

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

