



HOTEL MARK-1
ABIKO

ホテルマークワンアビコ
〒270-1176 千葉県我孫子市柴崎台1-9-14
TEL (04)7186-1717 FAX (04)7186-3333
チェックイン 15:00 / チェックアウト 10:00

既存のテレビ同軸配線をそのまま利用し、IT環境をリノベーション 宿泊特化型「ホテルマークワン アビコ」が、 NECネットエスアイの 「高速同軸モデムを使ったネットワークシステム」導入でCS向上

千葉県我孫子市柴崎台の「ホテルマークワンアビコ」(地上8階・地下1階)は、JR常磐線・天王台駅から徒歩1分、上野など都心や成田空港へのアクセスも至便なロケーションにある。ビジネスマン宿泊客のニーズに応えた、高速で快適なインターネット環境を整備、CS(顧客満足)向上を実現している。



左からホテルマークワン久保田雄三サブマネージャー、上村英生取締役、古川智史氏

ITの進化に対応する

「ホテルマークワンアビコ」がオープンしたのは、1998(平成10)年6月1日。昨年、節目の10周年を迎えた。総客室数110室(シングル104室、ツイン6室)、会議室(50人収容)、レストラン、駐車場といった施設構成の宿泊特化型ホテルである。

古墳、将門伝説や手賀沼親水広場、水の館、鳥の博物館など、歴史と自然が融和する街。我孫子。また、NEC我孫子事業場など大型オフィス・工場なども周辺にあり、ゴルフ場の数も多い。研修、出張などが目的のビジネスパーソンの利用が圧倒的だが、ゴルフなどレジャー目的のグループ客や観光目的のファミリー客も季節によっては見られる。何といても、このホテルの強みは、研修目的で長期滞在(数週間、数ヶ月)するビジネスでの団体予約が多いこと。特に4月〜6月がピークで、その間の客室稼働率は100%に近い状態。成田空港、都心へのアクセスも良好な立地のため外国人のビジネスでの利用も最近増えている。

シングルルームのスタンダードが1泊5775円からというリーズナブルな料金設定をしており、研修・会議での利用は、同ホテルに決めている企業も少なくない。このため、いかにビジネスパーソンのニーズに応え、CSを向上させるかが、同ホテル盛衰のカギ

を握っていると見える。パソコン、インターネットが、ビジネスパーソンのにとって、日常的に不可欠なツールとなっている。そして、その進化への対応が、ホテルにも強く求められた。言うなれば、ITのリノベーションであり、同ホテルは、いち早く対応した。

ビジネス客の不満を解消する

同ホテルが、インターネット接続システムを全室に導入したのは、2年前のこと。しかし、システムの最大速度が30Mbpsと低速だったことや、時折つながらなくなる、などのトラブルが発生したため、構内電話交換システムやホテルシステムの納入で実績のあったNECネットエスアイに相談した。それに対し、同社では、既存のテレビ用同軸ケーブルをそのまま使い、高速で快適なインターネット環境を構築するシステムを提案。「このシステムならば問題が解決できる」と判断した同ホテルは、今年4月に導入を決定した。まず、2〜4階の46室に設置し、宿泊客の反応を見ているが、成果は上々で、現状では「クレームゼロ」となっている。

システムの導入に際し、直接交渉に当たった、同ホテル企画部 久保田雄三サブマネージャーは、この間の経緯を次のように語る。

「以前のシステムでは、インターネットをフルに活用するお客様に満足して

いただけなかった状況となってきたのが、ここ1年ほどの実情でした。特に、外国人のお客様は日本のテレビ番組を見てもよく解らないので、自国のサイトの動画などをインターネットで見ることが多く、このため、『遅い』『つながりにくい』といったクレームが出ることも、システムに負荷がかかり、ハングアップしてしまうこともあったのです。そこで、今年の初め、従来から付き合いのあるNECネットエスアイ社に相談したわけです。その際、同ホテルでは、①お客様が快適に使えるインターネット環境、②4月初旬に客室100%稼働を迎える中での、宿泊客に影響を与えない施工、③コストの抑制を要望として挙げた。「営業担当の方、ほとんど毎日のように足を運んでくれ、新システムについて、さまざま

まな資料を基に丁寧な説明をしてもらえたので、理解するのが早かったと思います。コスト、工期、実用効果など、すべての面で納得できたので、トップの了承を得て導入を決めました。(久保田氏)

新たに46の客室に設置したのは、「高速同軸ケーブルモデム/CXシリーズ」の卓上ホルダータイプ。既設のテレビ同軸配線で簡単にネットワークが構築でき、しかも、最大伝送速度(物理速度)が200Mbpsという高速。セキュリティ面でも様々な機能を備えている。

長期滞在客のリピート率向上へ

同ホテルの上村英生取締役は、この新システムの導入をスピーディーに決断したこと、その成果について、「4月から3カ月の長期滞在として、大手企業の研修グループの予約が入っていたこともあり、インターネットのシステム・グレードアップは急務だったのです。NECネットエスアイの提案が、その時点で私どもの要望のすべてに添えるものだ、と担当者から報告を受けたので、直ちに導入を決断しました。これが遅れていたら、長期滞在してくださる大切なお客様を失う結果になったかも知れません」と述懐する。

システム構築は、実に短期間で完了した。しかも、宿泊客に騒音・ホコリなどによる迷惑を全く与えることなく、

今後も良きパートナーとして

久保田氏は、ホテル側としても、常に情報収集に努めていたことが、インターネット環境の構築に役立ったと言っている。「毎年、3月に開催される国際ホテルレストラン・ショーには、必ず参加して新しい情報に目を光らせています。今回のシステムで使われている高速同軸ケーブルモデムについても、日本では最先端の技術により開発されたものであることを、事前にある程度把握していました(久保田氏)。また、NECネットエスアイの担当者も「私も、自信をもってこのシステムを提案しました。それに対しての理解が極めて早かったのは、日常的な情報収集をきめ細かく行なっていらしたからだと実感しました」と語っている。

また、上村氏は、「私どもには、姉妹ホテルのホテルマークワンCNT(千葉ニュータウン中央駅南口、客室数131室)もあります。2ホテルで社員は10人、パート・アルバイトも、ほぼ同

数の少数精鋭でCS向上に努めており、情報社会の高度化など進化への対応は不可欠です。毎年、社員1人につき1〜2回ずつ、都心部の他ホテルに宿泊体験させるなど、研修に力を入れています。」と語り、それを受け、同ホテル・ホテル課の古川智史氏も、「研修目的のお客さまが多いホテルですから、社員のプロとしての自覚を磨く、研修は不可欠と考えています。」と語った。同ホテルでは、これから新規出店も視野に入れており、人づくりに必要な注力が必要と考えている。

すべては、お客様の信頼と安心のネットワーク社会の実現のために――をモットーとしているNECネットエスアイに対し、ホテルマークワンでは、「早いレスポンス、万全なフォロー、提供してくれる情報の多さなど、大変満足している。今後も、新しい技術を活かしたソリューションや製品などをどんどん提案して欲しい」と上村氏は語った。

解決! ネットワーク。 ネットエスアイ

NEC ネットエスアイ

NEC ネットエスアイ株式会社
SI&サービス事業本部 情報ネットワークソリューション事業部
ネットワークシステム部
TEL: (03)5463-7612 E-mail: plc-info@ml.nesic.com
URL: http://www.nesic.co.jp