

ホテルプラザ神戸

1人ひとりのお客様に愛される『マイ・ホテル』を目指す

Windows®搭載PRIMERGYをプラットフォームにお客様情報を一元管理したホテルシステムが稼働

業種	ホテル業
ソリューション	ホテルシステム
ハードウェア	PRIMERGY TX200FT
ソフトウェア	CLERKSシリーズ
Operating System	Microsoft Windows®2000 Advanced Server

課題
宿泊、宴会、レストランと部門ごとに分かれて管理されていたお客様情報の一元化
熟練ホテルスタッフのお客様への深いサービス「おもてなし」を、若手スタッフでも提供可能にする
夜間バッチ処理における障害対応など、増大する管理負荷の軽減

効果
部門を越えたお客様情報の共有化を実現し、サービス向上のための基盤を確立
若手スタッフによるホスピタリティ溢れるサービスの実現を、ITがバックアップ
無停止型サーバの導入で管理負荷を軽減し、ホテル業務に専念できる環境を実現

「お客様にここちよい驚きを提供しようというスローガン『PLAZA Surprise!』を掲げ、ホテルのファン作りを推進しています。Windows®2000搭載PRIMERGY TX200FTをプラットフォームとした新システムで、その基盤を作ることができました」

株式会社ホテルプラザ神戸様(以下、敬称略)は、お客様1人ひとりが「マイ・ホテル」と愛してくれるホテルを目指してホテルシステムを再構築しました。新システムには、Windows®2000搭載無停止型*サーバ「PRIMERGY TX200FT」をプラットフォームとして、お客様情報を一元管理できるパッケージ「CLERKS」を採用、常にお客様を中心に据えた独自のサービス実現に取り組んでいます。

導入の背景

お客様1人ひとりに最適なサービスを提供し、差別化を図る

神戸六甲アイランドに位置する株式会社ホテルプラザ神戸(以下、ホテルプラザ神戸)は、開業6年目の独立系中規模ホテルです。同ホテルは、アーバンリゾート的な立地を活かして、関西圏の個人のお客様を中心とした営業展開を図っています。ホテルプラザ神戸取締役宴会支配人 原 大基氏は、「厳しい競争の中で勝ち残っていくためには、お客様が私たちのホテルを愛してくれる、とら関係を築いていく必要があります。そのためには、お客様1人ひとりに対して、ホテル側は一つになってサービスを提供していかなければなりません」とその戦略を語ります。



株式会社ホテルプラザ神戸
取締役宴会支配人
原 大基氏

それを実現するには、「スタッフ全員がお客様1人ひとりを知り、それぞれのお客様に対して最適なサービスを提供していく必要があります。それによって、1人でも多くの人に『あそこは私のホテル(マイ・ホテル)だ』と言ってもらえるようになりたい」と原氏は説明します。そこで同ホテルでは、訪れたお客様が心地よい驚きを感じてもらえるよう、「PLAZA Surprise!」をスローガンに新たな取り組みを始めました。同ホテル ゲストレーションズ 齊藤絹衣氏は「お客様が誕生日や結婚記念日来館した際に、全館のスタッフが『おめでとうございます』と言えることをスタンダード



株式会社ホテルプラザ神戸
ゲストレーションズ
齊藤 絹衣氏

* ハードウェアの全てを冗長化し、ハードウェア故障が発生した場合でも業務を継続可能な方式を採用



株式会社ホテルプラザ神戸
管理 課長代理 システムアドミニストレータ
大橋 富美彦氏

にしたいと考えています。その上で、お客様1人ひとりに合ったサービスを工夫し、感動を与えたいと思います」とその考えを語ります。

サービスに定評のある多くのホテルでは、熟練したスタッフが長年の努力と経験をベースにお客様に対して最適なサービスを提供しています。「PLAZA Surprise!」の実現には、そうした熟練スタッフと同じような対応が求められます。開業6年目の同ホテルで、経験の浅いスタッフが同等のサービスを提供できるようになるには、お客様1人ひとりをきちんと把握することが重要です。そこで同ホテルでは、部門で分かれている顧客情報を一元化し、共有することで、顧客情報の管理、活用をシステムでサポートすることが不可欠だと判断しました。

一方、システム運用では、管理負荷の軽減が課題になっていました。同ホテル 管理 課長代理 システムアドミニストレータ 大橋富美彦氏は「当ホテルの規模では、専任の担当者を置くことが難しく、他業務を兼任しながらシステム管理を行っています。これまでは、夜間バッチ処理中のトラブルがたびたび発生し、その対応に多くの時間を割いていました」と語ります。

導入のポイント

顧客DBを軸とした設計思想が経営戦略に合致

こうした経営戦略面とシステム面双方の課題解決に向けて、同ホテルではホテルシステムの再構築を決定しました。お客様情報を全館で一元管理する

ことをポイントに、複数社のシステム提案を検討しました。大規模ホテルを中心に導入実績が多い欧米系システムは、先進的な機能をサポートしているものの、基本スキームが宿泊、宴会、レストランの各部門に分かれており、顧客DBが部門ごとに存在しています。原氏は「DBが別々だと、部門を越えてお客様の情報を活かすことが難しい」と指摘します。

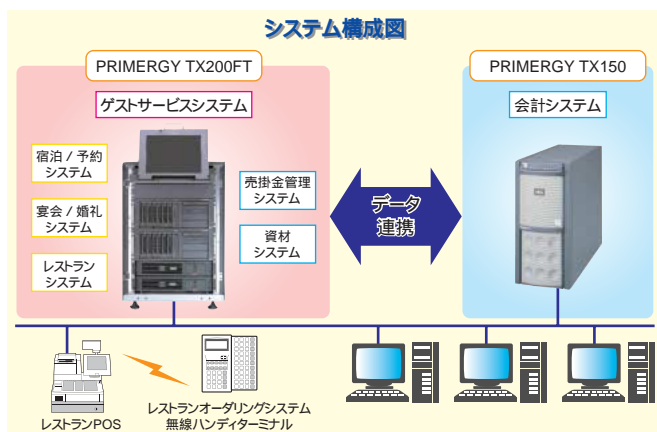
比較検討した結果、富士テレコム(株)提案のホテル向けパッケージ『CLERKS』を活用したシステムの導入を決定しました。「CLERKSはホテルシステムとして設計思想が新しく、各部門システムの顧客DBを一元化できるため、常にお客様を中心に据えたい私たちの考え方に合致していたのです。またカスタマイズに柔軟に対応できることも決め手の一つでした」と採用理由を語ります。さらに、富士テレコム側の熱意は、3ヶ月という短期間でもフットワーク良く、全力で構築にあたってくれと判断できるものでした。

サーバは、富士通の無停止型サーバWindows®2000搭載『PRIMERGY TX200FT』を選定。24時間止まらない運用により管理者負担を軽減し、ホテル業務に専念できる環境の実現を目指しました。

システム再構築の決定と時期を同じくして、お客様への細やかなサービスを行う部署、ゲストリレーションズを総支配人室に新設。各部門と連携しながら、「PLAZA Surprise!」実現の中心的な役割を担うことになりました。

導入効果

お客様情報の共有が実現、マイ・ホテルに向けた基盤が完成



新システムは、2004年4月に稼働を開始(図)。これにより顧客DBが一元化され、お客様情報は全部門で共有、マイ・ホテルに向けたサービス提供の基盤ができました。現在、システムをより有効に活用できるよう、ゲストリレーションズを中心に、情報の入れやすさや、知りたい情報を簡単に取り出せるような仕組み作りを進めています。

原氏は「システムは情報を蓄えるのは得意ですが、重要なことは蓄えた情報をどう使っていくかです。現在、サービス開発プロジェクトを作り、新しいシステムでどのようなサプライズができるのか、様々なサービスプランを検討しています」と語ります。

また、無停止型サーバの導入で、管理者はシステムトラブルへの対応から解放され、ホテル業務に専念できるようになりました。大橋氏は「クライアントPCが増えていたので、もともとシステム全体の管理業務の量が増えていました。そこにサーバのトラブル対応が加わったときは本当に大変でした。無停止型サーバの導入で、サーバの障害対応から解放されたので、負荷が大幅に削減され大変助かっています」と無停止型サーバの導入効果を語ります。

今後の展望

積極的な「ファン作り」と生涯にわたって利用されるホテルを目指す

同ホテルでは、今回構築したシステムを基盤に、今後、積極的に「ファン作り」を進めていきます。ホテルプラザ神戸のファンとなるお客様を1人でも多く作り、そのお客様の口コミにより同ホテルを愛してくれる人を増やしていきたいという考えです。原氏は「ブライダルで初めて利用したお客様が、誕生日や結婚記念日、お子様のお祝いのように人生の折々に継続的に利用していただけるようにしたい。そして、それを次の世代にも引き継いでいただけるような信頼関係を創り出していきたいと考えています」と顧客のロイヤリティを高め、生涯にわたって利用してもらおうという観点からホテル経営の展望を語ります。

そしてシステム面では、様々な接客場面で使いやすいシステムを富士テレコムや富士通と一緒に開発し、さらなるお客様サービス向上に向けて活用していきたいと考えています。最後に齊藤氏は「若手スタッフが熟練スタッフ同様のサービスを提供できるようなシステムにしていきたいと考えています。そして、それによって、1人でも多くのお客様に、マイ・ホテルと言っていただけになりたいと思います」と今後の抱負を語ってくれました。



企業概要

HOTEL PLAZA KOBE

株式会社ホテルプラザ神戸

所在地：〒658-0032 神戸市東灘区向洋町中2-9-1(六甲アイランドKFP内)
 電話：078-846-5400
 資本金：10,000万円
 設立：平成10年9月27日開業
 事業概要：ホテル運営
 従業員数：100名(パート、アルバイト含む)
 URL：http://www.hotelplazakobe.co.jp/

Windows 2000 Advanced Server, Windows 2000は米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。

お問い合わせ先

富士通株式会社

プラットフォームソリューションセンター

システムプロダクト技術部

Tel:03-3348-2526 Fax:03-3348-2538

URL: http://jp.fujitsu.com/

FUJITSU

THE POSSIBILITIES ARE INFINITE