

株式会社 ホテル椿館

インターネット接続で発生していた 原因不明の遅延を解消 予約システム、フロント対応など幅広い業務の 効率化を達成



OCN IPoE サービス ワイドプラン



株式会社 ホテル椿館
営業企画部 副支配人
浜崎 真吾 氏

「来年、大阪万博も開催されますし、ますます国内外からのお客さまが多くなると予想しています。その前に安定したインターネット接続が実現できで良かったなと感じています」



株式会社 ホテル椿館
総務・経理部 部長
兵頭 武範 氏

「慢性的に人手が不足している状況ですので、ITの有効活用で従業員1人ひとりの業務負担を減らし、笑顔と真心の接客サービスに注力できる環境をつくってきたいですね」

課題

- 夜間を中心にホテル運営を支えるインターネット接続に原因不明の遅延が発生
- 接客サービスの質、業務効率を高めるためにインターネット接続を見直したい

対策

- 原因究明のため、ITに知見のあるNTTコミュニケーションズをパートナーに選定
- 夜間などの混雑する時間帯でも安定した通信が利用できるIPoE方式のサービスを導入

効果

- ゆとりある収容設計、6倍の大容量を持つサービス導入で安定した通信環境を実現
- 従業員からのクレームはゼロに。さまざまな業務がスムーズに回り始める

課題

ホテル運営を支えるインターネット接続に遅延が発生 サービス品質を高め、業務の効率化に向けた対策が急務に

ホテル椿館は明治・大正時代の洋館を彷彿とさせる愛媛県のホテル。日本最古といわれる道後温泉より引湯し、風流な日本庭園に囲まれた露天風呂を備えていることが大きな魅力となっている。さらに大正ロマンの情緒を感じさせるハイカラな袴姿の「マドンナ」のお出迎え、彩り豊かなビュッフェ、迫力ある水軍太鼓のショーなども人気だ。「笑顔と真心」を掲げ、全従業員が手厚い接客をモットーとして働いている。アフターコロナのインバウンド需要などが追い風となり、来館者は増加傾向にあるという。

「まだまだコロナ前には及びませんが、個人のお客さまを中心に徐々に戻りつつあります。インバウンドに関しては飛行機の直行便がある台湾、韓国からのお客さまが増えてきました。広島県の観光を経由してお越しになるお客さまも多いですね」と近況を語るのは副支配人の浜崎真吾氏だ。

一方、コロナ禍で退職者が出たこともあり、現在の課題は人手不足

を解消することだと浜崎氏は続ける。「業務効率化がやっぱり大きいですね。いろいろな業務を見直してスリム化することに加え、1人あたりの作業のスピードアップを図る業務効率化を進めています。この取り組みに欠かせないのがインターネットなどのITツールの有効活用です。しかし、夜の時間帯に急にインターネット接続が遅くなるトラブルが生じ、いろいろ調べても原因がわからず、対策を講じても改善されない状態が続いていました」

ホテル内のさまざまな業務システムで活用されるインターネット接続が遅くなったことにより、宿泊の予約システムの対応が遅れ、顧客満足度を低下させる懸念も生じていた。「予約システムに限ったことではありません。フロント業務でもお客さまからのお問い合わせをインターネットで調べて回答するのですが、通信が遅いため、お客さまをお待たせするといった接客面でも支障が出ていました。このような課題を解決するために、インターネット接続サービスを一新する必要があると感じていたのです」（浜崎氏）

対策

遅延を解消し、業務効率が向上できれば手段は問わない 知見を持つパートナーからの最適なサービス提案を評価

インターネット接続サービスを一新すると決めたものの、とくに目星をつけていたサービスがあったわけではなかったと、総務・経理部の部長 兵頭武範氏は当時を振り返る。「長期間にわたり使い続けてきたインターネット接続サービスだったため、古いから遅いのだろうという予測はできます。しかし、私たちは IT についてそこまで詳しくありませんので、どのサービスに乗り換えれば解決できるかまではわかりません。逆にインターネットの遅延が速やかに解消できればよく、それを満たしてくれる最適なサービスを提案してくれるパートナーを求めているのです。もともと利用していたインターネット接続サービスが OCN 光だったこともあり、NTT コミュニケーションズに相談したところ、今回導入したサービスの提案を受けました」

ホテル椿館が導入を決めたサービスは「OCN IPoE サービス ワイドプラン」だ。これまでホテル椿館が利用していた PPPoE 方式とは

異なる IPoE 方式を採用した法人向けインターネット接続サービスである。両者の大きな違いは接続設備の大容量化など、通信設備に関して、ゆとりを持たせた設計になっていることだ。さらに法人向けの専用設備なので、夜間などの通信が混雑する時間帯でも安定した通信が利用できるメリットがある。

「接続方式が違うといわれても、正直、詳しい違いはわかりません。結果的にインターネットが速くなり、業務が効率化できればいい。技術的な面は IT に知見のあるプロに託せばいいと考えていますので、全面的に手厚いサポートをいただいた NTT コミュニケーションズを選んで正解でした」(兵頭氏)

こうして、ホテル椿館のインターネット接続環境は、無事、新たな IPoE 方式に切り替えられた。

効果

ゆとりある収容設計、6 倍の大容量により慢性的な遅延を解消 安定した快適な通信によりホテル業務がスムーズに回り始める

IPoE 方式の「OCN IPoE サービス ワイドプラン」を導入したことで通信の遅延は解消され、現在も安定した環境で利用できているという。「実は私も予約システムを担当しており、インターネットの速度が上がったことは実感しており、ストレスなく利用できています。もちろん、お客さまからのお問い合わせに対応するフロント業務でも同様の効果が出ていると思います。通信は電気や水道と同じ、きちんとつながるのが当たり前なので、通信が速くなったねという声は出てきません(笑)。ただ、誰からも遅い、つながらないという声が上がっていないことが効果の証です。サービス品質の向上や業務効率化に寄与していると感じています」(浜崎氏)

「ホテル運用の根幹を担うネットワークが安定して使えるという安心感があります。私が担当する総務・経理でもネットワークは必須ですので、格段に業務の効率は上がっていると思います。私たちは従業員 1 人あたりの生産性を上げるために、IT 導入の助成金などを利用して今後も安定したインターネット接続環境を軸にしたデジタル化の取り

組みを続けていく計画です。誰もが働きやすい環境が実現できれば、新たに優秀な人材を呼び込み、長く働いていただける効果も生まれると考えています」(兵頭氏)

日々、ホテル椿館には国内・海外の予約サイトから宿泊予約が舞い込んでくる。つまり、最初の顧客との接点となるのが予約システムだ。ここでの迅速かつ丁寧な対応が顧客の印象を良くも悪くもしてしまうため、今後も予約システムはさらにブラッシュアップしていきたいと浜崎氏は考えている。「AI による自動応答を使っていますが、そっけないと感じるお客さまも少なくありません。こういう部分を含めて継続的に改善をしていきたいと考えています。もちろん、より質の高いサービスをお客さまに提供する、業務の効率化を推進する取り組みも続けていきます。たとえば、現場の情報共有を強化する仕組みづくりなど、今後も NTT コミュニケーションズからの的確なご提案に期待しています」(浜崎氏)



株式会社 ホテル椿館

1981年(昭和56)年の設立以来、日本はもとより海外から多くの来客で賑わう明治レトロな趣きだよう人気の宿。すべての従業員が「笑顔と真心」をモットーとした手厚いおもてなしを大事にしている

<https://tsubakikan.co.jp/>