

全国20ホテルをネットワークで結んで 21世紀のホテルライフを創造



セルリアンタワー東急ホテル(2000年春オープン)

東急ホテルは、全国20ホテルという日本でも最大級を誇るホテルチェーンです。北は北海道から南は沖縄まで、全国の主要都市はもちろん地方都市にハイ・プレステージな都市型ホテルを展開しています。また、リゾートホテルの展開にも積極的に取り組んでいます。

2001年春には、渋谷駅南口の国道246号線沿いに40階建て超高層ビルの「セルリアンタワー東急ホテル」がオープンします。最高の設備に最新のITが採用された21世紀の初頭を飾る大型都市ホテルの誕生です。「美しさ」の実現を新しい価値基準として、東急ホテルでは21世紀のホテルライフの創造をめざしています。



経営企画室担当課長・松村暁様

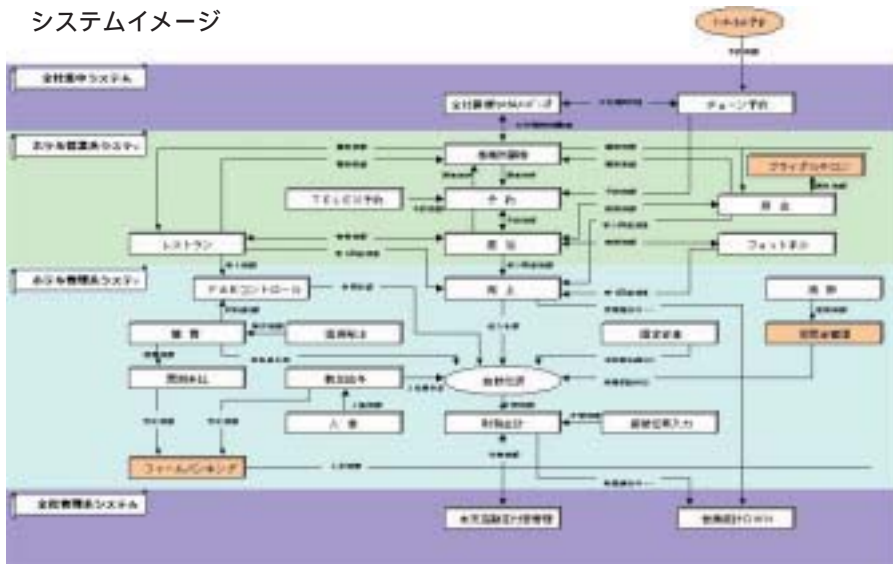
データウェアハウスの有効活用

東急ホテルチェーンでは、2001年2月からクライアント・サーバー方式による新しい情報システムが稼働します。宿泊、顧客、チェーン予約、宴会、購買、経理といったホテルの基幹業務のシステムがすべて入れ替わるのです。まさに21世紀のスタートとともに、東急ホテルチェーンの新しい歴史がスタートすることになりました。これらの基幹システムの開発を、92年から同ホテルチェーンを担当しているNECソフトが引き続いて受け持つことができました。

ホテル業界は現在、いままでもなく厳しい経営環境のただ中にあり、経営革新による競争力の強化が大きな課題となっています。その中で、最新のITにもとづく新情報システムにも経営革新につながる効果が求められ、コスト削減や顧客獲得などの実現が欠かせません。

経営企画室(企画・システム担当)の松村暁担当課長は「これまで全ホテルはネットワークで結ばれていましたが、今回の新システム導入ではクライアント・サーバー方式による予約オンラインなどでパーフェクトなネットワークシステムを実現できるものと考えています。Web技術を駆使した手法など、トップ

システムイメージ



クラスといわれるシステムにしたい」と、新システムへの期待を語っています。

松村課長が新システムの目玉の1つとして挙げるのがデータウェアハウスの構築です。本社で全ホテルのすべての業務データをデータウェアハウスに蓄積して一元管理することにより、マーケティングや商品開発などに生かされます。データウェアハウスの有効活用が、経営戦略のための意思決定に欠かせない役割を担うことになるわけです。

25万人を確保する 顧客管理システム

同ホテルチェーンの情報システムは、92年から本社の汎用コンピュータと、各ホテルの2台のオフコンとを結んでネットワーク運用されてきました。それをNECソフトが10年にわたって担当してきたわけです。「10年の実績には大きなものがあります。ホテル業を理解する業務知識は欠かせないものです。特殊な用語もいろいろあり、下手なホテルマンよりも知識がある。ですからNECソフトさんのSEとは、話しが早いわけです」と松村課長。

今回のシステムでは、ホテル業界に実績のあるNECグループのノウハウをパッケージ化した「NEHOPS」(NECホテルプロパティマネージメントシステム)が導入されました。この中の一連のホテルシステムで評価が高いものに顧客管理システムがあります。顧客データを分析するのに優れていると、松村課長も期待を寄せています。

東急ホテルチェーンでは、25万人の顧客を会員とする「ウェルカムメンバーズカード」を組織しています。この顧客管理システムをNECソフトが開発していますので、もともと顧客管理に対する信頼は厚いのです。しかし、オフコンではこれだけの数の顧客の属性を全ホテルで見ることが困難でした。新システムでは、どのホテルでも見ることができ、同じサービスの提供が可能となり、顧

客満足に結び付けることができます。

しかも、オフコンの場合はコンピュータ知識がないと自由にデータを分析したりすることは難しかったので、データを見る人も限られていたのです。新システムでは、サーバにあるデータをクライアントで十分に扱え、エンドユーザーコンピューティングが実現できるようになりました。

求められる24時間体制の システムサポート

「ホテルのようなサービス業では属人的な要素が強く、情報システムが直接サービスの向上をもたらすものではありません。しかし、コンピュータレスポンスが速くなれば時間が短縮され、余った時間を人的サービスに回せるという効果はあります」と松村課長。

24時間365日営業のホテルの場合、お客さまのサービスやトラブル対応において24時間対応が求められます。NECソフトではNECと共同で、24時間体制のシステムサポートセンターを設けて、全国どこからの問い合わせにも対応できるようにしています。

もちろん新システムへの切り替えのために、ホテルの営業を1日でも休むことはできません。しかも切り替えは一瞬のうちに終わらなければなりません。ホテルシステムは、各種のサブシステムごとにでき上がっていますが、それらはすべてつながっているのはいうまでもありません。それらが集合し、まとまってトータルなホテルシステムになるわけです。したがって、テストもサブシステムが結合された総合テストが最重要となります。この総合テストも12月中に乗り切りました。

松村課長は、今後の展開について「せっかくデータウェアハウスを活用できるようになったのだから、各ホテルでもどんなデータがあるのかをよく見て、どれを活用して戦略を立てようかと積極的になることが大切です。本社に対しては、このデータを使って何

か分析できないかとかの提案でもよいし、こういうデータがないかとか何でも問い合わせきてほしい。新システムを戦略的に活用していくことが必要です」と語っています。データウェアハウスを活用すると、予約をキャンセルしたお客様までを分析して営業政策に生かすロスビジネスも展開できます。

NECソフトに対する要望では、「今回のシステムが稼働後も他のホテルの動向や良い効果について紹介をしてくれるとともに、改善した方がよいところがあればどんどん提案してもらいたい」(松村課長)のことであります。結局望まれていることは、ホテルマンになりきった立場からのソリューション的提案なようです。新しいホテルライフの創造に向けて、ホテルマンとともにNECソフトも24時間眠ることはありません。

システムをサポートして

NECソフト(株)第五SI事業部サービスSI主任
田村昭一



92年から東急ホテルチェーンさんを担当して以来、ホテル業界の勉強をさせていただきました。今回の新システムへの切り替えはコンペ方式で行われ、われわれのIT技術やコンピュータノウハウだけではなく、業界知識に対する習熟を高く評価され、採用していただきました。新システムは2001年2月がカットオーバーですが、大事なのは導入後のサポートです。ホテルは24時間営業、われわれもできる限りのサポートをさせていただきますつもりです。