

# 168INN 旅館集團以 DOCUSIGN 優化管理 績效

降低工具的學習成本是順利將新的工具導入的重點，而 DocuSign 在這個部分的表現可圈可點，幾乎10分鐘就完成教育訓練，人人都可以輕鬆上手，創建、發送、追蹤簽署進度。

**賴穎**  
168inn 旅館集團, 策略長



## 公司簡介

「我們有很強的管理與工務團隊，商業模式是以收購再重新開幕旅館為主，截至目前，集團旗下總共有10家旅館，住用率維持在80%以上。」168inn 旅館集團策略長賴穎進一步解釋達成此成績的三個關鍵因素是：多元品牌經營、便捷且貼心的服務，以及高效管理機制。

## 3大關鍵，168INN旅館集團成為北台灣最大特色連鎖旅館品牌



首先，在多元品牌這點，168inn 旅館集團的策略是因應不同客群需求提出五個品牌，包括因應客戶需求在都市與郊區開設的168motel與台北尚印旅店、開設全球第一家電競主題旅館- i hotel、提供超越五星等級飯店服務體驗的六星旅館，以及率先導入電動車充電樁服務且強調親子友善、寵物友善、派對推薦的潮旅館等。

「我們從2004年開始積極發展品牌，為此，不僅深入了解客群需求，也願意投資打造差異化服務，滿足目標族群對不同住宿體驗的期待。」賴穎表示，除了持續優化既有旅館服務，未來也會因應客戶、市場需求擴展服務能量。

方便與安全，是168inn 旅館集團致力提供給旅客的價值。除設身處地的提供貼心、便捷且有溫度的服務，例如，將客戶等候登記入房時間縮減至1分鐘之內、每個旅館皆提供美味早餐、因應客戶需求提供電動車充電服務等，更致力打造安全優質住宿體驗，包括將違反入住規範與明顯違法的車牌登記為黑名單、更致力培育旅館人員的迅捷服務與危急事件處理能力，以提供旅客最安心的住宿環境。

賴穎面帶微笑的解釋：「我們的客群有95%是散客，除會透過官網、網路旅行社（OTA）、訂房網站預約，還有許多直接驅車前來入住的客戶，因此，必須主動思考客戶的潛在需求，從管理機制、硬體設施、軟體系統、人員技能等多個面向完善服務，更好滿足旅客需求。」

最後，同時也是最重要的是，由高效經營團隊成員推進各項業務。賴穎表示，隨著集團業務的增加，如何提升跨部門的營運績效十分重要，因此，168inn 旅館集團除擁抱科技提升生產力、協作力，更設法優化流程效率，例如以 DocuSign 取代人工審核作業，讓高階主管與跨部門同仁可以將心力放在更高價值的業務上。

## 168INN旅館集團以DOCUSIGN強化內稽內控管理能力，做好業務開拓的最佳準備

賴穎表示：「過去34年，我們不僅成功形塑多元品牌、累積招募超過10萬名會員、每天服務近2,000名旅客，經營績效也有目共睹，接下來，為滿足更多旅客需求與實現永續營運，我們計畫將業務範圍擴展到加盟連鎖等領域，因此，必須進一步優化管理作業與內稽內控機制，而這也是集團會導入DocuSign的原因之一。」

他進一步解釋，因為168inn 旅館集團總部與旗下10間旅館的所在地不同，若有事務需要審核，如採購營業設備、舉辦行銷活動等，過去主管與同仁得舟車勞頓、花費許多時間才能即時完成審核工作，甚至是出現事後補發表單的狀況、喪失表單審核的內稽內控意義，為杜絕這些狀況發生，168inn 旅館集團從2023年底開始評估各個電子審核方案，最終在思想科技的協助下，於今（2024）年初導入DocuSign電子審核方案。「我們會決定導入DocuSign的原因有二：系統介面簡潔易用、好上手，以及合作夥伴-思想科技-提供專業且仔細的協助。」



在簡潔易用這個部分，賴穎表示：「降低工具的學習成本是順利將新的工具導入的重點，而DocuSign在這個部分的表現可圈可點，幾乎10分鐘就完成教育訓練，人人都可以輕鬆上手，創建、發送、追蹤簽署進度。」

賴穎對思想科技提供的諮詢、規劃、上線與售服也十分讚賞，他說：「思想科技本來就是協助我們導入GWS的合作夥伴，對我們有一定的了解與合作默契，會站在我們的立場上建議如何使用、發揮DocuSign的效益；其次，在導入過程中，也是我們跟DocuSign原廠溝通的關鍵橋樑，讓我們可以順利上線，上線後也總是迅速回應我們的問題，讓人感受到專業且貼心的支援服務。」

值得特別一提的是，DocuSign上線短短不到3個月的時間便為168inn 旅館集團帶來極大的改變與效益：首先是將文件簽署時間從原先的一周縮減到3天以內，大幅提升營運管理效率；其次是加速當責文化的形成，每一位員工都更主動的為職責（權限）內的事務下決策與負責，也因如此，集團每月要簽署的文件數量從上百張縮減成40張以內；最後是將內稽內控機制內化成員工DNA，逐漸發展出各項標準作業程序，進而提升營運作業的效率與效能。



「對168inn來說，DocuSign是完成公司制度、推動內稽內控的重要推手。」展望未來，除持續以DocuSign優化集團經營管理績效，賴穎也十分期待思想科技因應集團需求介紹適合的人工智慧技術以優化服務能量，為未來做最佳準備。

[進一步了解 DocuSign](#)

“

DocuSign上線短短不到3個月的時間便為168inn 旅館集團帶來極大的改變與效益：首先是將文件簽署時間從原先的一周縮減到3天以內，大幅提升營運管理效率；其次是加速當責文化的形成，每一位員工都更主動的為職責（權限）內的事務下決策與負責，也因如此，集團每月要簽署的文件數量從上百張縮減成40張以內...

**賴穎 - 168inn 旅館集團, 策略長**

◆ 數位轉型

Elevate Your Digital Experience With

**思想科技 MASTER CONCEPT**

Talk to our specialists at [sales@hkmci.com](mailto:sales@hkmci.com) to start your cloud migration journey with us.

[聯繫我們](#)