

「使わない理由がなかった」 コスト削減&顧客満足度向上の双方を実現

アルジーのシステムを活用して多国籍化するゲストのニーズに応える

東京・お台場に位置するグランドニッコー東京 台場は 882 室の客室と多数のレストラン、宴会場を備える複合型ホテル。稼働率 83%のうち 45%がインバウンドということもあり、多様な国籍のゲストのニーズに答える必要がある。そこで同ホテルが選んだのが、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サービス」、そして「多言語の海外放送サービス」であった。「使わない理由がなかった」と同ホテルの代表取締役社長 総支配人である塚田氏に言わしめるアルジーのシステムの魅力とは。

グランドニッコー東京 台場
代表取締役社長 総支配人
塚田 忠保氏



「入れない理由がなかった」 テレシステムのコスト削減をしながら 多様化するゲストへの対応力は向上

グランドニッコー東京 台場はニッコー・ホテルズ・インターナショナルの最上級ブランド「グランドニッコー」の名を冠するホテルとして 2016 年 7 月に開業をした。882 室という多数の客室を備え、国内外さまざまなゲストが同ホテルを訪れる。同ホテルの陣頭指揮を執る同社代表取締役社長 総支配人の塚田氏はある悩みを抱えていた。



チャンネル案内、海外放送案内の画面。チャンネル案内も画面で表示されるため、一時的な番組変更にも対応でき、TV 番組での案内が不要でペーパーレス化にもつながる

「グランドニッコー東京 台場は 882 室あり、稼働率は 83%、そしてそのうち 45%が海外からのお客さまです。お台場に位置することもありリゾートホテルとしての需要が多く、海外のお客さまは日本に多く来ている東アジアはもちろんですが、欧米、中近東と幅広いお客さまをお迎えしています。一方、このホテルは『グランドニッコー』ブランドとなったのは 2016 年ですが、前身のホテルとしての開業は

1998 年。使用しているテレビ、そしてテレビシステムが古く、多国籍化するお客さまのテレビに対するニーズに応えきれていないというのが以前の現状でした。

アルジーのテレビシステムの存在を知り、その詳細を聞いてみたところ、弊社の既存のシステムと比較してランニングコストだけでも年間数百万円のコスト削減ができる上に、基本プランで 8 カ国語の海外の放送がそれぞれの母国語で視聴ということで、大幅なコスト削減ができる上に既存のテレビシステムよりクオリティーが向上するという、まさに使わない理由のないものでした。すぐに導入を決定したのは言うまでもありません。さらに、その削減コスト分の一部客室に残っていた古いテレビを新しいものに変更することもできました。

テレビシステムは日本語、英語、中国語、韓国語と 4 カ国語の対応もしていますし、ゲストのウェルカム表示なども当然可能です。私たちが以前から抱えていた課題を解決し、さらにコストも下がるというシステムだったのです」(塚田氏)

放送するチャンネルは 滞在ゲストに応じて変更が可能

アルジーのシステムのもう一つの特徴は、一般的には放送するチャンネルを変更する場合にはその都度コストがかかるが、アルジーのシステムの場合は無料という点だ。「今年はラグビーワールドカップがあります。例えば、オーストラリアの方が多くいらっしゃる時は、オーストラリアのチャンネルを増やすなど、そういった対応を無料でできることも魅力ですね」(塚田氏)

滞在するゲストの国籍に合わせたテレビ放送を用意できるというのは、同ホテルのような複合型大規模ホテルでは MICE 獲得のためのセールスポイントにもなるはずだ。

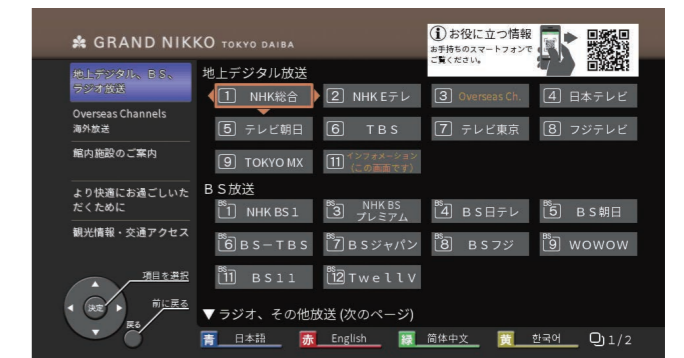
アルジーのシステムと handy で 地域の情報をゲストが外へ持ち出せる

また、アルジーのシステムには地域の観光地の情報も掲載可能で、それを同ホテルが採用している handy と連携することでそのままホテル外に持ち出すことも可能だ。「アルジーの地域の情報を提供する仕組みと、handy があればお客さまは観光情報をそのまま館外へ持ち出すことが可能となります。場所も、google マップで見えていくことができます。それまでは、お客さまは観光情報などをスタッフに聞

くなどされていましたが、事前にそうした情報をアルジーのシステムを通じてご提供することで、お問い合わせの数が減少し、お問い合わせのお客さまをお待たせすることも防げます」(塚田氏)

ハード、ソフトともに グローバル対応できるホテルを目指す

「先ほどもお話しをさせていただいたように、お台場という立地もあってリゾートホテルとしての側面もありますが、一方で東京ビッグサイトでのイベント関係者など、ビジネス利用もあります。今年はラグビーのワールドカップがあるほか、東京モーターショーもあり、さまざまな目的の、さまざまな国籍のお客さまがいらっしゃる事が予想されます。それに合わせ、今後は外国人スタッフの採用にも力を入れていきたいと思っていますが、今回のアルジーさんのシステム導入も含め、目指しているのはグローバル化するお客さまにしっかりと対応できるホテルです。まだ十分とは言えませんので、着実に成長をしていきます」(塚田氏)



海外 TV 放送受信代行のポイント
◆日本語ローカライズされていない現地の放送 ◆短期間の放送内容変更ニーズにも対応! ◆部屋数に関係ない一律料金制 ◆アンテナ等のメンテナンスが不要! ◆全世界 42 カ国 400ch 以上の放送から選択可能! ◆契約中でもニーズに応じて ch 変更が可能!