

フロント業務の人員費削減効果に加え さまざまな「見える化」で品質向上に寄与する 「リモートフロントシステム」

(株)リモートプラス(ルナパーク グループ)

外線・内線からの着信に対して 専門のオペレータが迅速対応

全国でレジャーホテルを展開するルナパークグループが自社開発した「リモートフロントシステム」は、人員費削減とオペレーション効率化に大きく寄与するものとして、注目を集めている。もともとは自社運営ホテルのみでの展開を想定してシステム開発を進めてきたが、導入後に目覚ましい効果があがったことから、他のホテルへのサービス提供を開始。この9月末時点で7ホテルに対してサービスを提供しており、21年中には10ホテルにまで拡大する予定だ。

同システムは「複数ホテルの外線・内線対応を、コールセンターで一元管理する」というものだ。コールセンターには専門の教育を受けたオペレータが常駐し、パソコンでホテルの情報を確認しながら対応を行なう。

外線番号に着信があった場合、オペレータが電話をとると同時に、パソコン画面にそのホテルの各種情報が表示される。オペレータは「ホテルへの道順」「空室状況」「料金システム」「予約の有無」「忘れ物関連」といった問合せ内容に応じて情報をその場で検索し、電話の相手に伝える。内線から着信があった場合は、内線を掛けた客室のレイアウトや客室写真、基本情報などがパソコン画面に表示され、「設備の使い方」「設備不備に関するクレーム」などを受け付け、必要に応じてコ

ールセンターから現場のスタッフに指示を伝える。「飲食オーダー」に対しては、オーダー内容をホテルスタッフが携帯するスマホとLINEWORKSで連携して情報共有することで、速やかな対応を実現する。

すでに本社がある東京のほか、岩手県盛岡市と雫石市の3か所にコールセンターを開設し、専門のオペレータ育成も進めるなど、同システムを広く展開していくうえでの本格的な体制づくりを済ませているという。

お客さまの細かなクレームも見える化 本部主導で根本的改善、サービス向上

このシステムを活用するメリットとして、

- ①人件費の大幅削減
- ②経営者・管理者の負担軽減
- ③お客さまの声の見える化
- ④現場オペレーション力の見える化
- ⑤オペレーション・サービスの高品質化

の5点があげられる。

このうち①②に関しては、多くのレジャーホテル事業者にとって大きな課題となっているのは言うまでもない。ルナパークグループが同システムを自社開発するに至った最大の動機も、やはり①②の課題解決だったという。実際、同社が運営するホテルでは月100万～150万円の削減実績を残しているという。

一方、同システムを実際に運用していくなかで、当初の想定以上の成果に

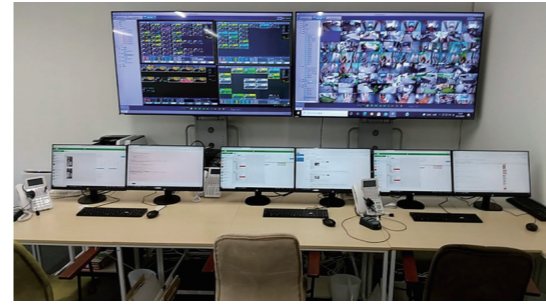
つながったのが③④⑤だったという。

多店舗展開するホテルでは、運営本部が現場オペレーションの細部まで把握するのは難しい。お客さまから寄せられるクレームなども、小さなものは現場のスタッフが直接対応して処理してしまうことが多く、管理者や運営本部が把握できないまま、クレームの根本的な原因が放置されてしまうケースもある。

同システムの場合、お客さまからの細かなクレームや要望も、すべてコールセンターをとおして「見える化」できるので、あとから内容を分析して、運営本部主導によるオペレーションやサービスの高品質化に役立てることができる。

ルナパークグループ取締役リモート事業部部長の加納大揮氏は、実際に同システムを導入した効果として、以下のエピソードをあげる。

「あるホテルにリモートフロントシステムを導入して以降、客室内に設置してある自動精算機の釣り銭切れに対するお客さまからのクレームが、月40件も寄せられていることがわかりました。現場スタッフに確認してみると、実は以前から釣り銭切れは頻繁に発生しており、お客さまからクレームが入るたびにスタッフが補填するのが常態化していました。スタッフからすると、一つひとつは深刻なクレームではなく、「釣り銭を頻繁に補填するのは当たり前の業務」ととらえており、とくに問題視はせず、上の人間に報告し



複数のホテル現場をコントロールできるコールセンターの開発も進む

なかったとのこと。同システムを導入したことによって、はじめて本部が把握することができました。対策として、1回の釣り銭補填金額を、従来の倍に増やしたところ、釣り銭切れのクレームはほぼゼロになりました」。

ほかにも客室清掃時のアメニティの補填し忘れによるクレームなどを把握し、重点チェック項目としてクレーム削減につなげることができたという。

同システム導入によってお客さまの声が見える化され、それまで放置されていたクレームの原因を排除することで、よりよいサービス提供が可能となった顕著な例といえる。

オペレーションの見える化で効率アップ 現場スタッフにも緊張感と責任感が

また、同システムは現場オペレーション力の見える化にも効果を発揮する。同システムは外線・内線の一元管理だけではなく、ホテルにおける客室使用状況を一元管理することもできる。ホテルの客室Aは何時にチェックイン、チェックアウトし、何時から何時まで客室清掃が行なわれたという記録も、すべて一元管理して残すことが



コールセンターのパソコン画面に問合せに関する情報が映し出されるため、迅速かつ丁寧な対応が可能に



郊外立地の11室の小規模で、フロントの一元管理によって収益率を大幅にアップした「LUNA PARK CUBE」(千葉県八街市)

できる。

「当社ホテルの現場スタッフには、常に丁寧な清掃に取り組んでもらっているのですが、日々のオペレーション内容を分析したところ、土日の繁忙時にお客さまを待たせてしまっている状況が一部ホテルにみられました。経営的にみると、それは、機会損失につながることで、そうした繁盛時に、店舗の状況に柔軟に対応しながら、清潔感レベルを維持しつつ、いかに効率重視の清掃が行なえるか、店長会議を通して話し合いました」(加納部長)。

こうした現場オペレーション力の見える化によって、本部がなかなか把握しづらい細かな改善点を洗い出し、オペレーション向上につなげることができる。「見える化によって、現場スタッフにも緊張感と責任感が生まれ、意識向上にもつながっています」と加納氏は話す。

こうしたオペレーション・サービス

の高品質化という効果に着目した大手ホテルチェーンから導入依頼があり、すでに話が進んでいるという。

新型コロナを機に大きな転換期を迎えているレジャーホテル業界だが、人手不足や人件費をはじめとする経費削減、そしてサービス・オペレーションの高品質化は恒久的な課題として、今後も残っていくだろう。

「システム導入に際しては、既存のコンピュータシステムを活用できるので、ネットワーク関連の回線整備と、IPカメラを設置してもらう程度で、大きな投資は必要ありません。それによって人件費の削減をはじめさまざまな効果が期待できるので、費用対効果は大きいといえます」(加納部長)。

■(株)リモートプラス(ルナパークグループ)
東京都中央区日本橋茅場町2-12-2-3C
TEL.03-5643-1011 / FAX.03-5643-1012
http://www.remote-plus.co.jp