

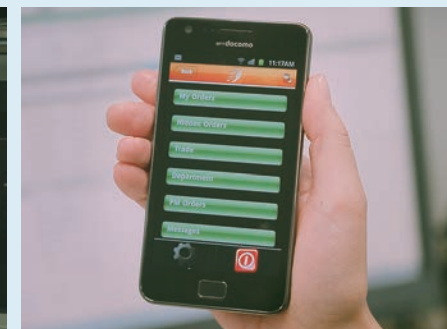


スマートフォンで運ぶ “最高のおもてなし”

株式会社森ビルホスピタリティコーポレーション様

お客様をお待たせしない
迅速で確実なサービス提供が、
ホテルでは最高のホスピタリティとなる。
その裏側で進化を遂げた
ホテル業務×ITの仕組みとは。

使用しているサービス&ソリューション



2台持ちの煩わしさと外線の通話コストを軽減したい。

六本木ヒルズの一画で、世界各国のVIPに愛されるラグジュアリーホテル「グランド ハイアット 東京」。そして2014年6月にオープンした虎ノ門ヒルズの上層フロアを占めるライフスタイルホテル「アンダーズ 東京」。この二つの高級ホテルブランドを運営しているのが、森ビルホスピタリティコーポレーションである。車で約10分ほどの距離にある両ホテルだが、それぞれのホテリエたちは外回りの多い営業社員も含め、胸に忍ばせたスマートフォンを使って、いつでもどこからでも内線通話で連絡を取り合える体制を整えている。「これまでグランド ハイアット 東京では、構内PBX*を使ったPHS内線システムを利用してきま

した。しかし、ホテルの外にいる営業社員や幹部社員と連絡をとるには外線用の携帯電話も必要になるため、2台持ちの煩わしさと外線の通話コストが大きな課題となっていました。そこでアンダーズ 東京の開業に合わせ、シンプルで低コストな通信環境を模索していたところ、外出先や離れた場所にあるホテル間でも定額の内線通話を可能にする『オフィスリンク』をご提案いただきました」と語るのは、グランド ハイアット 東京の森谷猛晴氏だ。

* PBX (Private Branch eXchange) : 構内電話交換機。電話局で使われている局内交換機に対応し、企業内に設置して外線電話と内線電話同士を交換する装置。

株式会社森ビルホスピタリティコーポレーション様 グランド ハイアット 東京 東京都港区六本木6-10-3

Before

外ではPHSと携帯電話の2台持ち——通話料がかさみ、効率も悪い



After

スマホ1台で全国が内線エリア。業務アプリも使えて効率もアップ



ホテルビジネスは、さまざまなスタッフ間の密接なコミュニケーションとコラボレーションで成り立っている。お客様を迎えるフロントデスク、部屋を整えるハウスキーピング、旅行会社や企業を回る営業、宴会やパーティを提案するイベントプランニング等々、お客様を丁寧にもてなすには、あらゆる業務で迅速・的確な社内連携が必要だ。これまでグランド ハイアット 東京はPHS内線を使って社内連絡を行っていたが、外出の多い営業社員は携帯電話との2台持ちが必須。このため外線コストや取り次ぐ際のタイムラグが大きな課題となっていた。

グランド ハイアット 東京とアンダーズ 東京は、それぞれ新たにFMC*型PBXを導入しオフィスリンクのサーバーとIP接続することで、新規導入した180台のスマートフォンを内線化した。これにより、ホテル内・ホテル間に加え、外出先でも内線を定額料金で利用できる一人1台環境とし、外線コストの大幅な低減と迅速な社内連携を実現。端末がスマートフォンに代わったことで、従来はパソコン(Webブラウザー)活用のみだったホテル向け業務支援アプリ「HotSOS」のモバイル版が使えるようになり、業務効率と顧客サービスの向上に貢献している。

* FMC (Fixed Mobile Convergence) : モバイル端末とオフィスの固定電話機を融合した通信サービス。



「専用マニュアルや保守サポートなど、さすがドコモだと感心しました」

グランド ハイアット 東京
人材開発部 セキュリティマネージャー 森谷 猛晴氏

オフィスリンクは構内PBXとFOMA網を接続することで、ドコモ端末を内線電話として利用できるサービスだ。外出先でも内線通話は無料になるため、通話コストを大幅に削減できる。「新たに導入したスマートフォンは、両ホテルのサービススタッフやバックオフィス担当者などが業務連絡や打ち合わせ、お客様対応などで頻繁に利用しています。外出先の営業社員とも内線で通話でき、転送も簡単なので、お客様や社内への対応スピードが格段にアップしました。通話品質や安定性の高さに加え、導入時に専用マニュアルを作成してくださったり、端末の保守サポートも万全な点は、

さすがドコモだと感心しました」と森谷氏は評価する。

端末がスマホに代わったことで、ホテル向け業務支援アプリ「HotSOS」のモバイル版をスタッフ全員が手元で使えるようになり、顧客からのリクエストや設備の修繕依頼などに迅速・確実に対応できるようになった効果も大きい。「内線通話とあわせて業務連携がよりスムーズになり、お客様をお待たせしないサービス品質の向上につながっています」と森谷氏。最高のおもてなしを演出するチームに、力強い“仲間”が加わったようだ。