

## 導入事例

## 株式会社ホテルオークラ東京ベイ



「お客様に愛され、最初に選ばれるホテルでありたい。」  
そんな思いを胸に、一人一人のお客様を大切に  
スタッフの対応。ホテルオークラ東京ベイならではの  
サービスと満足の提供をめざす、その取り組みとは？

会社名：株式会社ホテルオークラ東京ベイ  
創業：昭和63年7月8日  
所在地：千葉県浦安市舞浜 1-8  
事業内容：「ホテルオークラ東京ベイ」の経営。  
同ホテルは東京ディズニーリゾートの  
オフィシャルホテルになっている。  
<http://www.okuratokyobay.net/>

## お客様が「素敵な時」を過ごせるように。

東京ディズニーリゾートオフィシャルホテルである、「ホテルオークラ東京ベイ」。

大切な家族や友人と素敵な時を過ごすため、全国からたくさんのお客様が訪れている。そんなお客様をお迎えすべく、同ホテルのホームページでは、宿泊予約のみならず、レストラン予約から花束やケーキの予約までも行えるようになっている。電話で受け付けられるものは、ネットからでも対応できるようにしようと、問い合わせフォームも新設したそうだ。

しかし一方では、一人のお客様に対してホテルの様々な部門が対応するため、部門間のお客様の履歴を共有することが難しくなってきたという。そのような状況を受け、ホテルの各部門が連携してお客様に対応できるように「サイボウズ メールワイズ」が導入された。

部門ごとのメール管理では One to One の関係を築けない。同ホテルでは、2000年11月のホームページリニューアル以降、お客様からの問い合わせをメールで受け付けるようになった。宿泊予約のみならず、レストラン予約、メンバーズクラブへの入会受付など、様々な問い合わせが行えるようになっている。

メールアカウントは部門ごとに分かれており、各担当部門が返答を行っている。しかし、部門ごとにお客様のメールに対応するため、部門を越えてお客様の情報を共有するのが難しいという問題を抱えていたという。

「お客様自身がメールでレストラン予約をされた場合、宿泊予約ではレストランのご予約が入っているかどうか分かりませんでした。宿泊予約が把握していないことは、フロントスタッフにも伝えることはできません。そうなると、お客様にもご迷惑をおかけしてしまいます。レストラン部門と私たちが上手くやり取りしていれば、こんなことは起こらないのですが...」(藤城氏)

「それぞれの部門でデータを管理していました。その一人のお客様に対して、部門を越えて串刺しで情報を共有することが難しい状態でした。」(笹山氏)



株式会社ホテルオークラ東京ベイ  
販売部 宿泊予約主任 藤城 好子 様

## 「分かりやすさ」が1番のポイント。

社内システム導入を担当している笹山氏は、個人用メールソフトを使った部門単位でのメール管理に限界を感じ始めていたという。何か簡単にメールを共有し、対応できる仕組みはないかと探していた時、サイボウズ社からメールワイズ発売のニュースが届いたそうだ。

「瞬間に『これだ!』と思いましたね」(笹山氏)



株式会社ホテルオークラ東京ベイ  
総合企画室 副支配人 笹山 泰治 様

同ホテルでは、2002年よりサイボウズ社のグループウェアを導入し、情報共有を推し進めてきた。使い慣れているサイボウズ社の製品であれば、スムーズに導入できると判断したという。

「サイボウズ製品の一番のポイントは分かりやすいところです。パソコンが好きでホテルマンになった人は、まあいいです。お客

様が好きで、お客様に接する業務が一番と考えるスタッフばかりです。パソコンの前に向うのは二次的な仕事になります。そういった中で分かりやすさがなく嫌悪感を持たれてしまいます。数ヶ月しか経ちませんが、メールワイズは完全に業務にトク込んでいますね。」(笹山氏)

## 部門を越え、全スタッフで一人のお客様に対応できる仕組み。

メールワイズを導入して、複数の部門で受け付けているメールを1カ所で管理するようになった。各部門ごとに管理していたメールを、お客様を軸にして履歴管理ができるようになったのが最も大きい効果だったという。一人のお客様に対して、ホテルの全スタッフが同じ情報を共有し、より良いサービスを提供できるようになったのだ。

「部門を越えてお客様の履歴を確認できるようになりました。宿泊予約への質問に返答する時も、レストランにもお問い合わせされているんだな、とすぐに分かります。それを踏まえた返答が行えるようになりました。」(野口氏)

部門間で連携しながらお客様に対応することもできるようになったという。「今日メンバーズクラブに入会して、来週に宿泊したいというお客様がいらっしゃった場合に、担当部門がコメントを入れて状況を伝えることができます。以前のメールソフトでは、返信する部門の者だけしかそのメールを見ておらず、連携も難しかったのです。」(笹山氏)

また、お客様の声も、ホテル全スタッフで共有できるようになったという。以前は、お褒めの言葉やお叱りの言葉は、関連する部門に紙に印刷して回覧していたそうだ。

「今では、スタッフは自由にいつでもメールを見ることができます。フロントやレストランのスタッフがちょっと手の空いた時に、こういうお声を頂いているんだ、とお客様の最近の様子を感じることができるようになったと思います。また、案内内容や敬語の使い方の誤りなど、有り難い指摘も受けることもありますね。」(笹山氏)



株式会社ホテルオークラ東京ベイ  
販売部 宿泊予約 野口 祐美 様

## 次のステップ。訪問や電話履歴も含めて統合的な顧客管理を。

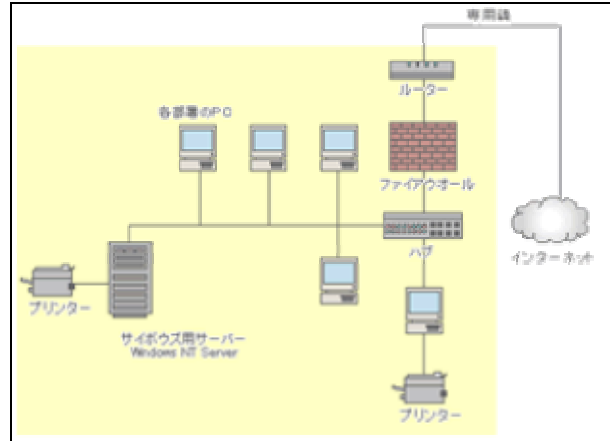
現在は、ホテルに宿泊される個人のお客様とのメールのみを管理しているが、その他の部門でもメールワイズを使って管理していきたいと考えているという。

「法人のお客様や、ウェディングのお客様とのやり取りはメールソフトで管理しています。担当者との1対1のやり取りがかなり多いので。メールワイズでは、訪問や電話での履歴も管理することが

できますので、今後は活用していけたらと思っています。」(笹山氏)

ここホテルオークラ東京ベイでは、日々増えゆくメールを個人や部門ではなく、組織として対応していくことで、より良いサービスの提供を目指している。今後にも注目していきたい。

## 基本情報



利用製品:サイボウズ メールワイズ/サイボウズ AG 基本セット  
/サイボウズ AG 報告書/サイボウズ デヂエ  
業種別区分:その他  
管理者レベル:兼任管理者  
システム概要:[社内サーバー]Windows NT Server/[クライアント]  
]Windows マシン