

人件費の削減とサービスレベルの向上を両立 レジャーホテル運営を強力にサポート ——「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)



専門のコールセンターで
ホテルのフロント機能を一元管理

“究極の人手不足時代”に突入したレジャーホテル業界は、

- ① 必要な人員確保の困難（募集広告を行っても人が集まらない）
- ② 時給アップによる人件費の高騰
- ③ スタッフの質・量の不足によるオペレーションレベルの低下

といった課題に直面しているが、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、この3つの課題を解決する画期的なシステムとして注目を集めている。

同システムは、「複数のホテルのフロント機能をコールセンターで一元管理する」というもの。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、ホテルの外線・内線対応を行ないホテル現場に的確な指示を与える。

外線電話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確認し、電話の相手に伝える。一方、内線からの着信の場合は、内線を掛けた客室のレイアウトや写真、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」などに対応。また、「飲食オーダー」に対しては、オーダー内



複数のホテル現場をコールセンターの専門スタッフがコントロール

容をホテルスタッフが携帯するスマホとLINEWORKSで連携して共有することで、速やかな対応を実現。さらに、通話内容は録音・保存するため、何らかのトラブルが発生した際に後日確認が行なえる。

ホテルの運営現場の“見える化”でサービスレベルの向上を実現

同システムは、もともとはグループホテルの運営の効率化を目的に開発したもので、現在、7ホテルでサービス提供を行なっている。

「導入前と比べると、1ホテル平均で月100万円の人件費の削減を実現しています。さらに、現場スタッフのストレス軽減や、運営現場でのすべてのお客さまの声やクレームが“見える化”できるため、サービス改善にも役立っています。そして何よりも、専門のオペレータがフロント対応を行なうことで、ホテルとしての接客レベルの向上にもつながっています」(リモート事業部部長・加納大揮氏)。

同社は、同システムの販売を開始し、すでに多くのホテル企業が導入・活用に

着手している。

複数店舗を展開する企業に対しては、その運営戦略にカスタマイズしたコールセンター機能の構築を提案するとともに、個人経営のホテルにおいても、たとえば夜間の時間帯だけコールセンターを活用するなど、さまざまな展開を目指している。

「一言で運営の効率化といっても、ホテルの規模やマーケット状況、経営・運営戦略によってそのニーズは異なります。当社のシステムは、そうしたさまざまなご要望に合わせた対応が行なえることが、最大の特長といえます。まずは、ご相談ください」(加納部長)。

今後のレジャーホテル業界は「利用客の確保」に加え、「スタッフの確保」が最重要課題となることだけは間違いのない。長期的な安定経営を目指すためにも、運営の効率化の取組みは、もはや避けて通れない喫緊の課題といえるだろう。

(株)リモートプラス(ルナパーク グループ)

本社：東京都中央区日本橋兜町20-5-8階

盛岡オフィス：岩手県盛岡市菜園1-3-6

農林会館211号室

TEL.03-3669-2333 FAX.03-5643-1012

URL：www.remote-plus.co.jp



株式会社リモートプラス

Remote **PLUS**

レジャーホテルのフロント業務の
《見える化》と《人件費の削減》を
実現致します。

リモートフロントシステム

今まで気付く事が出来なかったホテルの問題点が浮かび上がります。
その問題点を解決することによりホテルの品質を向上させ
更なる売上増と適法適切な雇用に貢献致します。

- 01** ホテルの全てのフロント業務に高品質な対応でお応え致します。
お客様のホテルの内線及び外線を当グループのコールセンターに集約し、顧客対応を当コールセンターで完結。
必要な情報は店舗に即時お戻りするシステムです。
リモートによりソーシャルディスタンスを回りつつ、ホテルのフロント業務全てに対応致します。
- 02** 「見える化」「聴ける化」でホテルの品質もアップできます。
お客様からの電話内容を集計し（内・外線とも）、毎月オーナー様へご提出致します。
今まで見えなかった店舗の弱点や根本的原因による解決への糸口を発見し、サービスの向上を図ることが可能となります。
ご希望があれば音声データの提出も可能です。
- 03** ホテルの運営にICT（情報通信技術）を活用。電子錠も不要にできます。
ネットワーク環境の向上、防犯カメラ技術の進歩が、無銭飲食や器物損壊等の犯罪行為に対する大きな抑止力になっております。
リモートフロントシステムとIPカメラ等によるICT管理を活用することでフロントに人を置かないホテルの運営が実現できるようになります。
またコールセンターとお客様、コールセンターと店舗との通話内容は全て録音されておりますのでトラブルのリスク対策にもなります。
- 04** 適法な雇用と人件費の削減が可能になります。
「働き方改革」により最低賃金の上昇、有給取得・社会保険加入の義務化など、増加の一途をたどる人件費も削減、また人手不足の解消にもつながります。
- 05** 24時間対応致します。
夜間のみお願いしたいというご希望にも柔軟に対応致します。
ただしホテルには最低1名の従業員様を常駐させて下さいませようお願い致します。
詳細はお問い合わせください。
- 06** 安心のネットワークで情報漏洩などのリスク軽減
独自の通信回線網内で情報の共有を致しますので、お客様の個人情報を外部に漏らすことなく安心してご利用いただけます。
- 07** 現地店舗様とスムーズな連携
コールセンターでは様々なお問い合わせに出来る限り対応いたしますが、現地店舗様でしかできない対応もございます。
その際のご連絡はモバイル端末のラインワークスを利用し、目視で確認できる情報で共有致します。
緊急時等は電話も使用し、またコールセンター拠点は3カ所ございますので自然災害のリスク回避となっております。

