

## 新しい客室サービスでオーランドのビジネス リゾート 戦争を勝ち抜くホテル

Rosen Hotels のビジネス客獲得に貢献する強力な電話およびデータ サービス

概要
<b>Rosen Hotels and Resorts</b> • フロリダ州オーランド • コンピュータ ユーザ数 270名
<b>業種</b> • サービス業
<b>ビジネス上の課題</b> • 顧客が満足し、顧客自身によるセルフサービスをサポートすることが、特に競争の激しいビジネス顧客をターゲットにした場合には重要になります。
<b>ネットワークソリューション</b> • Cisco Unified Communications Manager によって提供されるシスコ ユニファイド コミュニケーションの機能により、拡張性の高い有線/無線のインターネットアクセス、メッセージング、電話会議、電話サービスを、ロビーでも客室でも提供できるようになりました。
<b>ビジネス上の効果</b> • Rosen Hotels は優れたサービスを提供することによって、顧客にとって魅力的なものとなり、競合ホテルとの差別化ができました。

### 課題：宿泊客が使えるテクノロジー

新しいホテルをオーランドに建てるとします。巨大な会議場にゴルフ コース、そしてさまざまな娯楽設備を備えた美しいホテルです。しかし、世界中から観光客が訪れるフロリダ中部は、リゾート産業の激戦地です。ここで成功するためには、ハイテク産業や医療業界などのトップ企業を引きつける必要があります。エネルギーギッシュなビジネス客の出張宿泊先として、数あるホテルの中から選んでもらうにはどうすればよいでしょうか。

ホテル業においては、顧客の要求を予測して対応することが長期的な成功の鍵となります。出張でホテルを利用するビジネス客をターゲットにする場合はなおさらです。つまり、宿泊客が最新のテクノロジーとサービスを利用できるようにする必要があります。Rosen Hotels and Resorts 社は、客室数 1,500 の Rosen

Shingle Creek Resort を開業するにあたって、ビジネス客が求めるあらゆるものを用意しなければなりません。セキュアで便利なインターネット アクセスというだけなら、すでにどのホテルにもあります。Rosen Hotels は、より高い水準を目指すべきであると考えました。

「私たちが探していたのは、お客様が自由に、自分で利用できるサービスを実現するソリューションです」と Rosen Hotels and Resorts の情報技術ディレクター James Bina 氏は述べています。「そのためには、他のホテルにはない先進的なサービスを客室に導入しなければなりません」

快適な客室作りは、数ある課題の一つに過ぎませんでした。宿泊客サービスの拡大と改善を続ける Rosen Hotels には、ビジネス ニーズの変化に応じてネットワークを発展させていける、計画的かつ戦略的なソリューションが必要でした。

### ソリューション：宿泊客サービスのパーソナライズ

この課題に対処するために、Rosen Hotels は、音声、ビデオ、およびデータを 1 つの IP ネットワークに集約するシスコ ユニファイド コミュニケーションを選択しました。このシスコのソリューションによって、全客室での電話と高速インターネット サービスが実現します。同じネットワークで、ペーパービュー TV や、公共スペースでのワイヤレス インターネット アクセスなどのサービスも提供することができます。

音声とデータを同じネットワークで転送しているため、ビジネス客に必要な強力なコミュニケーション ツールに Rosen Hotels の客室の電話機からアクセスできるようになります。たとえば、Rosen Hotels が使用している Percipia ソフトウェア（ホテル業務用アプリケーション）と Cisco Unified Communications Manager ソフトウェアを連携させることで、予約情報を見る、ルーム サービスを注文する、ボイスメールにアクセスするといったことが客室の電話やテレビからできるようになります。団体客の場合は、団体の名簿を電話のディスプレイに表示することも可能で、フロントを通さずに別のメンバーの部屋に電話をかけることができます。

「電話でできることはテレビでもできる、というのが我々の方針でした」と Bina 氏は言います。「当ホテルの客室にあるシスコの IP フォンは従来の電話機よりも高価ですが、その価格差を上回るサービスが提供できるようになりました」

また、Cisco Unified Communications Manager を利用すれば社内の設備で電話会議を開催できるので、高額な外部ベンダーを利用する必要はなくなります。BellSouth というベンダーが選ばれて、Rosen Shingle Creek Resort への Cisco Unified Communications Manager の導入作業が行われました。最近の Sage Research の調査の結果、この方法によって会議のコストが平均 30% 節約できることが明らかになっています。宿泊客のビジネス情報や個人情報の機密保護のために、ネットワークをハッカーの攻撃から守る Cisco PIX<sup>®</sup> 525 セキュリティ アプライアンスが導入されています。

コール センターのオペレーションを改善するために、Rosen Hotels は Cisco Unified Contact Center Express を採用しました。これは、コンタクト センターに必要な機能をすべて備えるソフトウェアです。Rosen Hotels の予約部門への電話は Cisco Unified Contact Center Express を使用して監視とコール キューイングが行われ、オペレーターを待つ電話が多いときやコール センターの業務時間外は電話が予約サービスに転送されます。ホテルの IT 運用グループでも、このソフトウェアを使用して監視とコール キューイングを行っています。

「Cisco Unified Contact Center Express の管理レポート ツールは、お客様へのサービス向上に役立っています」と Bina 氏言います。

「シスコのソリューションのおかげで、当ホテルは一つ上のレベルのリゾートへと進化しました。お客様が求めるサービスの提供が可能になり、他のホテルにはない強みを持つことができました」

- Rosen Hotels and Resorts 情報技術ディレクター James Bina 氏

### 結果：将来の成長にも対応可能な優れたサービス

客室で直接利用できる多様なコミュニケーション サービスを実現した Rosen Hotels は、他のリゾート ホテルとの激しい競争の中で常に一歩先を進んでいます。

「客室に最新のテクノロジーを導入したことで客層が広がりました」と語るのは、Rosen Hotels のテレコミュニケーション エンジニア Tony Fulton 氏です。「システムへの投資もすぐに回収されるはずですが」

シスコ ユニファイド コミュニケーションは従来の電話システムよりも管理と保守が容易であることから、Rosen Hotels の経営効率向上にも貢献しており、時間とコストの節約という効果を挙げています。たとえば、団体客が名簿を自分の客室内で参照できるようになったことは、ホテルの電話交換手の時間節約につながります。

電話機を移動したときの管理も容易です。「シスコのソリューションの導入後は、移動の処理が簡単になり、スタッフが席にいないときにもすぐに居場所がわかるようになりました」とゲスト リレーションズ マネージャー Brooke Weitz 氏がいいます。「スタッフが席を移動するときは、自分の電話機を持って行ってプラグを差し込めばよいのです。以前は、電話番号一覧の更新に数か月かかることもありました」

常にゲスト サービスの拡大と質の向上に努める Rosen Hotels にとって、成長を念頭に置いて作ら

れたシスコのソリューションは理想的でした。Rosen Hotels はこれからも、必要に応じて新しい機能を追加していくことができます。手持ちのネットワークの上に新しいアプリケーションを構築できるので、他社との競争において常に一步先を進むことが可能です。

「ネットワーク設計時に考えていたのは、今すぐ必要なサービスだけでなく、そのとき考えてもいなかったようなサービスも後でサポートできるようにすることです」と Bina 氏がいいます。「将来の拡張性は重要な検討事項でした。ワイヤレス接続を活用できるように、当ホテル内のコミュニケーション設備を近い将来に拡張する予定です」と Bina 氏がいいます。「たとえば、Cisco Unified Communications Manager に、当ホテルが使用している Express というホテル サービス アプリケーションを組み合わせることで、メンテナンスなどのお客様からのご要望に対応する担当者が、携帯型のデバイスや電話を使ってサービスに当たることができるようになります。テクノロジーの観点から言えば、シスコ ネットワークがホテルのスタッフ全員をしっかりと結び付けています」

Rosen Hotels が導入した音声/データ ソリューションは、3 年前に始まった大規模な戦略的計画の一部です。「ごく初期からシスコが計画に含まれていました」と Bina 氏がいいます。「シスコは、完全なロードマップ アプローチの下でセキュリティと音声を統合したソリューションを提供できる唯一のベンダーでした」

## 関連情報

シスコ ユニファイド コミュニケーションの詳細については、<http://www.cisco.com/jp/go/uc/> を参照してください。

## 製品リスト

### ルータ&スイッチ

- Cisco Catalyst® 3560 スイッチ
- Cisco Catalyst 6509 スイッチ

### セキュリティ

- Cisco PIX 525 セキュリティアプライアンス

### ユニファイド コミュニケーション

- Cisco Unified Communications Manager
- Cisco Unified Contact Center Express
- Cisco Unified IP Phone 7900 シリーズ

### ワイヤレス

- Cisco Aironet® ワイヤレス アクセス ポイント

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、および Cisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。

本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



シスコシステムズ合同会社  
〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー  
<http://www.cisco.com/jp>  
お問い合わせ先: シスコ コンタクトセンター  
0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS 含む)  
電話受付時間: 平日 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00  
<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

お問い合わせ先