

台風**15**号被災地でのキャンプ場 の対応とオリジナル予約ソフトを 活用した省力化の実績



2020年2月25日

九十九里浜シーサイドオートキャンプ場

田中 正子

キャンプ場の紹介



BBQ

Lodging

Fee



FAQ

Access

Reserve



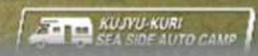
千葉県九十九里海岸に隣接した
ファミリーや女性キャンパーにも安心なキャンプ場



RESERVE

星空がきれいな夏の夜空

千葉県九十九里海岸に隣接した
ファミリーや女性キャンパーにも
安心なキャンプ場



キャンプ場の紹介



【アクセス】

千葉県匝瑳市野手 17146-935

銚子連絡道・横芝光ICから13km、約15分

広大な九十九里海岸。太平洋を望む絶好のロケーションにあり、マリンレジャーのベース基地としても最適。露天風呂、バリアフリートイレなど設備も充実し50サイトにAC電源付き

Shared Equipment

共有設備のご案内



KUYU-KURI

RV & CARAVAN AUTO CAMP

第1キャンプ場 (野手浜)

営業時間は9:00~17:00です。

営業時間外の急患・緊急時は、夜間警備スタッフが対応します。

泊まりのお客様と日帰りのお客様を区別したご予約はお受けできません。泊まり予約のお客様のグループの中に、日帰りをするお客様がいた場合であっても、お客様全員について、泊まりの料金が発生いたします。

センターハウス



売店取扱商品

調味料、氷、飲料、キャンプ用品、炭、薪、日用雑貨、台所雑貨など。

露天風呂



男女別、蛇口・シャワーヘッド各7箇所

※当日のご利用人数により、露天風呂またはシャワー棟の営業となります。

シャワー棟



男女各3室 洗面3面

サニタリー



男性用/女性用 (バリアフリー)

流し場



シンク

ジャブジャブ池



お子様専用(夏季のみ)

ドッグラン



バンガロー



貸別荘



第2キャンプ場 (インかやだ浜)

営業時間は9：00～17：00です。
 開場日が限られます。ご確認ください。
 緊急時は夜間でも対応いたします。
 泊まりのお客様と日帰りのお客様を区別したご予約は受けできません。泊まり予約のお客様のグループの中に、日帰りをするお客様がいた場合であっても、お客様全員について、泊まりの料金が発生いたします。

貸切OK！使い方色々



売込取扱商品
 調味料、氷、飲料、キャンプ用品、炭、薪、
 日用雑貨、台所雑貨など。

サニタリー



男性用 / 女性用

流し場



シンク



食材付きBBQは匝瑳市を知っていただきたくての破
格値でご提供させていただいています！
とにかくお得なプランです！



KUJYU-KURI
SEA SIDE AUTO CAMP



KUJYU-KURI
SEA SIDE AUTO CAMP

BBQ場



鉄板
800円



焼きそばプレート
300円



サラダ油
200円



チャッカマン
200円



焼肉のタレ
300円



お酒
200円



紙皿各種
200円



まな板
200円

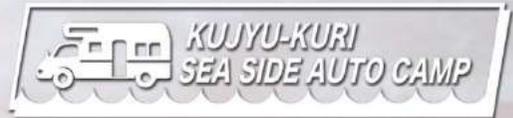


包丁
200円

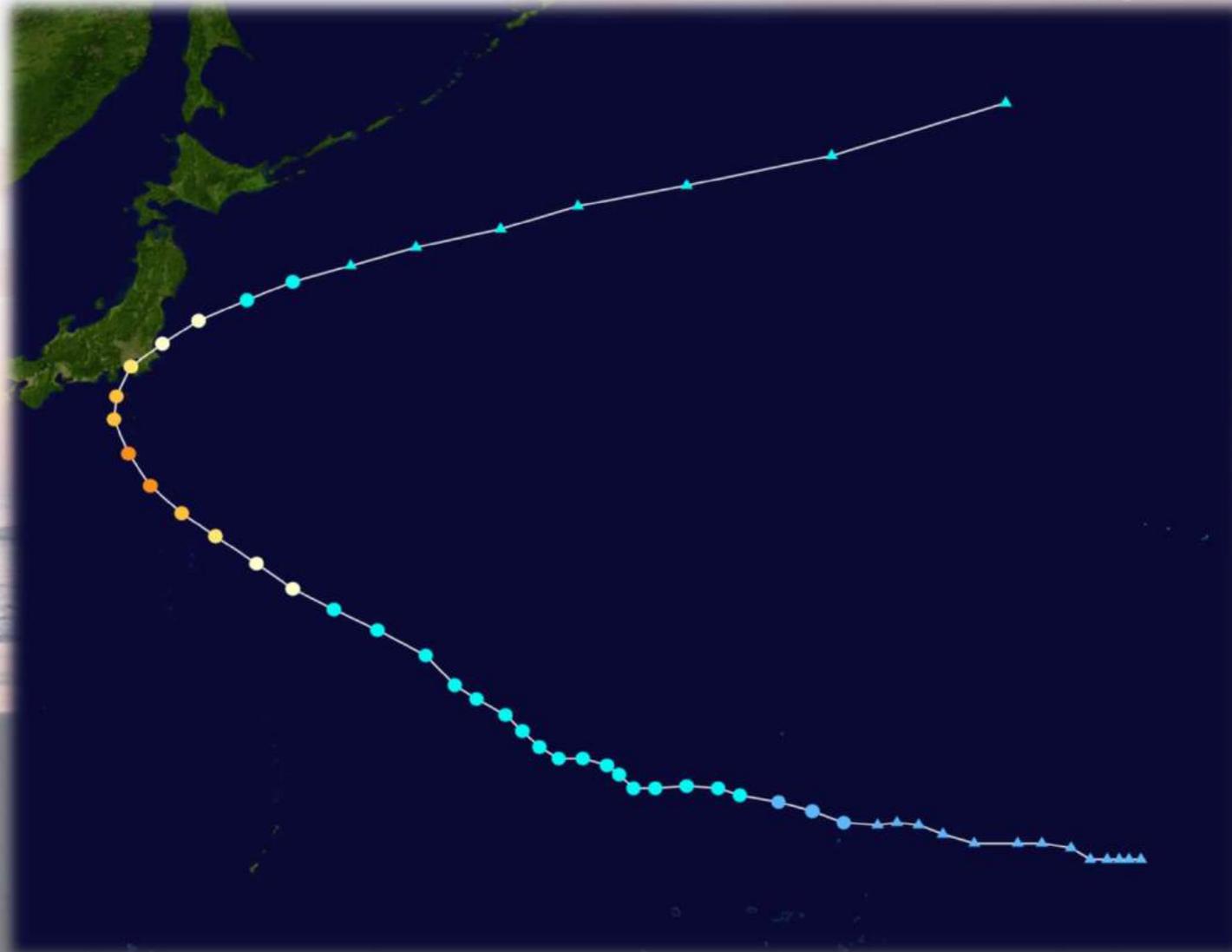
台風15号被災地でのキャンプ場の対応



台風15号の概要



9月5日南鳥島近海で発生した台風が9月9日5時前に千葉市付近に上陸。
中心気圧960hPa。最大風速40m/sの強い勢力。過去最強クラスとなった。
57.5 m/s (207.0 km/h) : 千葉 (千葉県、9日4時28分)



館山市富崎地区の台風のあとの様子（2019年9月15日撮影）



◆当キャンプ場における被害



オリジナル予約ソフトを活用した省力化の実績



電話音声自動応答導入のきっかけ

- ・ 繁忙期と閑散期の差が激しくスタッフ雇用の難しさ
- ・ 繁忙期のスタッフ確保
- ・ 人材難
- ・ 閑散期の人件費の重負担
- ・ 受電数に対応が難しくなった
(繁忙期は1日に180件の電話：2014年8月にカウント)

懸念された事案

- ・ 電話対応しないことによる予約数の減少
- ・ 利用者の人物像が見えない
- ・ ネット予約は無断キャンセル率が高い



電話による予約受付を廃止しWeb受付への移行の経緯

【2015年】

電話対応：音声自動応答（受付に繋がる）

（電話：要件の多い順）

- ・ 予約申込
 - ・ その他の問合せや質問
 - ・ 変更・キャンセルの申出
 - ・ 当日予約
 - ・ 道案内
 - ・ チェックイン時間に間に合わない
- 予約システム：スタッフの手入力
チェックイン業務：スタッフによる検索
入金確認：スタッフの手入力

【2016年】

電話対応：音声自動応答（受付に繋がる）

（電話：要件の多い順）

- ・変更/キャンセルの申出
- ・その他の問合せや質問
- ・予約申込
- ・当日予約
- ・道案内
- ・チェックイン時間に間に合わない

予約システム：自動ダウンロード

チェックイン業務：スタッフによる検索

接客対応ロボット設置

入金確認：CSVデータの読み込み



KUJYU-KURI
SEA SIDE AUTO CAMP



【2017年】

電話対応：音声自動応答（受付に繋がる）

（電話：要件の多い順）

- ・当日予約
- ・その他の問合せや質問
- ・チェックイン時間に間に合わない
- ・予約申込

道案内用の対応番号作成

変更・キャンセル対応番号作成

予約システム：自動ダウンロード

チェックイン業務：備付けのiPadを使いセルフチェックイン

接客対応のロボット設置

入金確認：CSVデータの読み込み

【2018年】

電話対応：音声自動応答（電話対応完全0）

予約システム：自動ダウンロード

チェックイン業務：予約者持参のスマホを使いセルフチェックイン

入金確認：CSVデータの読み込み

スマホ用チェックインQRコード





チェックイン手続きを
お願いします

- ① お手紙の返事までQRコードを読み込んでください
- ② キャンプ場利用のお願いと同意ください
- ③ 予約番号がわかるまで入場の準備
- ④ 検索された画像を見せてください



チェックイン後にサイトをご案内します
フリーサイトではありません



予約を受ける際についてのメリット、デメリット



◆メリット

- ①キャンプ場のかかっていた問題の解決
- ②利用者との行き違いによるトラブルの解消
- ③コストカット
 - 人件費削減
 - 郵便物に掛かる費用の削減
 - 求人費用の削減
- ④仕事量の大幅な削減
- ⑤利用者との連絡が取りやすい
- ⑥チェックインに要する時間の短縮
- ⑦申込内容を精査してから返事が出来る

◆デメリット

- ①当日予約に対応しきれない
- ②気短な利用者に対応できない
- ③代替要員がない



ご清聴ありがとうございました！

参考資料



ご予約に際しての注意事項

ご予約前に必ずご確認ください。ご予約をしていただいた場合、以下の注意事項に承諾したものとみなします。

《予約について》

- ① ホームページ上の予約フォームより、「予約」を選択して、必要事項を入力の上ご予約の申込みを行ってください。
お電話でのご予約はお受けしていません。
- ② ご予約の申込後、2日以内に、お申込み予約についてのご案内メールを送信いたします。2日経ってもキャンプ場 (camp@kujukuri.co.jp) からのメールを受信できない場合は、受信出来る環境を整えてから当キャンプ場までお問い合わせ下さい。

《お支払いについて》

- ① ハイシーズン中及び7月中旬より8月末の予約、貸別荘の予約、食材付きBBQの予約は、前もって料金のお振込が必要です。お振込期限を過ぎた予約は予告なくキャンセルといたします。
- ② 上記以外の予約は、ご利用日当日に現金でお支払いください。

《チェックインのお時間について》

- ① チェックインのお時間は13:00から17:00（別荘のみ14:00より17:00）となります。お早目のチェックインをご希望の場合は、空きのある場合に限り1区画：1時間につき500円でお入りいただけます。お早めのチェックインのご予約は受け付けておりません。
- ② 17:00を過ぎますと、理由のいかんにかかわらず、チェックインはできません。その場合、当日キャンセル扱いとなりますので、当日は余裕をもって、当キャンプ場までお越しくださいますようお願いいたします。

《お受け出来ないご予約》

- ① 宿泊のお客様と日帰りのお客様を区別したご予約はお受けできません。宿泊のご予約のお客様のグループの中に、日帰りをするお客様がいた場合であっても、お客様全員について、宿泊の料金が発生いたします。
- ② 別荘及びバンガローはペットの同伴は禁止とさせていただきます。
- ③ 「Aさんの隣にしてください」といった予約はお受けできません。複数サイトをご利用の場合、同一の予約としてお申し込みください。必ず並びでお取りいたします。
- ④ 複数サイトの予約は、同一泊数に限ります。

《ご予約の変更及びキャンセルについて》

- ① 複数サイトのご予約につきましては、ご予約の変更はお受けできません。ご予約内容の変更をご希望の方は、一旦ご予約をキャンセルした上で、新たなご予約をお申し込みください。
- ② キャンセルのご連絡は、メールでのみ受付けております。17:00以降に送信したメールは翌営業日の受理となり、当該受理時点をもって、キャンセルとさせていただきます。なお、サーバのトラブル、メールの誤送信等、当キャンプ場の責に帰すべからざる理由で、お客様のメールが当キャンプ場に到達しなかった場合、キャンセルとはなりませんので、ご注意ください。
- ③ キャンセル料については、ホームページの「キャンセルについて」をご参照ください。

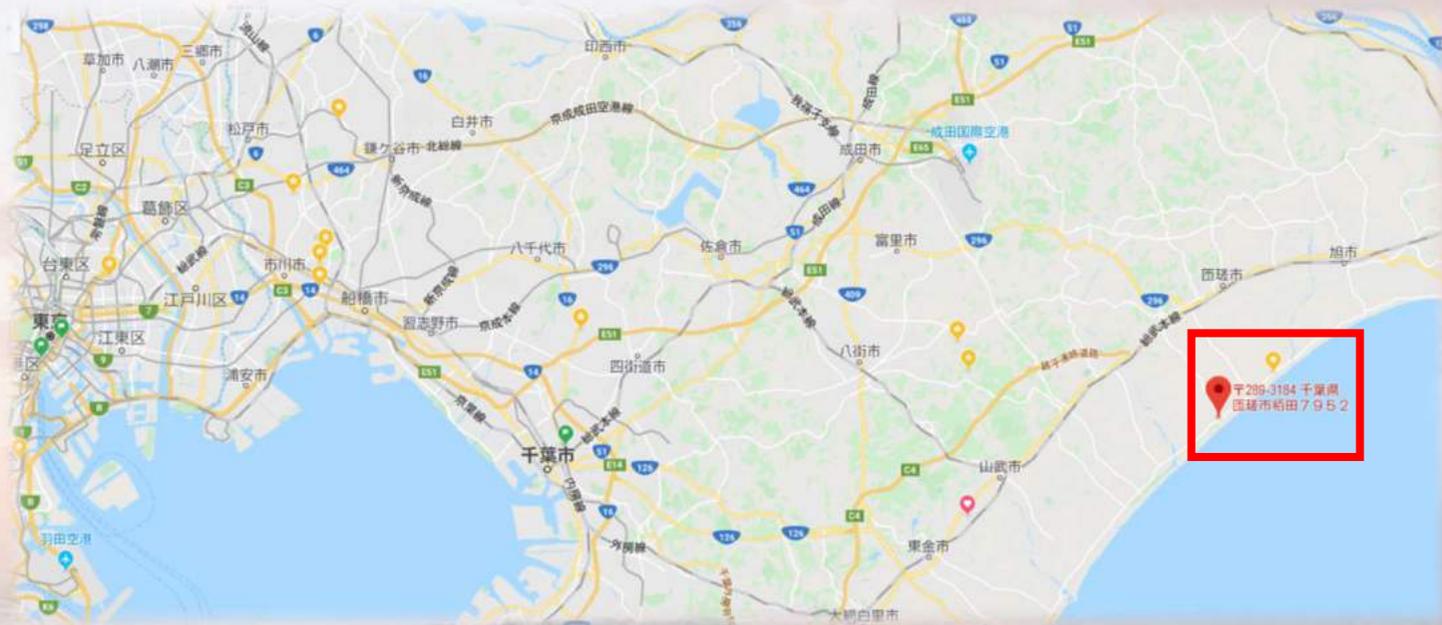
《その他の注意事項》

無断で予約人数を超えた人数の知人を利用サイトに招き入れる利用者がいます。防犯上、安全管理上、違反行為として固くお断りします。

《専属的合意管轄裁判所》

お客様と当キャンプ場との間に、予約やキャンプ場の利用に関連して生じた一切の紛争は東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所といたします。

- ・利用者増への対応
第2キャンプ場の新設



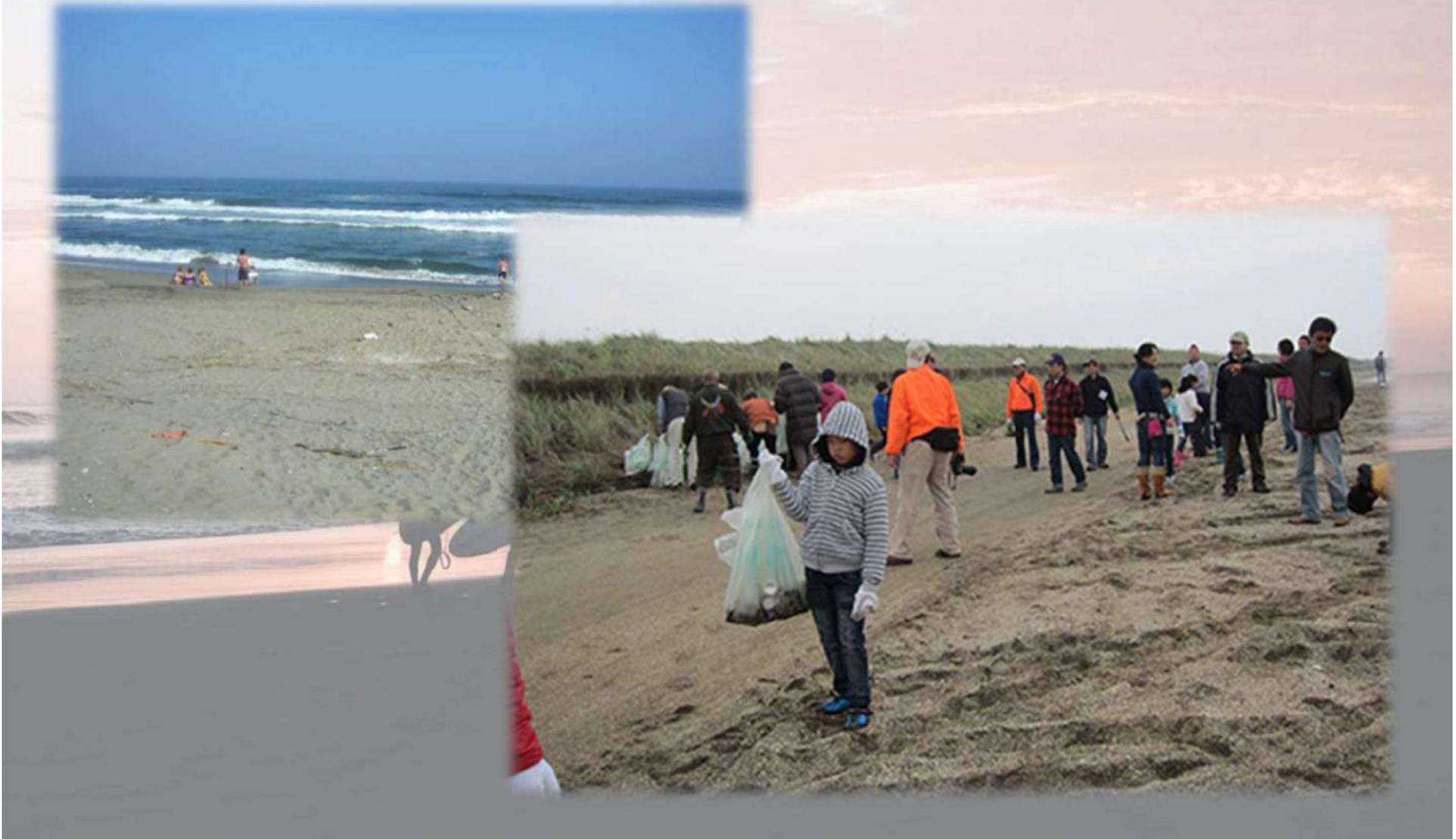
第2キャンプ場
場内MAP



- ゴミ問題
 ゴミの分別
 管理棟でのスタッフ立会によるゴミの回収



- ・ 地域貢献
キャンプ場利用者を巻き込んだ周辺（海岸含む）清掃
地域の雇用確保



サイト空き情報



KUJYU-KURI

CAMP

kujukuri.calender@gmail.com

今日 ◀ ▶ 2020年 2月 ▼

印刷 週 月 予定リスト

月	火	水	木	金	土	日
27	28	29	30	31	2月 1日	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	3月 1日

予定を表示するタイムゾーン: 日本標準時

+ Google Calendar

Access

アクセス



◆九十九里シーサイドオートキャンプ場

〒289-3181 千葉県匝瑳市野手17146-935

TEL 0479-67-3899

現地キャンプ場では予約管理は行っておりません。予約申込み、変更、キャンセルは予約フォームよりお願いします。

道順のお尋ねはグーグルマップをお願いします。

(受付時間 9:00~17:00)



◆第2キャンプ場インかやだ浜

〒289-3184 千葉県匝瑳市栢田浜7952

最寄りインター：銚子連絡道路の終点、横芝光ICを降りて信号、右折約8キロ。県道30号（九十九里ビーチライン）を左折し約2キロ。右手に看板が立っています。

※インかやだ浜から、さらに銚子方面に約4キロ、お車約7分程度の位置に九十九里浜シーサイドオートキャンプ場がございます。



ご予約&お問い合わせ

ご利用日によってキャンプ泊料金が異なりますのでご注意ください。

ご利用料金についてはご利用料金ページをご覧ください。

また、各施設の場内の位置はキャンプ場マップをご確認ください。

下記フォームに必要事項を入力後、確認ボタンを押してください。

RESERVE

ご予約とお問い合わせ

ご利用にあたって

お越しいただきました、全てのお客様が気持ちよく過ごせますよう、みなさまへ利用の際のお願いをしております。



直火禁止

花火禁止

ノーリード禁止

音響機器禁止

アイドリング禁止

無断招待禁止



チェックイン
17:00まで



22:00
消灯



21:00~7:00
車の出入り禁止





ご予約&お問い合わせ

ご利用日によって宿泊料金が異なりますのでご注意ください。

ご利用料金については[ご利用料金ページ](#)をご覧ください。

また、空き情報の問い合わせは、[サイト空き情報](#)をご確認ください。

下記フォームに必要事項を入力後、確認ボタンを押してください。

ご用件	<input type="text" value="ご予約"/>
お名前 ※必須	<input type="text"/>
フリガナ ※必須	<input type="text"/>
メールアドレス ※必須 (Hotmail以外のアドレスにして下さい。)	<input type="text"/> (半角)
携帯電話番号 ※必須	<input type="text"/> (半角・ハイフンあり)
お問い合わせ内容	<input type="text"/>

ご予約の方はこちら (テント及びタープのレンタルは行っておりません)

料金の問合せや空きの確認も以下に入力し通信欄にお書き添えください



現住所	郵便番号 ※必須	〒 <input type="text"/> (半角・ハイフンあり)
	住所 ※必須	<input type="text"/>
ご利用日 ※必須		2020 <input type="text"/> 年 <input type="text"/> 月 <input type="text"/> 日
宿泊数 ※必須		<input type="text"/> 日(日帰りの場合は0(ゼロ)を入力してください。)
ご利用人数 ※必須	大人	<input type="text"/> 人
	子供	<input type="text"/> 人 (0歳~中学生)
	ペット	<input checked="" type="radio"/> 無 <input type="radio"/> 有 (ペットの頭数を「通信欄」にご記入ください。3頭までお受けしております。)
車台数 ※必須		<input type="text"/> 台(車が無い場合は0(ゼロ)を入力してください。)
ご希望サイト ※必須		<input type="radio"/> 貸別荘 <input type="radio"/> バンガロー <input type="radio"/> 第1キャンプ場 電源付きサイト <input type="radio"/> 第1キャンプ場 電源なしサイト <input type="radio"/> 第2キャンプ場 インかやだ浜 (営業日をお確かめ下さい) <input type="radio"/> 日帰りバーベキュー (BBQ用具付き) <input type="radio"/> DAYキャンプ
通信欄		<input type="text"/>
ご予約に際しての注意事項		<input type="checkbox"/> ご予約に際しての注意事項 を必ずご確認、ご承諾の上、ご予約ください。

確認

リセット