

老舗旅館の“おもてなしの心”の維持・向上に貢献

ネットワークカメラにより、お客様へのスピーディーな対応と業務の効率化を実現。



企業名：
安田屋旅館

所在地：
静岡県沼津市

業種：
ホテル・旅館

アプリケーション：
モニタリング

パートナー：
株式会社トリワークス

課題：“おもてなしの心”のさらなる向上を

長い歴史をもつ日本有数の温泉郷である伊豆に、明治20年、安田屋旅館は創業しました。数寄屋風造りの建物は国の有形文化財に登録されており、太宰治が「斜陽」執筆時に宿泊していた宿としても名高く、今も太宰治ファンをはじめ、伊豆の美しさに魅せられた多くの人々に親しまれています。

当旅館では、お客様が心からくつろぎ、滞在を楽しんでいただくため、伝統である“おもてなしの心”を維持するための努力を重ねています。近年、お客様のご要望が多様化する中、その“おもてなし”を維持するだけではなく、さらに向上させる必要があるとの思いから、従業員の増員を検討していました。しかし、経験のあるスタッフを探すのが非常に難しく、また、未経験の人を育てるには時間がかかるという悩みもありました。

解決策：顧客満足のためのカメラシステムの導入

そんなとき、(株)トリワークスから提案されたのが、「コンシェルジュカメラ」。伝統のおもてなし＝顧客満足(CS：Customer Satisfaction)を向上させるために、ネットワークカメラシステムをコンシェルジュとして活用するというものです。

それまでは、カメラというと監視カメラのイメージが強く、お客様のプライバシーに関わるという点からも抵抗がありましたが、コンシェルジュカメラであれば、導入しやすく、CS向上に効果的であると判断。カメラは、ロビー、廊下、駐車場と、プライバシーに関わる場所を避けて設置するプランに決定しました。

効果：サービス向上だけでなく、業務効率も向上

システム導入後は、旅館内で迷っているお客様にいち早く気づいてスピーディに対応できたり、ロビーでの忘れ物の持ち主を録画データの検索ですぐに確認できるなど、サービスの向上が図れ、お客様からも大変に喜ばれています。さらに、館内の巡回回数の軽減をはじめ、業務効率の向上にも大きく貢献するなど、当初の期待以上の効果が得られています。

“常に心地よい時間を過ごしていただくために、コンシェルジュカメラにより、お客様の動向を気を配っています。”

安田屋旅館 女将

多様化するお客様のご要望にお応えするために

旅館・ホテルなどの業界では、現在、旅行サイトなどインターネット経由での宿泊予約が主流となっており、今まで以上にお客様の評価や口コミをふまえたCS対策（Customer Satisfaction：顧客満足）が求められています。創業以来、“おもてなしの心”こそが第一と考えてきた安田屋旅館でも、多様化するお客様のご要望にお応えするためには、これまで以上にCS対策が重要であると考え、検討を重ねた上で選んだのが、人材の増員ではなく、ネットワークカメラシステムによる「コンシェルジュカメラ」の導入でした。

建物を傷つけることのない、簡単な工事

システム導入に際しては、当旅館が国の有形文化財に登録されているため“できる限り現状を維持していきたい”という要望がありました。この点について、導入時の工事は建物を傷つけることなく、ライトを取り付ける電気工事と同程度の簡単な工事で済むため、問題なくクリアしています。

コンシェルジュカメラによるサービス体制の充実

お客様のプライバシーに配慮しつつもCS対策に活用できるよう、カメラは、玄関、駐車場、渡り廊下などに設置しました。夜間も車の出入りがある駐車場には、デナイト対応のAXIS 221、館内には、伝統ある旅館の趣を損なうことがない小型でカメラらしくない外観のAXIS 207をはじめ、計4台を設置。カメラの映像は、ネットワークされた事務所内のパソコンで確認することができ、お客様が駐車場に到着した時や、館内でお困りの時など、スピーディに対応できる体制を整えています。管理ソフトは（株）トリワークスのArobaView（アロバビュー）を使用。操作ボタンが分かりやすく、録画データがカレンダー表示されるなど、パソコンが苦手な人でも簡単に操作できると、とても好評です。

映像による状況確認で、困っているお客様への迅速な対応が可能に

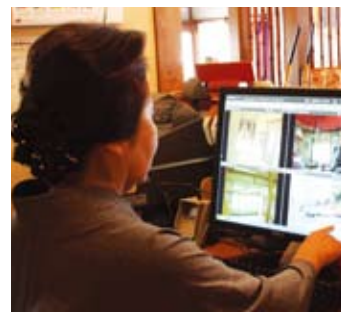
「当旅館の温泉は離れにあり、お風呂に行く途中で迷ってしまうお客様がいますが、これまでは従業員が巡回してお困りのお客様にお声がけするようにしていました。ですが、夕食時などの忙しい時間帯は、巡回する余裕がなくなってしまいます。そこでお風呂までの渡り廊下にカメラを設置したのですが、これにより迷っているお客様がいらっしゃったら、すぐに従業員が駆けつけることができるようになりました。巡回の回数も減らすことができ、その分サービスを充実させることもできます。」（女将の安田さん）と言います。

無駄な作業を減らして、従業員の負担も軽減

駐車場に設置したカメラによるモニタリングでは、想定外の効果もありました。駐車場は本館の横にあり、そこにはお客様以外にも従業員や関連業者の車も止まります。そのため、これまでは従業員はエンジン音が聞こえるたびに玄関に向かい、無駄足になることも度々でした。それが、カメラで駐車場入口を確認できるようになったため、お客様かどうかをすぐに判断できるようになりました。その結果、無駄足を踏むことがなくなり、従業員の負担軽減と業務効率の向上が図れました。また、出発時などにお客様が玄関に忘れ物をして、録画データの検索でどなたの忘れ物かを確認することができ、お客様からも非常に喜ばれているとのことでした。

おもてなしの基本姿勢のさらなる向上へ

旅館におけるおもてなしの基本はお客様に対して誠心誠意接して、心地よい時間を過ごしていただくこと。その実現のためには、お客様の動向を常に気にしておく必要があります。安田屋旅館では、コンシェルジュカメラの導入で、その基本姿勢をより向上させることができました。



安田屋旅館
http://mitoyasudaya.com



株式会社トリワークス
www.arobaview.com