

訪日ゲストの快適性を高め、同時に地域の価値を発信してゲストの滞在経験を高める

アルジーのシステムを活用した ロイヤルパークホテルの新たな取り組み

最新の商業施設と創業 100 年以上の老舗が軒を連ねる、東京・日本橋エリアに根差したホテルであると同時に東京シティアターミナルに隣接し、ビジネス・レジャー、それぞれの目的で海外ゲストも数多く訪れるロイヤルパークホテル。顧客の価値創造のために新しい取り組みを積極的に展開する同ホテルが、多様化するゲストのニーズに対応すべく選んだのが、アルジーの「データ放送による多言語インフォメーションサービス」、「スマートデバイスによる多言語インフォメーションシステム」、「多言語の海外放送サービス」の三つを統合した業界唯一のサービスであった。

徹底した地域密着を目指す中、 強力な付加価値向上を実現したアルジーのサービス

ロイヤルパークホテル常務取締役総支配人である笹井 高志氏が目指すのは「グローバル」なホテル。グローバルに評価され、ローカルに愛されるという笹井氏の想いを込めた言葉だ。

「よく『モノ』消費から『コト』消費へ』と言われていますが、これはホテルにおいても同様です。ホテルとして宿泊をするという機能だけではなく、滞在中にどのような経験をしていただけるかが重要なテーマです。

そのような環境の中で、私たちロイヤルパークホテルがあるこの日本橋には 100 年どころか、300 年、400 年を超える企業が多数あり、店舗を構えています。そのような老舗企業をはじめとした日本橋の個性ある地域の企業、店舗とホテルがつながり、ホテルに訪れたお客さまがホテルを通じてそれを体験していただけるという滞在経験を提供できれば、それはホテルの大きな付加価値となると考えます。

アルジーの仕組みは、海外から訪れるお客さまにそれぞれの母国の放送が母国語のままで放送をされているという多言語海外放送サービスのほか、データ放送によるホテル発信の地域情報の多言語インフォメーションサービス、さらにそれらの情報をスマートフォンやタブレットなどスマートデバイスに移行させ、ゲストがそれを持って外に出かけることができるという画期的な機能を備えていました。地域に密着し、それを付加価値としたい私たちにとって、それをさらに強力にサポートしてくれるサービスだったので」



**ロイヤルパークホテル
常務取締役 総支配人
笹井 高志 氏**

無料でチャンネルの変更可能な 多言語放送にもかかわらず、 ランニングコストは約半額

アルジーは、テレビシステムという点でも大きな価値をロイヤルパークホテルに提供をした。

「ロイヤルパークホテルではこれまで、10 年前に導入をしたテレビシステムを使い、PAY-TV など備えたサービスを提供していましたが、さまざまな国の方が訪れる現在において、海外放送は 3 チャンネルまで、そしてそれらを変更するには都度コストがかかるというものでした。

ところが、アルジーの多言語海外放送サービスは 8 カ国の放送を受信でき、事前に調整をすればさまざまな国のチャンネルからその日に用意する放送内容を選択できるという機能を持っていたのです。例えば法人やグループのお客さまで多くの方が一国からいらっしゃる場合、事前に調整をすることでその国のテレビ放送を提供する事ができます。これからラグビーワールドカップや東京五輪がありますが、例えばどこかの国のお客さまをお迎える際に、『私たちであれば皆さまの国の放送をご用意できます』と言えるようになるわけです。これは営業面でも強力な武器となるでしょう。

さらに驚いたのは、それだけの付加価値を持った機能を提供してくれるにもかかわらず、ランニングコストは従来の半分だった点です。その結果、ロイヤルパークホテルではこのシステム更新を機に、客室テレビサイズを従来の 30 インチ前後から大型 40 インチへ刷新することができました」

空中戦を制しながら、 現場では「お帰りなさいませ」が 似合うホテルを実現

「私はこれからのホテルビジネスにおいて、空中戦（ネットやインフルエ



ンサーの SNS などを効果的に活用するオンラインセールス)と地上戦(紙などアナログ媒体による情報発信)があり、これらを制することが非常に重要だと考えています。そこで、ご宿泊のお客さまに効果的に情報を発信できるアルジーのサービスは不可欠だと考え、すぐに導入を決めました。

そして、最も重要なのは現場です。私はロイヤルパークホテルを日本一、『お帰りなさいませ。が似合うホテル』にしたいと考えています。実際、このホテルには開業より 500 泊以上お泊りいただいているお客さまが 52 名、300 泊以上の外国人のお客さまが 16 名、1500 泊以上の方も 3 名いるホテルです。こういったリピーターのお客さまを増やしていくにあたって、現場での接客は当然重要です。接客のシーンで、地元密着ホテルとして地域とつながり、このホテルらしく、スタッフがお客さまに日本橋の魅力を伝えられるホテルにしたいと考えています」

地域密着は一朝一夕で 実現できるものではない。 継続した取り組みが重要

「最近では多くのホテルで『地域密着』という言葉が言われていますが、そう簡単に実現できるわけがありません。さまざまな集まりに積極的に参加をしたり、ホテル情報誌で継続して街の皆さまをご紹介したりしながら人間関係を構築する。そういったことを何年も積み重ねているからこそ、地域と本当の意味でつながることができるホテルになれると思います。

同時に、今回のアルジー TV システムや今年の handy 導入を通じて、地域との連携を積極的に発信していこうという取り組みなくして、本当の地域密着型ホテルは実現できません。私たちロイヤルパークホテルはさまざまな活動を通じて、グローバルなホテルを目指していきたいと考えています」

海外 TV 放送受信代行のポイント

- ◆部屋数に関係ない一律料金制
- ◆日本語ローカライズされていない現地の放送
- ◆全世界 42 カ国 400ch 以上の放送から選択可能!
- ◆契約途中でもニーズに応じて ch 変更が可能!

- ◆短期間の放送内容変更ニーズにも対応!
- ◆アンテナ等のメンテナンスが不要!

お問い合わせ：株式会社アルジー
<http://www.aruji.com/>
 03-5439-6355 kanribu@aruji.com