



芝パークホテルがDXによりバックオフィス業務の効率化と接客サービスの向上を実現 属人化されていた宿泊予約管理業務の見える化やRPAによる業務効率化を日立システムズが支援

概要

株式会社芝パークホテル(取締役社長:柳瀬 連太郎、所在地:港区・芝公園)は、株式会社日立システムズ(代表取締役取締役社長:柴原 節男、本社:東京都品川区/以下、日立システムズ)のサポートを得てデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進し、バックオフィス業務の効率化と接客サービスの向上を実現しました。

芝パークホテルは、2019年にバックオフィス業務の効率化プロジェクトを立ち上げました。その中で、宿泊予約管理業務をRPA^(*)の活用により効率化したことで、これまでスタッフが対応していた作業時間を、接客サービスの向上や新型コロナウイルス感染防止対策の徹底などに充てることできるようになりました。

今後も芝パークホテルは、創業当時から大切にしている「おもてなしの心」にさらなる磨きをかけるため、デジタル技術を活用した業務改革に、日立システムズと共同で取り組んでいく予定です。

(*1) RPA(Robotic Process Automation):ソフトウェアロボットを活用した業務プロセスを自動化する手法。

背景

芝パークホテルは、1948年から緑豊かな歴史ある芝の地で、地域の伝統や文化に誇りと責任を持ち歩んできました。創業当時から、お客さま一人ひとりに愛され続けるホテルとなるよう「おもてなしの心」を常に大切にしています。昨年11月には、芝パークホテル1階部分を「おもてなしの心」と、新しい技術を取り入れた「機能性」が共存する空間にリニューアルオープンしました。そうした中で、これまで以上にお客さまに愛されるホテルとなるために、スタッフの負担になっているバックオフィス業務の効率化や接客サービスのさらなる向上にも取り組んでいます。

一方、日立システムズでは、長年にわたりホテル業向けに業務システムやPBX^(*)の導入などを手掛けており、その中で培った知見・ノウハウと、先進のデジタル技術を活用したホテルのDXを支援するサービスの開発を進めています。

(*2) PBX(Private Branch eXchange):企業などで施設内に複数の電話機を設置し、内線や外線通話ができるようにする機械。

詳細

こうした背景を踏まえ、日立システムズは、芝パークホテルの取り組みを支援するため、宿泊予約管理業務をRPAにより効率化することを提案しました。その結果、下記の点などが高く評価され、採用に至りました。

- ① 属人化されていた宿泊予約管理業務における手順の整理・文書化から支援できること
- ② ホテル業向けに幅広いサービスの導入実績があること
- ③ 200社以上にRPAを導入した実績があり、業務に応じて適切なRPAツールを提供できること

具体的な取り組みとして、宿泊予約管理業務の中でも特に煩雑でスタッフの作業負荷が高く、またRPAによる効率化が見込まれる作業を複数ピックアップし、段階的に自動化を進めました。例えば、ホテルの予約登録では、宿泊予約の多くは予約サイトからの申し込みであり、芝パークホテルのWebサイト以外からのインターネット予約であってもサイトコントローラー^(*)で集約し、ホテルの施設管理システムへ自動的に反映しています。

しかし、システム連携がされておらず、サイトコントローラーで集約できない予約サイトの場合は、FAX やメールの情報を基にスタッフが手入力で登録しなければならず、負荷の高い作業のひとつになっていました。

今回、RPA により予約サイトから最新の予約情報を抽出し、芝パークホテルの施設管理システムへ自動登録する仕組みとしたことにより、大幅に業務効率化ができるようになりました。

(*3) サイトコントローラー: 複数の予約サイトからの予約受付情報を一元管理できるシステム。

また、芝パークホテルでは、いつでも気持ちの良いホテルでの時間を提供するために、お客さまとのコミュニケーションを大切にしており、お客さまを迎える際には、過去の宿泊履歴を確認することで、どのスタッフでも同じようなおもてなしができることを意識しています。

しかし、サイトコントローラーで集約し、施設管理システムへ連携された予約の場合、サイトのフォーマットが異なることから宿泊履歴をチェックするにはスタッフが検索条件をいろいろと変えながら検索する必要があり、こちらも改善が求められていました。

今回、RPA によりさまざまな検索条件から宿泊履歴を自動的にチェックする仕組みとしたことにより、検索漏れも解消し、スピーディーな検索ができるようになったことで、より良い接客につなげやすくなりました。

今回の RPA の適用にあたっては、日立システムズのエンジニアが、芝パークホテルのスタッフから業務手順を一つひとつヒアリングしたうえで文書化し、業務に適した RPA ツール「BizRobo!(*4)」を活用した効率化手法を考案しました。これまで、芝パークホテルでは別の RPA ツールを使って自動化を試みていましたが、うまく適用できない業務があったほか、限られた作業時間の中で独力で推進するのは難しく断念していました。

しかし、日立システムズの豊富な実績に基づくノウハウと手厚いサポートにより、属人化された業務プロセスの見える化を実現し、業務プロセスの見直しポイントやこれまでは把握できていなかった RPA 活用領域があることに気付くことができ、業務効率化を実現しました。

(*4) 「BizRobo!」は、RPA テクノロジー株式会社の製品です。

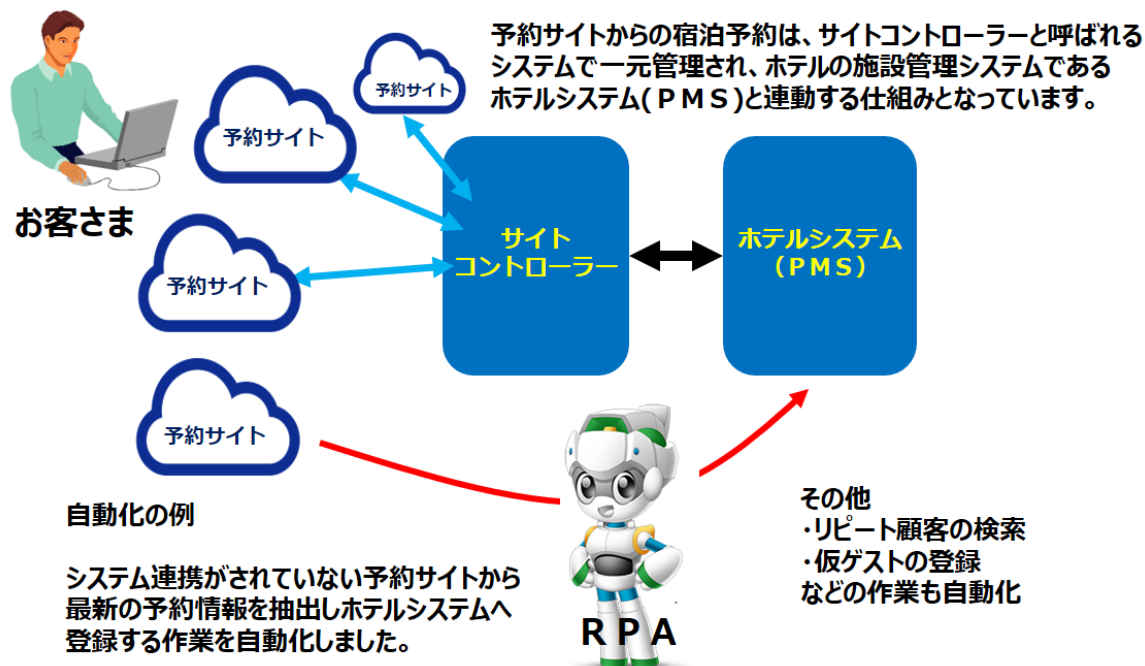
以前はフロントで接客対応中のスタッフがやむを得ず外線電話も対応することがありましたが、今回の DX により、予約業務を担当するスタッフが外線電話の一括対応もできるようになり、各現場のスタッフはそれぞれ目の前のお客さまに、より一層「おもてなしの心」を伝えることに注力できるようになりました。

また、外国籍スタッフに日本語での接客研修をするなど、さらなる接客サービス向上に取り組んだほか、新型コロナウイルス感染防止対策の徹底にも注力できました。

芝パークホテルは、今後も DX による業務改革を推進していくとともに、「おもてなしの心」を常に大切に、これまで以上にお客さまに愛されるホテルをめざして邁進してまいります。

日立システムズは、今後も多彩な人財と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスの提供を通じて、芝パークホテルの「お客さまに愛されるホテル」をめざす取り組みを支援してまいります。

■ RPA の活用による業務改善イメージ図



■ 本取り組み事例の詳細について

<https://www.hitachi-systems.com/case/service/2102/index.html>

■ 定型業務自動化支援サービスの Web サイト

<https://www.hitachi-systems.com/ind/m-cloud/service/support/rpa/>

■ 芝パークホテルについて

東京のランドマーク「東京タワー」や、徳川家の菩提寺である「増上寺」にもほど近い閑静な芝大門エリアに、1948年芝パークホテルは創業いたしました。当初は外国貿易使節団ホテルとして運営をスタートしたため、その成り立ちから当初より数多くの外国からのお客さまをお迎えしております。

“Home away from home”.東京へのご旅行中もお客さまに “まるで自分の家にいるよう” に過ごしていただきたい。創業以来受け継がれている「人をもてなす道を究める」を理念に、世界各国のお客さまをお迎えいたします。

詳細は <https://www.shibaparkhotel.com/company/> をご覧ください。

■ 日立システムズについて

株式会社日立システムズは、幅広い規模・業種システムの構築と、データセンター、ネットワークやセキュリティの運用・監視センター、コンタクトセンター、全国約300か所のサービス拠点などの多彩なサービスインフラを生かしたシステム運用・監視・保守が強みのITサービス企業です。多彩な「人財」と先進の情報技術を組み合わせた独自のサービスによってお客さまのデジタルライゼーションに貢献し、新たな価値創造に共に取り組み、お客さまからすべてを任せいただけるグローバルサービスカンパニーをめざします。

詳細は <https://www.hitachi-systems.com/> をご覧ください。

■お客さまからのホテルの予約・お問い合わせ先

芝パークホテル

TEL:03-3433-4141(代)

■お客さまからのサービス内容に関するお問い合わせ先

株式会社日立システムズ お問い合わせWebフォーム

<https://www.hitachi-systems.com/form/contactus.html>

以上

*記載の会社名、製品名はそれぞれの会社の商標または登録商標です。