

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何が必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [40]

Information and
ICT
Technology

平成元（1989）年、佐久市中込に誕生した「佐久一萬里温泉 ホテルゴールデンセンチュリー」は、軽井沢を創業地とする長い歴史を持ったエリア随一の老舗ホテルのひとつ。地域密着型のスタンスを貫きながら、自慢の温泉を軸に魅力ある多彩なサービスを提供し続けている。そんな老舗ホテルが大変革期と捉える今、「ギガらくWiFi」導入をはじめとするICTの拡充を図り、顧客満足度向上に取り組んでいる。



Interview

佐久一萬里温泉 ホテルゴールデンセンチュリー

副支配人

沖津 博之さん

お客さまの利便性と満足度向上がホテルサービスの進化と深化に

「ギガらくWiFi」導入のきっかけを教えてください。

沖津さん 最大の目的はお客様の利便性を向上させ、満足度アップを図ることでした。私どもは長年、お客様と電話やファックスを使った従来の手法でのやり取りを重視してきました。それらの方法は、創業以来ずっと通ってきたさるお客様にとっては安心感があるでしょうし、状況によって細部にまで対応できるという利点もあります。しかし同時に、これだけオンラインメディアが発達した現代にあって、かなり遅れをとってしまったという自覚もございました。何より、今のお客様にとって、当たり前のように、今のお客様にとると、どうしても満足度アップや当ホテルのファンそのものを増やすことが叶わなくなってしまう。たとえば、お客様が必要とする情報を24時間365日好きな時にすぐに入手できる、当ホテルに居ながらにして（ポイントの利

用、特典の活用などを含む）インターネットサービスを利用できる、ネット回線を使って友人や家族と気軽に連絡が取れるなど、通信環境が整っていないと、どんなにいい温泉やお部屋をご用意しても快適と感じてもらえないのです。

そこで、館内のインターネット環境を整え、お客様にスマートフォンなどのモバイルツールで自由に通信していただけるよう「ギガらくWiFi」の導入に踏み切りました。同時に社内の通信環境も大幅に改善されたため、これを機に予約や顧客情報管理体制も刷新しようと動き始めました。

導入後の変化、お客様からの反応はいかがですか？

沖津さん 導入してまだ半年足らずです。で、正直これから本番という意識です。当ホテルが時代に遅れをとっていた分を取り戻し、今までご縁を得られなかった客層にも当ホテルを知っていただいたり、現代らしい充実した滞在を楽しんでいただきたつあると思います。具体的には、海外からのお客様が来観された際は、スマートフォン等を利用すれば言葉の壁を越えて意思疎通ができるなど、お客様と私どもの双方にとって大変意義ある進化であると実感しつつあります。

そして、これからこの「ギガらくWiFi」を使ったサービス（無料WiFi）が定着すれば、これまでにない新たな要望が寄せられる可能性があります。お客様から教えていただくこともあれば、私どもが先に気付いて実践すべきサービスもあるでしょう。つまり、当ホテルの魅力アップにつながるような発見や学びが増えるのではないのでしょうか。そういう意味での新展開とスタッフのスキルアップにも期待しているところなんです。

そもそも、開業当時は150の客室すべてに電話回線を引き、全館で180もの回線を整備した当ホテルですから、ホテル内外のコミュニケーションについては意識を高く持ってきたつもりです。ただし、課金制度採用時は精算時にミスが生じたり、続いて全室に公衆電話を配した際はお客様に硬貨をご用意いただくなどお手を思わせてしまったりと、その時々で各サービスの一長一短を実感しながら最善の策を検討して

まいりました。こうして、お客様とのコミュニケーションの在り方について長年悩んできましたが、今回無線の無料WiFiという形で新たな手法を提示できるようなり、快適にご滞在いただけることを素直に嬉しく思います。そして、開業以来、当社の変遷を良く知るNTTのエリア担当スタッフに「当ホテルに真に必要なICTとは何か？」を一緒に考えてもらえらるのは大変心強く、導入後もオペレータのバックアップを受けながら運用ができる点も魅力だと感じました。

自慢の温泉を存分に楽しんでもらい思い出に残るひとときを提供したい

ところで、世界中から日本へのツーリストが増え続けている今、御社が目指しているサービスやホテルとしての在り方とはどんなものですか？

沖津さん 当ホテルのサービスの要は、地下700mから汲み上げている良質なナトリウム塩化物泉の天然温泉です。源泉の湯温が38・4℃であるため加温していませんが、加水は一切行っておりません。検討に検討を重ねた末に完成させた浴室レイアウトや日々入念なメンテナンスを施している機械設備など、この素晴らしい温泉を思う存分楽しんでいただくために最大限努力を続けています。この基本姿勢はこれからも変わることはありませんし、最も大切にすべき財産だと思っています。

また、私どもはホテルとして遠方から個人・団体問わず宿泊のお客様をお迎えしていますが、同時に毎日数多くの日帰り入浴や宴席利用の地元市民の方々にもお立ち寄りいただいています。開業から25年以上が経過し、特にご宿泊のお客様のニーズの変化には著しいものがあると感じています。と言いますのも、今は旅先での過ごし方がお客様によって実にさまざまで、スタンダードな旅のスタイルはもはや存在しないと思っています。さらに、海外からのお客様もいらつしやいますので、文化や風習の違いを理解したうえで幅広く柔軟な対応が求められるようになっていきます。ですから、まずはハードおよびソフトの両面において、どんなお客様にもご迷惑を

掛けないことをサービスの根幹に据え、社内外における情報共有を徹底して要望の取りこぼしがないよう努めたいと思っています。そこで活用したいのが、今回導入した「ギガらくWiFi」の通信環境であり、インターネットというある意味可視化された世界でのコミュニケーションなのです。言った言われぬの初歩的なミスはもちろん各種トラブルをなくすことから、好機を逃さぬ効率の良い客室販売の実現に至るまで、時代のスタンダードに乗り遅れることなく積極的な姿勢を貫きたいです。

そして、観光のお客様にはこの地での良き思い出をたくさん持ち帰っていただく、ビジネスのお客様には安らかな睡眠をとっていただく、また、地元の皆さまには温泉または当館を拠点に感じていただく、そんなホテルでありたいと思っています。

最後に、今後の展望について教えてください。

沖津さん まずはこの11月初旬のホームページリニューアル、さらに年末までには新予約システム稼働を成功させ、スタッフにも新たな体制での業務にできるだけ早く順応してもらいたいと思っています。そうした変革を遂行しながらも、これまでに積み上げてきた地元の皆さまとの信頼関係を大切にして、地域密着型のサービスも継続させたいと思っています。

また、大きな変化を経たからこそ新たな課題が見えてくることも予想されます。それらを真摯に受け止め、信頼するNTTの皆さまの力添えをいただきながらではありますが、随時必要な最新テクノロジーも取り入れて進化し続けたいです。そして、佐久エリアの宿泊業やサービス業を牽引し、業界そのものの底上げに貢献できるホテルへと成長を遂げたいです。

Profile

○佐久一萬里温泉 ホテルゴールデンセンチュリー
事業内容／宿泊、日帰り入浴、大小宴会、結婚披露宴、パーティー、会議・研修会場提供、食事処、土産物販売など
所在地／〒385-0051
長野県佐久市中込315001
TEL／0267-631-3335
FAX／0267-633-3366
URL／http://www.ichmanri.co.jp