

新拠点システム導入で 業務の効率化を推進

来年秋までに東急ハーヴェストクラブ全施設へ導入予定

東急ハーヴェストクラブを運営する東急リゾートサービスでは、東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALAの開業を機に拠点システムを刷新した。新システム導入にあたっては、会員制リゾートホテルという特殊性から一般的なリゾートホテルと異なる要件を満たさなければならないため、難しい技術が求められたという。この新システムの導入の経緯と特徴を東急リゾートサービスの佐藤宣興氏とタップの高見弘氏に伺った。

老朽化による拠点システムの入れ替えに伴いあらたなシステムを開発

▶東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALAの開業を機に新拠点システムを導入された理由と経緯をお教えてください。

佐藤 現在、各施設で使用している旧拠点システム用のサーバーは、導入から十数年が経過しており、ハードの老朽化が進んできております。しかし、サーバーの単純な入れ替えだけで数億円単位のコストが生じることになります。それだけコストをかけるのならば、熱海伊豆山に現行のシステムを入れるのではなく熱海伊豆山の開業を機に全施設を新しいシステムに刷新するのもよいのではないかと考えました。また、有馬六彩から熱海伊豆山まで約3年間新規施設の開業予定がなく、システム構築のための時間が確保できたこともシステムの入れ替えに踏み切った一因です。

高見 2001年に東急ハーヴェストクラブ旧軽井沢で弊社のホテル情報システムを初めて採用・導入していただきました。このときに入れた拠点システム(One Box)はAS400というオフコンを使用するもので、フロント業

務、顧客管理業務、実績管理業務、売り掛け管理業務、レストラン・売店売り上げ管理業務(POS)などに対応しています。東急ハーヴェストクラブ旧軽井沢に続いて順次各施設への導入を進め、約3年間で全施設への導入を果たしました。導入に伴い、ホテルのフロントシステムをカスタマイズし、会員制リゾートホテルのオペレーションに適合させて作りあげてきました。今回、導入される新拠点システムでは、各施設のご担当者に集まっていただき、ご意見を伺ったうえでより実践的な付加機能も盛り込んでいきました。

▶より使いやすくなったという新拠点システムの特徴と、新たに付加された機能を教えてください。

高見 これまでの拠点システムは各施設にAS400を設置していましたが、新システムはすべての施設の情報サーバーセンターで集中管理していただくことになります。新拠点システムは弊社の最新のホテル情報システムパッケージをベースにしており、操作性もかなり良くなったのではないかと自負しております。また、新たに付加された機能としては、別で構築したレストラン予約システム、ポイント管

理システムとの連動、会員情報機能の拡充、経理自動仕訳システム、売店在庫管理システムなどがあります。さらにipod touchやipadを使ったレストランオーダーエントリーシステム(OES)も導入いたしました。

▶**ずいぶんシステムの^{はんちゆう}範疇も広がった**のですね。その中でまず、フロントシステムで特に改良されたと感じられる点はどのようなことですか。

佐藤 ひと言でいうと、操作性の向上と書き込める情報量の拡大です。現状は画面の背景が黒色で、スタッフが普段使い慣れているPCやスマートフォン、タブレット端末などと比べるとかなり特殊な画面に感じられます。操作性においても、データ処理に少々時間を要することと、マウスによる操作やタブによる画面の切替機能もありません。一方、新拠点システムでは見た目が大きく変わり見やすくなりました。特に若い世代は、学生時代から授業でPCに触れているので新拠点システムのほうが親しみやすいと思います。

また、以前は入力できる顧客情報の文字数が限定されていましたが、新システムではその文字数が増えました。これは顧客満足向上のために



東急リゾートサービスの佐藤宣興氏

とても役立つと考えています。さらに、顧客情報にハーヴェストクラブをご利用いただいたご家族などの情報を関連づけられようにしたことも改良点のひとつです。今後は利用実態を把握することができるようになりますので、これにより利用実態に即したプランの立案や集客なども可能になるでしょう。

▶外部システムとの連携強化も進められたようですが、具体的にどのような点が変わりましたか。

高見 宿泊予約画面からワンクリックで東急リゾートサービスさまのレストラン予約システムを起動して、お客さまのレストラン予約状況などを確認できるようにしました。ブラウザを閉じても宿泊予約画面にレストラン予約情報が表示されるので、見落とすこともありません。そのほかポイント管理システムと連動させることで、精算と同時にポイントが自動付加されるようになりました。さらに精算ビルにポイント明細も合わせて表示できるようになりました。

佐藤 レストラン予約システムとの連動は、これまでバラバラに管理していた情報が、ひとつの画面で確認できるので使い勝手がよくなったと思います。お客さまのチェックイン時にレストラン予約の有無が確認できますし、予約のないお客さまにはレストラン利用のプロモーションをかけることも可能になります。こうした提案ができればシステム担当者としてもやり甲斐を感じます。また、ポイント管理システムとの連動では、ポイントの発生や消化を別のシステムに個別に打ち込む手間がなくなり業務の正確性と効率化が図れると考えています。

▶フロントシステム以外で特に進化した点はありますか。

高見 ipod touchやipadを使ったレストランオーダーエントリーシステム(OES)でしょうか。他社のOESでは通常、比較的高額な専用端末を使うことが多いのですが、当社ではipod touchやipadなど求めやすい価格の端末を活用するシステムを開発しました。スマートフォンを使い慣れている世代にとっては操作性もよく、さらにカスタマイズも柔軟にできる点もこのシステムのメリットだと思っています。

佐藤 新ホテルシステムの導入で月報などが自動化できるようになった点も評価に値しますね。これまではデータ集計作業に時間がかかっていましたが、新拠点システムの導入後は、月末にはすでにデータが作成されている状態です。サービス業は入力や事務作業が本来の仕事ではありませんから、作業が効率化された



タップの高見弘氏

分、サービス向上に寄与できると思います。

▶ところでシステムを入れ替えるにあたって、留意された点はありましたか。

佐藤 安定した現行のサーバーから移行するにあたって、どうしたら24時間365日安定して稼働できるかをタップさんに熟考していただきました。

高見 各施設の端末とサーバーセンターは回線で結ばれますから、回線が切れないことと、サーバーが落ちないことが最重要課題です。そこで、万が一アクシデントがあっても回線及びサーバーを冗長化しておりますので安心してご利用いただけます。

▶東急ハーヴェストクラブ熱海伊豆山&VIALA以降の導入計画はどのように進行されるのですか。

佐藤 順次、新拠点システムを導入していき、2014年の9月ごろまでには全施設の入替えを完了させる予定です。これによって作業性が向上し、現場のスタッフがよりサービスに集中できるようになれば本望です。