

急増するメール問い合わせ！あのホテルは、どう対応している？



庭のホテル 東京

予約センター支配人 緑川順市氏
宿泊部 小松加奈氏

利用製品 : サイボウズ メールワイズ
利用人数 : 11人
ホームページ : <http://www.hotelniwa.jp/>
業種 : 宿泊業

今回お邪魔したのは「庭のホテル 東京」様。
プロダクトマネージャーの栗山と、編集長の山本がお話を伺ってきました。

東京ドームにほど近いロケーションながら、中庭に和風の石庭を臨むロケーションは都心とも思えない静かなたたずまい。世界最大級の旅行クチコミサイト「TripAdvisor」において、海外でも非常に高い評価を得ていることから外国人観光客の比率が多いのも特徴です。

実はこの「外国人宿泊客の多さ」がメールワイズ導入に大きく関わっているとのこと。
その背景を、予約センター支配人の緑川順市様と、宿泊部の小松加奈様にうかがいました。



今回取材にご協力いただいた 緑川順市様(左)、小松加奈様(右)

メールのほとんどが海外からの英文ということも！



本日はよろしくお願いします。
最初に、どのくらいの件数のメールに、メールワイズで対応していらっしゃるかをうかがいたいのですが？

多いときは1日20通ほどの対応が必要になります。だいたい10～20通の間でしょうか。桜の開花シーズンや中華圏の旧正月のシーズン前などが、特に問い合わせのメールが増える時期ですね。



こうした繁忙期は90%以上を英語によるメールが占めるのです。



外国からのお問い合わせが増えるということですか？
おうかがいする前に拝見したところ、海外の旅行クチコミサイトでも非常に高い評価を受けていらっしゃいますよね。

おかげさまで「TripAdvisor」を始めとしたクチコミで、当ホテルを選んでくださる外国からのお客様が増えています。
「庭のホテル 東京」は2009年5月の開業ですが、開業から1年半ほどたってから海外からのお客様の比率が急増しました。



年間を通じて、60～70%は海外からのお問い合わせメールですね。



具体的には、どのような内容のメールが多いのでしょうか？

一番多いのはアクセスですね。「成田空港から、どのように行けばよいのか」といったお問い合わせです。そのほかには「今年の桜の開花はいつ頃か」といったご質問や、中には「ミシュランに掲載されている店を予約してほしい」などのご要望のメールをいただくこともあります。



国内のお客様が電話で気軽に聞ける内容であっても、海外からのお客様の場合、国際電話で…というのはハードルが高いということもあるでしょうし、時差の問題も大きいと思います。



こうしたことから、外国人のお客様からのメール比率が高くなるのだと思います。
逆に同じ系列のホテルで、国内のお客様がメインのところは、メールによるお問い合わせは、まだ多くないようです。



急増するメール問い合わせ！あのホテルは、どう対応している？

対応すべきメールがたまってしまうとイヤになってしまう(笑)



メールワイズ導入前は、どのようにメール対応されていたのですか？

メール対応に携わるスタッフは全部で5名。その中でも特に2名が中心になっています。メールワイズ導入前には、各スタッフが届いたメールへ個別に対応していました。

この方法だと「このメールに誰か返信した？」という「返した/返さない」の把握が難しくなることがありました。その結果、対応漏れが生じてしまったり、逆に二重対応してしまうケースもあります。



お客様は二重対応の方が「心象が悪い」というケースが多いようですね。

二重対応では、別なスタッフが異なる回答をしてしまう可能性がゼロではないので、これは避けなければなりません。

対応したか、していないかがグレーなメールがたまってくると、どうしても気分的にイヤになってきてしまうんですね(笑) それだけに「何とかしなければ」という危機感がありました。



なるほど。メールワイズ導入後は、どのように変わりましたか？

まず出勤してくると、届いているメールをチェックして、誰が対応するかの振り分けを行います。

届いたメールはスタッフ全員が見ることができますし、各メールのステイタスがどのような状況かわかるので、対応漏れも二重対応もなくなりました。

「こんな製品があるんだ？」が正直な感想



メールワイズの存在は、以前からご存知だったのですか？

いえ、そもそも、このようなジャンルの製品があるとは思ってもみなかったです(笑) メールでのお問い合わせ件数が増えてきたことから、さすがに「このまま、各自がバラバラに対応するのは無理」と思い、インターネットで「メール 対応 共有」といったキーワードで検索したのです。



メールワイズは、すぐに見つかりましたか？

はい。「へ～、こんな製品があるんだ？」というのが正直な感想でしたけれども「これは便利そう」と。他にも別の会社の製品も見つけたのですが、サイボウズさんともう1社の両方の話をうかがいました。

ホテル内観



ホテルの外観だけでなく、内観もスタイリッシュな和のモダンテイストでした。TripAdvisor海外の方から好評価を得ているのも納得できました。



急増するメール問い合わせ！あのホテルは、どう対応している？



メールワイズを選択された決め手はどこでしたか？

まずは価格体系です。もう1つの製品は従量課金であるため、メールの本数が増えれば増えるほど料金があがることから定額のメールワイズがいいな…と思いました。あとは機能としてメールワイズで十分、我々のやりたいことはできると思ったからです。



テンプレートなどは用意されていますか？

もちろん空港からホテルまでのアクセスなど、よく聞かれる質問にはテンプレートも用意していますので、自分が担当すべきメールであれば、すぐに回答できます。



テンプレートで回答できないものでも、英文のメールだからといって特別時間がかかるわけではありません。日本語のメールに対応するのと同じ感覚で、同じ程度の時間で処理できることがほとんどです。



私どもの場合、英文のメールが多いので、英語のスペルチェック機能がついているとありがたいですね。やはりホテルの代表としてメールしているので、スペルミスなどは恥ずかしいですから。



なるほど！スペルチェック機能ですね。



最後になりますが、今後、メールワイズをどのように使っていきたいといった展望はお持ちですか？

今後もインターネットによる予約やお問い合わせは増えていくでしょう。現在は、予約に関するお問い合わせについてメールワイズで対応していますが、いずれはレストランの予約などにもメール対応が必要になってくるかもしれません。



そういう意味では、他部署も含めて活用の方が広がることが考えられます。それ以上に、可能な限り全社員がメールワイズを見ることができる環境にすることも考えています。どんなご要望がきているかなどの情報共有が可能になるからです。



ありがとうございました。

今回取材にご協力いただいた「庭のホテル 東京」様のホームページ、旅行クチコミサイト「TripAdvisor」の掲載ページを、以下に紹介いたします。



庭のホテル 東京
TripAdvisor - 庭のホテル 東京

冒頭でもご紹介しましたが、とても雰囲気良く、都内にいることを一瞬忘れてしまいそうになるホテルです。都内の中心で、どこへ行くにもアクセスが良いので、機会のある方は宿泊をおススメいたします。