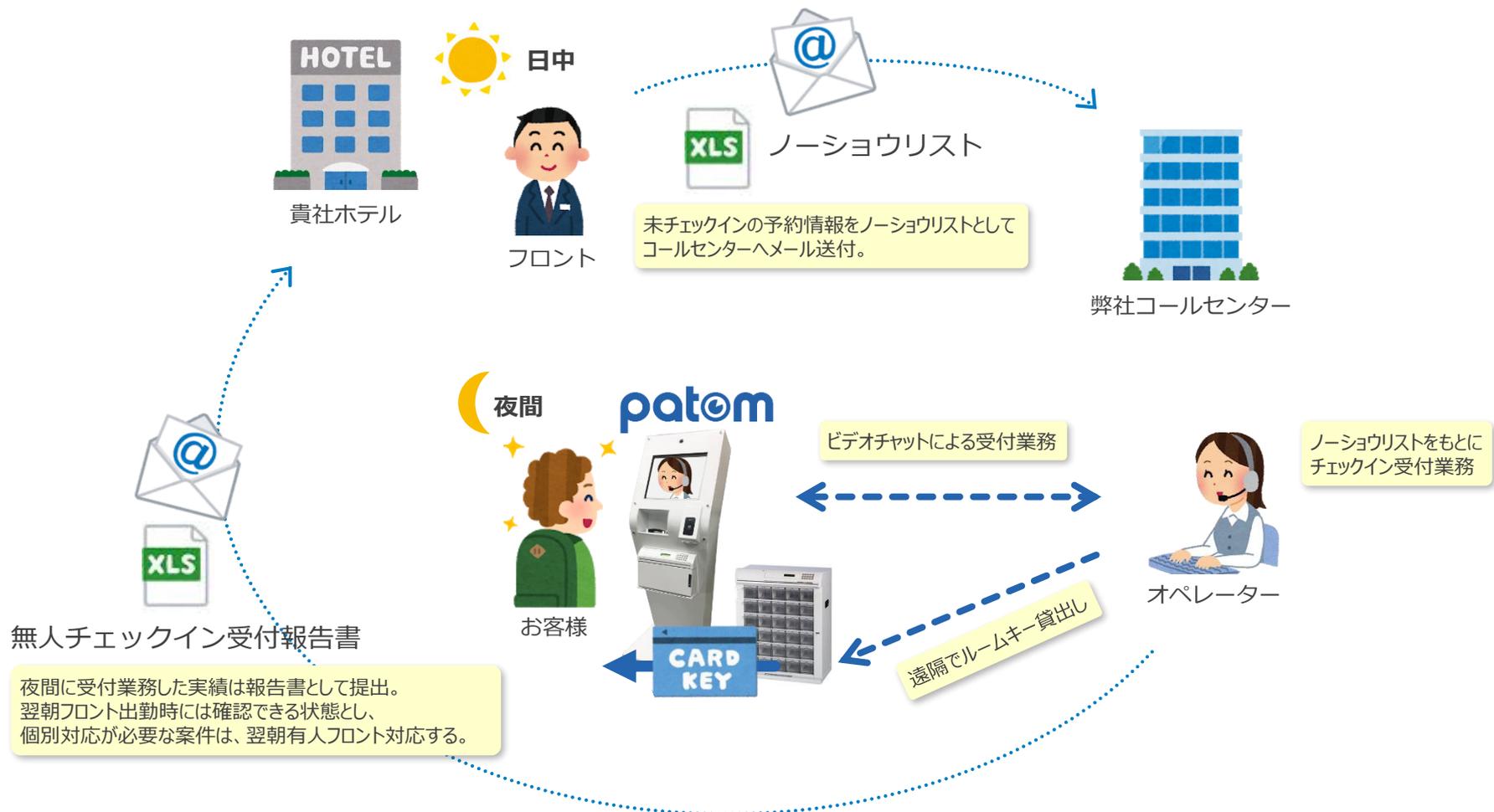
patom ホテルでのご利用について



1. patomを利用したシステム全体像
2. patom機器構成
3. 業務の流れ
4. patomの機能
 - ・ トップ画面
 - ・ コールセンター通話
 - ・ 注意事項アナウンス
 - ・ ルームキー貸出し
5. 開発予定の機能

1.patomを利用したシステム全体像

貴社ホテルと弊社コールセンターを繋ぎ、フロント不在時でもチェックイン受付業務を可能にします。
コールセンターの遠隔対応（通話）、ルームキーの貸出し用に **patom** をホテルに設置します。



2.patom機器構成



無人受付用の端末です。



各種案内文を
掲示できます。

ケースボックス



ルームキーや朝食券の
受渡しを行います。

管理トレイ 15個または30個から選択

15	W480xD270xH371	約21kg
30	W480xD270xH610	約33kg

※patomを設置されるホテルフロントには
インターネット回線（固定IP付き）が必要です。

3.業務の流れ（有人フロント）

日中の業務の流れ

受付
業務

通常通り有人の
フロント対応業務

引継
業務

無人フロント対応へ引継業務



ホテルにて



日中は通常通りの
フロント受付業務を
行って頂きます。



ノーショウリストの作成

対象の全宿泊者名、人数、チェックイン・アウト日
食事予約の有無、ボックス番号



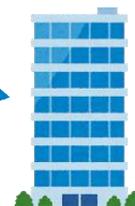
食事予約状況リストの作成

食事予約時間



ルームキーと食券をケースボックスへ格納
ボックス番号をノーショウリストへ記載

ノーショウリストと
食事予約状況リストを
コールセンターへメール連絡



3.業務の流れ（無人フロント）

夜間の業務の流れ



- XLS** 無人チェックイン受付報告書を作成
- ・チェックイン状況
 - ・未決済宿泊者
 - ・予約無し朝食希望
 - ・ステイ清掃受付
 - ・その他伝達事項

patom チェックイン機能



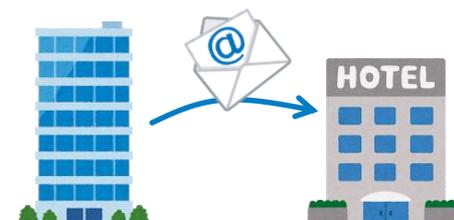
言語選択
各種言語の選択
・日本語
・英語
・中国語
・韓国語
から選択します。

CC通話
オペレーターとの通話にて
・予約者確認
・パスポート撮影
・朝食時間確認
・ステイ清掃予約（3泊以上の場合）
の確認を行います。

注意事項案内表示
注意事項
各種案内文
を表示します。

ルームキー貸出し
遠隔でケースボックス
を解錠し、ルームキーの
貸出しを行います。

ホテルへメール連絡



※決済が必要な場合は翌日有人フロント対応にてお願いします。
(今後の検討課題)

3.業務の流れ（有人フロント）

☀ 翌朝の業務の流れ

個別
対応

無人受付業務中（夜間）に発生した
個別対応必要案件への対応

受付
業務

通常通り有人の
フロント対応業務



ホテルフロントにて



無人チェックイン受付報告書

コールセンターによる無人受付中に発生した、
「個別対応必要案件」への対応を行って頂きます。

- ・ 予約無し朝食希望者への朝食券配布
- ・ ステイ清掃受付の受付控えのポスティング
- ・ 決済対応、追加課金が発生した場合の決済など。



日中の通常通りの
フロント受付業務に
戻って頂きます。

4.patomの機能「トップ画面」

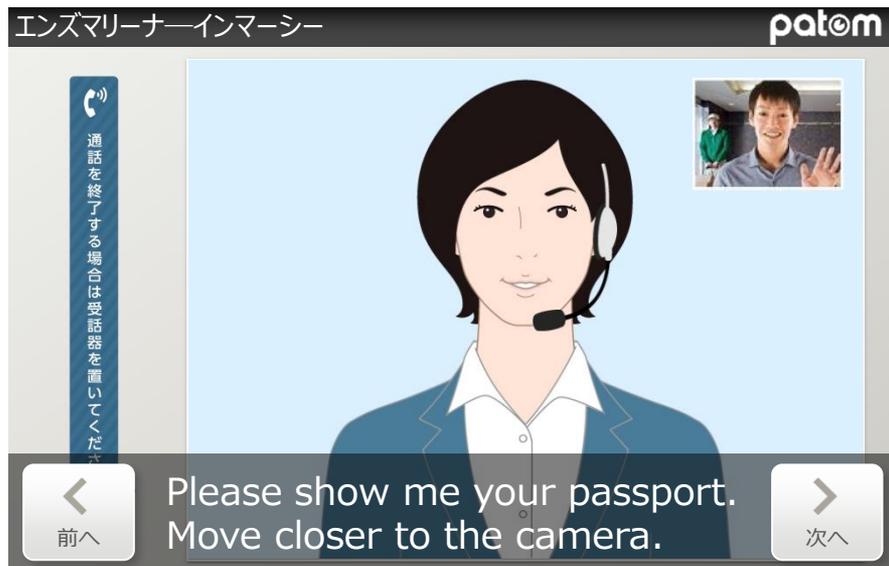


① 標準で四ヶ国語対応。
幅広いニーズにお応えします。

② 「通話開始」ボタンを押すだけで
コールセンターに繋がります。

 簡単操作で機械の苦手なお客様でも安心。

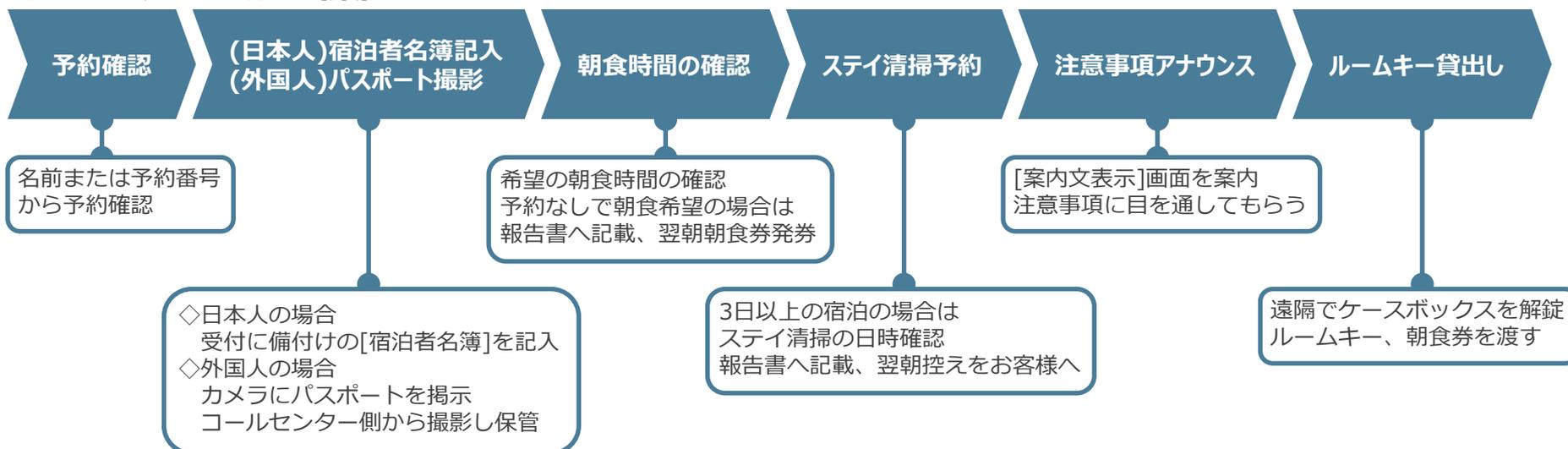
4.patomの機能「コールセンター通話」

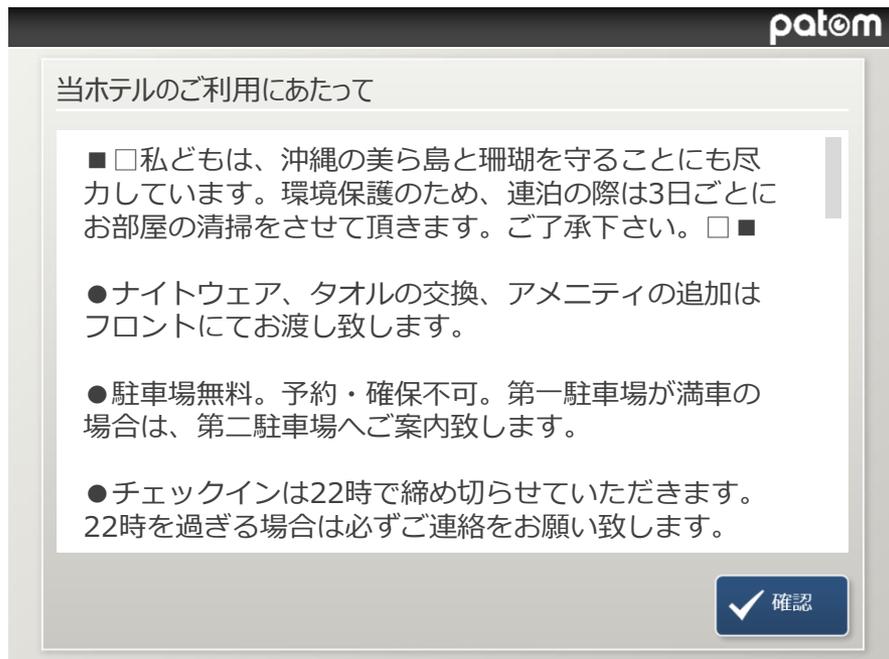


- ① Face to Faceでチェックイン受付を行います。
- ② オペレーターはホテルから提供される「ノーショウリスト」をもとに受付業務を行います。

会話が困難な場合でもテキストメッセージにてご案内が可能です。

オペレーターの話法（案）





- ① ホテル利用にあたっての注意事項を画面で案内します。
- ② トップ画面にて選択した言語に応じた案内文面が表示されます。

4.patomの機能「ルームキー貸出し」



9番のボックスから
ルームキーを取り出して下さい。

- ④ オペレーターがケースボックスを遠隔解錠し
ルームキーや朝食券をお客様へお渡しします。

💡 オペレーターは「ノーショウリスト」をもとに解錠を行います。
・ノーショウリストにルームキーを格納したケースNoをご記載ください。

💡 ルームキーの追加発行は不可です。
・ケースボックスには必要枚数（宿泊者数分）を格納してください。

※夜間にルームキーを無くされてしまったなどの緊急事態の対応は
別途、業務調整が必要です。

5.開発予定の機能（画面）

✓ 朝食の予約機能

朝食予約

下記からご希望の朝食時間を選択してください。

朝食を希望しない
 6:00~7:00
 7:00~8:00
 8:00~9:00
 9:00~10:00

✓ 確認

➤ ご希望の朝食時間を選択できます。

💡 朝食会場の空状況、予約時の朝食希望有無なども
顧慮して選択肢が制御されます。

✓ ステイ清掃の予約機能

清掃予約

下記からご希望の清掃日を選択してください。

< 2019年01月 >

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

✓ 確認

➤ 3泊以上ご滞在のお客様の場合は、
清掃希望日を受け付けます。

5.開発予定の機能（その他）

✓ パスポートスキャン



- パスポートスキャン端末でパスポートをスキャンし、管理画面から閲覧可能にします。
スキャン端末については、スマホ・タブレットも考慮。

✓ 現地決済への対応



- 💡 事前決済されていないお客様の電子決済、朝食希望の変更などによる追加決済が、無人フロントでも対応できるようになります。

✓ レシート発行



- 💡 レシートがプリント可能です。追加決済された際のレシート、朝食券の発行、清掃予約の控えなどの印刷が可能です。