



NTTコミュニケーションズ

顧客満足度を上げるホテルICTソリューションの コンサルから構築・運用まで

NTTコミュニケーションズ(株) smart-city@ntt.com https://www.ntt.com



NTTコミュニケーションズ(以下、NTTコム)は2022年1月からNTTドコモの100%子会社になり、モバイルからサービス・ソリューションまで事業領域を拡大。「ドコモビジネス」というブランド名で法人事業を展開する。中でも力を入れるのがスマート系事業で、データの活用によるスマートなサービスの提供、およびそれによる様々な課題の解決に取り組む。ここで言うスマートとは、多種多様なデータを蓄積し、それを活用して新たなシステムや技術、サービスを構築することだ。ホテル・旅館においてもスマートなサービスの導入を進めており、客室や館内のさまざまなデータを活用しシステムを連携させることで、オペレーションの効率化や顧客満足度の向上を行っている。

ホテルのスマート化を実現するNTTコムのインテグレーション
近年の宿泊施設への導入について、同社のビジネスソリューション本部営業課長相馬勇一氏は次のように語る。「当社のお取引先は、公共機関、オフィスビル、商業施設、

デベロッパ、設計会社、ゼネコン、ホテルオペレータなど多岐にわたります。ホテルICT関連でも20年以上の実績がありますが、近年はPBXやネットワークのような従来のICT設備だけではなく、スマート領域の実績が増えています。長い実績を経て、ホテルオペレーションを熟知したICTコンサルティンク力があるため、安心してシステム構築をお任せいただけると思います」

同社の事業分野は、館内ICT設備全般の、建築準備段階のICTコンサルティンクから、構築、運用、保守までをカバーしている。NTTコムがホテルオペレーションシステムのひとつとして提供しているのが、客室制御/情報管理システム「Smart All in」(スマートオールイン)だ。(株)テクノサポートカンパニー(宮城県仙台市)が開発を担っている同システムは、清掃インジゲーター、空調コントロール、モバイルキー、ファシリティ管理など、ホテル館内の設備や情報を統括管理するシステムで、客室内データ各種システムを連携させるためには不可欠なのだ。

動し、チェックインチェックアウト・不在などにより、最適な室内環境を自動的に調整する。そのため、宿泊客の快適性を高めるとともに、省エネにも繋がるのだ。「Smart All in」自体の優位性もさることながら、同システムを使いこなすためには、多岐にわたる様々なシステムをまとめて構築していくインテグレーション力が必要で、この点において、NTTコムが抜きぬるポイントとなっている。

コンサルティンクのみならず構築・保守までトータルで提案

ホテルシステムの設計、構築・納入に際しては、入念なミーティングを重ねる。相馬氏は「計画されるホテルのオペレーションを意識しながら、機能・コスト・収益性を考え、構築から保守まで最適なご提案をします。また、NTTコムはメーカーではないので、様々なメーカー、ベンダーからお客さまに最適なものを選んで提案することが可能です」と語るように、ホテル運営とICT投資とのバランスを、中長期で見据えた上の決定が可能になる。同氏は、ホ

同システムは、5つのドメインからなるセミパッケージ仕様で、必要な機能の選択やオペレーションに応じたカスタマイズも可能だ。ゲストサービス・省エネマネジメントでの活用事例をあげると、PMSと空調・照明機器を連



「Smart All in」では客室ステータスをはじめ、客室の在/不在、DD/MUR、空調情報、ドアの開閉情報等の他システムとの連携情報を、トレンドグラフとして客室単位で表示することができる。システム毎に連携されたリアルタイム情報を時間経過軸に表示し、常に客室内の状態を可視化することで、ゲストサービス向上並びにオペレーションマネジメントに運用可能だ。

テルのICT環境について、付言する。

「新規にホテルを計画/建築されるデベロッパのお客さまは、ホテルのオペレーションや宿泊者がどのような行動をするのか、などを意識したICTのあるべき姿について、経験や細かなノウハウを蓄積しているとは必ずしも言い切れません。また、グローバルチェーンホテルにはICTについて基本ルールはあるものの、ローカルの事情や環境に合わせたICT構築が必要であるため、当社にコンサルティンクのご発注をいただくことが少なくありません」(相馬氏)

ホテルをめぐる環境のスマート化が進む現代では、システムインテグレーターとしてのNTTコムの存在は不可欠になってくる。

「オフィスビルにおいては、例えばデリバリーロボットを使ってフードや備品を運搬させることにより、非接触による感染防止、セキュリティの確保や、AIエンジンによって空調制御を行う省エネと快適性を両立させる、といったソリューションの導入が進んでいます。こうした技術は、

ホテル業界においても利用が可能ならずです。新築でもリニューアルでも、ICT投資はその後の運営に大きな影響を与えますので、当社のノウハウをフルにご活用いただければと思います。現在は、脱炭素であったり、労働力不足であったり、さまざまな社会問題が複雑化しています。こうした課題を、従来は連携していなかったシステムやデータを連携させることによって新たな価値を生み出すことにより解決することが可能になります」(相馬氏)

スマートサービスの導入は、ホテルの事業継続性に役立つことは言うまでもないだろう。そして現状で最適なICTを導入し、集積されたデータから、ホテルとして時代に対応させた的確な集客施策を講ずる。ホテル運営者としての経験や個々の顧客とのつながりがより大切であることに変わりがないが、データ活用やスマート化といった社会の大きな流れを展望し、把握しながら、新たな取り組みを実現するうえで、NTTコムは重要なパートナーとなるはずだ。

ユーザー探訪 | ラグジュアリーホテルのDX化に貢献

ROKU KYOTO, LXR Hotels & Resorts

京都府京都市北区衣笠鏡石町 44-1 TEL.075-320-0111



ROKU KYOTO, LXR Hotels & Resorts
総支配人 西原吉則 氏

NTTコミュニケーションズ（以下、NTTコム）は、宿泊業界向けにも、その広範囲のデジタル技術を活用したサービスを提供している。NTTコムの特徴は、ラグジュアリーなホテルの新築プロジェクトに際してホテルICTシステムを提案する点にある。パッケージとしては、客室制御/情報管理システム「Smart All-in」（株式会社サポートカンパニー、仙台市）がホテル館内のスマート化を実現する強力なDXツールだが、ホテル業務に様々なシステムが要求される現代で、ホテルシステムのコンサル構築運用まで参画し、システムのアップデートを続ける。2021年に京都洛北に開業したヒル



約11万㎡のしょうざんリゾート京都内に進出!! ヒルトンのラグジュアリーブランド。

トンのラグジュアリーホテル「ROKU KYOTO, LXR Hotels & Resorts」が、NTTコムのホテルICTシステムを導入した。客室数は平均50㎡以上の114室で、運営は(株)東急リゾート&ステイ。立地は鷹峯三山の麓の「しょうざんリゾート京都」内である。導入経緯について、同ホテル総支配人・西原吉則氏はこう語る。「NTTコムはヒルトングル

ープでの採用実績が多く、信頼できるシステムインテグレーションとして依頼を頂きました。ホテルシステム全体のインテグレーションをお願いしましたが、ヒルトンの規格や他社システムとの連携も可能だったため、例えば、PBXや非接触のルームカードキー等と「Smart All-in」を連携。ハウスキーピングが客室インジェクタで客室の清掃状況をリアルタイムで確認でき、お客さまの快適な滞在とともに作業効率向上が実現。バックオフィス側でも、非常に便利なシステムを構築してくれたことに感謝しています。今後は、デジタルチェックインのスムーズ化・チェックアウト明細表示機能の導入も検討しているので、NTTコムとの緊密な連携を続けていく予定です」

DXは省力化だけではなく顧客満足度の向上が目的

この他、テレビでのルームサービスやVODのオーダーが顧客満足度を高めるなど、西原総支配人が「DXは省力化だけではなく、顧客満足度の向上が目的」と語るように、ラグジュアリーホテルのクオリティアップに貢献している。「Smart All-in」には標準装備として、Webインジェクション、客室スマートタブレット等のマネージメント機能があり、ホテルのオペレーション、業態等により自由な選択・組み合わせでの導入が可能。NTTコムのホテルプロジェクトの取り組みの強みは、宿泊施設の単体ではなく、地域や全国のスマートシティと連携できる点にもある。宿泊客の行動分析を行い、マーケティングに活かすなども可能だ。今後は宿泊産業を地域活性化の核ととらえ、ICT連携によりホテル・旅館のビジネス領域を拡げていきたいとする。ICTの進展は宿泊産業にとって予断を許さない経営基盤となっている。ホテルの開業計画に際しては、なるべく早い段階でのシステムデザインをNTTコムは推奨している。いわゆる後付けでは、システムの効率も投資額でも問題が起きることが多い。建築プランやオペレーションとともに、システム構築を同時進行することをお勧めしたい。