

自社開発したホテル管理システムの活用で顧客満足度が向上

2021 年 02 月 10 日 | 株式会社グローバルエージェンツ



株式会社グローバルエージェンツは、交流型賃貸住宅「ソーシャルアパートメント」や、旅行者と地域を繋ぐ「ライフスタイルホテル」の開発・運営などコミュニケーションに重きを置いた先進的な事業を展開しています。ホテル事業では、コンセプトに即したホテル管理システム（PMS）を独自に開発し、顧客満足度の向上を図っています。



ホテルマネージャー：野田浩司さん

弊社は、従来のアパートやマンションに加えて、居住者が SNS を介して自由に交流しながら新しいライフスタイルを実現する「ソーシャルアパートメント」を開発・運営してきました。ホテル事業や飲食事業も展開し、2019 年にライフスタイルを重視する方々に向けたホテル「THE LIVELY」を福岡に開設しています。「THE LIVELY」では、旅行者と地域の方を繋ぐ交流の場として、地域に溶け込みながら旅行者の方を地域ぐるみでお迎えする、というコンセプトを実現しています。ホテルの内装には福岡博多に因んだデザインが施されているため、滞在中は楽しみながらその町の文化に触れられます。また、デジタルを駆使したホテルの運営によって、新しいコミュニケーションの創出に取り組んできました。

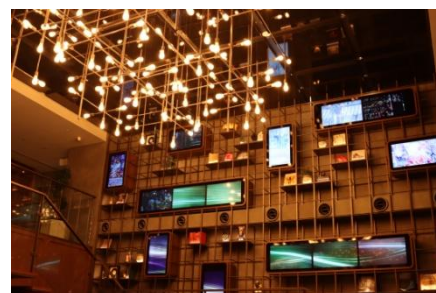
【課題】コンセプトに対応していない旧システム

一般的にホテルの運営には、PMS（プロパティマネジメントシステム）と呼ばれる管理システムを使用します。予約からチェックアウトまでを一括して管理できるのが特徴で、ホテル運営には欠かすことのできない存在です。これまで使用していたシステムは管理系に特化しており、主に予約や会計を目的としてつくられていました。運営のみを考えれば機能自体は十分なものだったのですが、私たちが掲げるコンセプト「地域に溶け込みながら旅行者の方を地域ぐるみでお迎えする」を実現するという観点では、コミュニケーションの不足を感じていました。

しかし、たとえば 20 代の若者は電話による会話よりも、メールやチャットでのコミュニケーションを好む傾向があるかと思います。客室のアメニティが不足している場合、通常は電話でフロントに問い合わせることになりますが、電話に抵抗感のあるお客様の場合、そうした体験は滞在中の満足度を下げる恐れがあるかもしれません。そのためコミュニケーションが不足しているからといって、単純にお客様に沢山お声かけすれば、コンセプトに沿ったより良いサービスを提供できるというわけではありませんでした。スタッフと旅行者、地域と旅行者のコミュニケーションをより良いものにするためには、時代の変化やお客様のニーズに合わせてシステムを変えていく必要がありました。弊社では、コミュニケーションによって可能性が広がると考えています。その理念のためには、ただ運営を円滑にするだけでなく、よりよいコミュニケーションを提供できる、コンセプトに沿った運営システムの開発が求められていました。

【導入】変化に適応しつつアップデートできる IT システムの導入

2019 年 7 月にホテルをリブランドしたのちに、自社開発のホテル管理システムを導入しました。直接会話するよりも SNS を介したコミュニケーションを好む世代に合わせて、様々な機能も開発し続けています。実はシステムはまだ完成しておらず、2021 年現在もアップデートを繰り返しており、時代の変化に適応し続けながら、より良いものを作り続けていきたいと考えています。また、チャットツールの「Slack」や業務管理ツール「Kintone」はすでに導入しているので、より円滑に業務を行えるようにシステム同士をうまく連携させるようにしました。こうして業務効率を上げることがより良いサービスを提供することに繋がります。ホテルに滞在する時間の価値を高めて、リピーターを獲得するための IT 導入を今後も継続させていくつもりです。



【効果】コミュニケーションに使えるリソースの増加

具体的な変化でいえば、フロントスタッフの人数は繁忙期で1名、平常時で2名の削減を実現できました。コストで考えた際には、その人数分の人件費が削減できています。これには、自社開発したホテル管理システムを導入したことで、モバイルチェックインが可能になったことが関係しています。事前に送ったメールからチェックインできるので、二次元バーコードを読み込むだけで来館時にスムーズに鍵をお渡しでき、お客様にとって便利なだけではなく、弊社としても人件費の削減を実現できました。フロントに滞在する時間が短くなるので、コロナ禍において人との接触を減らすという目的も同時に達成できました。対応する時間が短くなり、以前より少ない人数でフロント業務を行っていますが、フロントの人数が減ったからといって、コミュニケーションが減ったわけではありません。記帳や会計など、誰が対応しても大きな変化のない業務が減り、一人ひとりのお客様に手厚いケアが提供できるようになりました。

また、モバイルオーダーという機能では、客室から端末を操作することで、アメニティの追加やルームサービスの注文、備品の貸出が行えるようになりました。履歴が残るため、2回目以降の来館の際に、個々のお客様が何を好まれるのかの判断ができるため、先回りしてサービスすることも可能です。口コミによる評判も良く、ホテルのファンを増やすことに役立っています。

【展望】街を知っていただくためのツールとして活用

ITは人と人を遠ざけるものではありません。弊社は「人と人との繋がりを持つ」ことに重きを置いてきましたが、そうした理想の実現のために、IT活用は有効です。チェックインが自動化したことで、スタッフに余裕が生まれました。その余裕をお客様のケアに役立てれば、これまで以上に質の高いサービスを行えます。理念の実現のために、今後もシステム開発は続けていくつもりです。また、ホテルのコンセプトのなかには、旅行者と街を繋ぐというものもあります。よりよい滞在のためには、ホテル内で体験だけではなく、街自体を知ってもらうことが必要だと考えています。旅行者に街を知っていただくツールとしてITは非常に有用です。これからも、より良い旅の時間をご提供できるように、ITツールを活用していきます。

社名：株式会社グローバルエージェンツ

HP：<https://www.global-agents.co.jp/>

代表：代表取締役 山崎剛

主な事業：ライフスタイルホテルの開発・運営

所在地：東京都渋谷区神南 1-20-13 The Millennials 渋谷

創業：2005年5月



ここからアプリの事例ページはこちら