

星野リゾート

星野リゾート

クラウド型PBXで在宅での電話応対を実現 在宅勤務の業務拡張で優秀な人材活用を促進

導入サービス: Arcstar Smart PBX ナビダイヤル



星野リゾート
統合予約センター
ユニットディレクター
安田 隆明氏

「クラウド型のサービスであることから、大きなシステム改修が不要で、設備投資のコストが抑えられました。すぐに導入できるのも、迅速に在宅での電話応対を実現したかった当社にとって魅力的でした」



企業情報

社名 星野リゾート

事業概要 洗練された高級温泉旅館やリゾート施設と卓越したサービスで知られるリゾート運営会社。国内では「星のや」「界」「リゾートナーレ」というブランドのもと、個性的な宿泊施設などを国内外35カ所に展開している。

URL <http://www.hoshinoresort.com>

課題

- ・従業員がスキルを活かせる在宅勤務の環境整備

対策

- ・クラウド型PBXの導入で在宅での電話応対を実現
- ・在宅とコンタクトセンターと連携した柔軟な着信設定を実現

効果

- ・クラウド型サービスによる低コストかつスピーディーな導入
- ・在宅勤務の業務拡張により優秀な人材活用を促進

課題

経験のある人材のスキルを最大限に活かす 在宅勤務でも活躍できる環境構築が急務

国内外に展開する洗練された高級温泉旅館やリゾート施設、その卓越したサービスで知られるリゾート運営会社 星野リゾート。顧客満足度の高い体験を提供し続けるため、同社が力を注いでいるのが、従業員の“働く環境”の整備である。早くから在宅勤務の仕組みを導入・活用していた同社は、その活用の幅をさらに広げ、経験豊富で優秀な人材のスキルを活かしたいと考えていた。

同社は「統合予約センター(コンタクトセンター)」を沖縄県に設け、お客さまからの宿泊予約や問い合わせの電話を一元的に受け付けている。最初の顧客接点ともなる統合予約センターでは、「いかに手厚い対応ができるか」を基本姿勢とし、星野リゾートの全施設を熟知したスタッフが、館内の設備から料理の内容に至るまでのきめ細かなご案内を行うなど、顧客のさまざまな問い合わせに答える総合案内の役割も果たしている。

「宿泊業にとって建屋というハードウェアも重要ですが、人材というソフトウェアはそれ以上に重要です。かゆいところに手が届くようなおもてなしを提供するには、経験が何よりものをいうため、当社ではできるだけ働きやすい環境を提供し、大切な人材がいかに力を発揮してもらうか、いかに長く働いてもらうかを日々考えてきました。たとえば電話オペレーターは、一から育成した場合、一人前になるまでに2年ほどかかります。経験ある優秀な人材の確保は星野リゾートにとって重要な課題でした」と同社の安田隆明氏は語る。

同社では全社的に在宅勤務制度を導入し、統合予約センターにおいても、出産や育児、介護、パートナーの転勤などの事情により現場で働き続けられないスタッフには、在宅での勤務をうながす体制を構築していた。しかし、在宅勤務での業務は主にメール対応や事務作業に限ら

れ、電話応対については、在宅で実施する手段がなく、優秀なスタッフのスキルを活かしきれていなかった。

「経験ある優秀な人材は電話オペレーターとしても高いスキルを持っている場合が多く、在宅勤務で電話応対の業務ができないかを検討しました。それが実現できれば、統合予約センターの貴重な戦力になります。本人にとっても業務の幅が広がり、やりがいの向上につながるのではと考えました」(安田氏)

同社は、まず既存のオンプレミス型電話設備の更改によるシステム構築を検討。しかし、これは大規模な改修となり、数千万円の工事費、また検討や準備を含めて2年程度の期間が必要であった。

対策

クラウド型PBXサービスの導入で 在宅勤務によるオペレーターの電話応対を実現

この課題の解決策を示したのが、NTT コミュニケーションズ(以下、NTT Com)である。既に導入していた「ナビダイヤル」に、クラウド型PBXサービス「Arcstar Smart PBX」を組み合わせることによって、在宅での電話応対が可能になる仕組みを提案した。

ナビダイヤルは、全国共通の番号で受付できる電話番号を提供するとともに、時間帯によって着信先を変えるなど、きめ細やかな着信設定が可能である。また、IVR(自動音声応答)など統合予約センター業務の遂行に役立つ多機能を有しており、統合予約センターでは、受付番号として利用していた。

一方、クラウド型PBXサービスのArcstar Smart PBXは、PBX機能をクラウド上で提供するため、通信設備を増設することなく、ロケーションフリーで、スマートフォンやPC(ソフトフォン)などさまざまなデバイスで内線電話を利用できる。PCに専用のアプリケーションをインストールして設定するだけでソフトフォンで内線が利用できるため、在宅勤務者は自宅に居ながら統合予約センターにかかってきた電話を着信でき、オフィスと同様の環境で電話応対が可能だ。

この2つのサービスの機能を組み合わせれば、在宅のスタッフが電話応対できないときはコンタクトセンターで着信するなど、在宅勤務者とセンター勤務者が一体連携できる柔軟な仕組みが実現する。お客さまからの電話は、ナビダイヤルのACD(自動分配)機能で優先的に在宅スタッフに振り分けられ、ソフトフォンに着信。在宅スタッフが通話中や、一定時間経っても応答しない場合、予約センターで着信できるため、スムーズな電話応対が可能になる。

安田氏はNTT Comの提案を採用。その理由を以下のように述べる。

「Arcstar Smart PBXはクラウド型のサービスであることから、大きなシステム改修が不要で、設備投資のコストが抑えられます。すぐに導入できるのも、迅速に在宅での電話応対を実現したかった当社にとって魅力的でした」

効果

低コストかつスピーディーに環境を構築 在宅勤務による優秀な人材活用を促進

統合予約センターでは、まずArcstar Smart PBXのデモ用のIDを使って、在宅勤務のスタッフに、センター内および自宅での試験を実施。従来通りの電話応対が可能であったことから、導入を正式決定する。初期費用はわずか数万円、導入決定から導入までに要した期間は約10営業日という速さで、在宅勤務環境を構築できた。

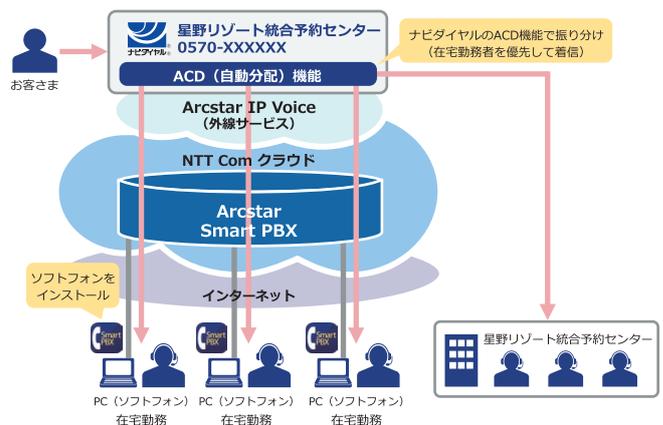
こうしてナビダイヤルとArcstar Smart PBXにより、同社の宿願であった在宅での電話応対の仕組みはスムーズに導入された。スタート後も在宅スタッフからは「オフィスと同様に仕事ができる」「音声通話の質も良く、使いやすい」と高評価を得ている。

安田氏は「導入からまだ間もないこともあり、本当に効果を実感するのはこれから」と指摘しながら次のように語る。

「これから電話応対業務を高度化していく上で、いろいろなことが実現できる体制が整備できたことは喜ばしいことです。在宅勤務については、これまでは家庭の事情などでやむなく在宅を選んでいた従業員に対して提供してきましたが、今後はもっと積極的に推進したいと考えています。ただし、在宅でできる業務が限られているとモチベーションも上がりませんし、力も発揮できません。ですから、在宅でできる業務の幅をさらに広げるための在宅勤務の環境整備を拡充していきたいと考えています」

今後、安田氏は顧客の立場に立って予約応対業務をより洗練させていきたいと考えており、引き続きNTT Comの提案力に大きな期待を寄せていると、話を結んだ。

図 星野リゾート統合予約センターのシステム構成イメージ



*統合予約センターと在宅勤務の環境において、NTTコミュニケーションズが提供する外線サービス「Arcstar IP Voice」を利用

お問い合わせ先

NTTコミュニケーションズ株式会社

ホームページ

Arcstar Smart PBX http://www.ntt.com/a_smartpbx/
ナビダイヤル <http://www.ntt.com/navidial/>

- 記載内容は2016年9月現在のものです。
- 表記のサービス内容は予告なく変更することがありますので、お申し込み時にご確認ください。
- 記載されている会社名や製品名は、各社の商標または登録商標です。