

あかん遊久の里 鶴雅（阿寒グランドホテル）

2004年2月16日

〔事業概要〕

旅館、ホテル業

グループホテル

：阿寒の森ホテル 花ゆう香、サロマ湖鶴雅リゾート

こう使っているIT

全従業員が連携して接客できる体制の構築

お客様情報のデータベース化によるきめ細かなサービス提供

従業員間での接客情報の共有

全ての根幹は、「全てのお客様に、いかにくつろいでいただけるか、いかに喜んでいただけるか」。そのために見えない部分でどうやってスムーズな対応を心がけるか。

ITを活用したサービスレベルの向上で、全国でも指折りの満足度の高いホテルとして評価されている。

ITとの出会い

団体客中心から、個人客に愛されるホテルづくりへの転換。

量から質 = お客様との接点をよりスムーズに大切にするために、お客様との対応や各従業員間の連絡を、迅速にスムーズに行うことが出来ないものか、お客様毎のニーズにあったおもてなしを出来ないものか。これらの仕組みを実現するにあたり、IT導入と活用が不可欠であった。

こんなに役立ちました！

各従業員間の連絡は館内電話で行っていたが、伝達ミス、部門間の対立や迅速な対応が出来ていなかった。従業員間のスムーズかつ確実な連絡体制を実現するため、内線電話としてPHSの採用と館内WEBカメラ（コミュニケーションカメラと呼んでいる）を設置、またコントロール室という従業員・情報の統括管理を掌る部門が、異なる部門間の調整や従業員への適切な指示を行うことにより、忙しさのピークにも全従業員が連携して接客できる体制を作るこ

とが出来た。さらに他部門の業務に携わることで、ホテル業務全体を各従業員が意識しながら行動でき、ホテル業務全般の質向上につながっている。

「良いものは真似する」との社長方針により、あるホテルで導入していた「ホテルマネジメントシステム」を知人の紹介で導入。今までの「宿泊台帳」がデータベース化され、C T I による、予約時の迅速な対応、リアルタイムでの予約状況把握による客室稼働率向上や予約情報の共有が図られた。

また、ご利用いただいたお客様情報をデータベース化することで、従業員がお客様情報を共有でき、お客様毎の好みに合ったサービスの提供や苦情に対する適切な対応が、迅速かつ正確となった。

グループホテルである、阿寒の森ホテル 花ゆう香、サロマ湖鶴雅リゾートとも専用回線で接続して、T V会議を行ったり、予約状況の確認・登録が出来たりなど、徹底した情報共有が行われている。

Computer Telephony Integration の略で、コンピュータと通信とを融合させたシステム

ここが大変

パソコンという機械への従業員の抵抗感や、コミュニケーションカメラ導入での「監視されている」との批判が当初はあった。パソコンは、タッチパネル採用による抵抗感の低減、コミュニケーションカメラも導入後の効果もあってか、今では批判も無い。

「宿泊台帳」がシステム化されなくなったことで、今まで台帳で予約管理などを行っていた一部の従業員には不安を与えていたようである。

I T利用で広がる夢

I Tは業務の中で活用されているが、それを意識することなく活用されてきている。

しかし、I T化がいくら進んでも、最終的には人と人のコミュニケーション、人の手での確認は必ず必要。そのため、毎朝ほとんどの従業員が集まり朝礼を行い、お客様のアンケート発表や各々の部門が意見を出し合う場を設けている。

今後の重要課題として、P B X（電話交換設備）の更新がある。新しいP B Xで館内電話とP H Sの連係を図り、「人の忘れ」（部屋のお茶入・備品交換など）を更に改善したい。また、現行P B Xでは、客室からのインターネット接続が出来ないため、近々サービスが予定されているA D S Lと合わせて、客室のブロードバンド化・ホテルのホットスポット化を同時に進めていきたい。

現在のホームページを更にお客様の「おもてなし」を大切にしたいものにしてほしい。予約時に食事制限、まぐらの選択や食事の選択などが行えるよう、お客様ニーズを細かく設定でき、かつ使いやすい（ユニバーサルデザイン化）ものしてほしい。

取材先からの一言

これまで、ホテルづくりの転換において、ITを活用しながら個人に愛されるホテルづくりに努めてきた。しかし、お客様に愛される阿寒があってからこそそのものと考えており、今後は地域情報の発信と、どのようにこの阿寒を見せていくのかを考えて行きたい。

ホームページについても、阿寒湖畔の定点カメラのページへのアクセス数がベスト3に入っている。この地域特有の見せ方をホームページ上で行っていきたい。

住所：〒085-0467

阿寒郡阿寒町阿寒湖温泉4丁目6番10号

電話：0154-67-2531

FAX：0154-67-2754

E-Mail：tsuruga@tsuruga.com

HP：<http://www.tsuruga.com>

代表取締役社長：大西 雅之

設立：1956年

北海道経済産業局 産業部 情報政策課

TEL 011-709-2311

（内線）2565

FAX 011-707-5324

E-mail hokkaido-joho@@.go.jp