

「おもてなし」をグローバルに展開する NEC Smart Hospitality Solutions

小味 智之 神谷 健一 五十嵐 美和

要旨

近年、観光客の増大に対応して、世界各国でホテル建設が増えています。NECは、日本国内で培ったホテル基幹業務システム「NEHOPS」の実績を踏まえ、グローバル市場への進出を本格的に開始しました。事業戦略の核となるのは「NEC Smart Hospitality Solutions」で、これはホテルのマネジメントとオペレーション業務をワンストップで行えるホテル向けソリューション体系です。ホテル経営者には効率的な運営と収益増大で事業の成長を支援し、ゲストには期待以上の「おもてなし (Smart Hospitality)」を提供して、リピート率を高め、「顧客生涯価値」の最大化を図ることができます。



NEHOPS/PMS/CRM/PBX/おもてなしサービス/顔認証システム/デジタルサイネージ

1. まえがき

国連世界観光機関 (UNWTO) の長期予想では、2013年に10億8,700万人だった国際観光客は、2030年に18億人に増えるの見込まれています¹⁾。特にAPAC (アジア・太平洋圏) の観光客は毎年4.9%の高成長が見込まれます。

これに対応して世界各国でホテル建設が増大しており、必要とされるICTシステムのニーズもまた膨大なものがあります。

「NEC Smart Hospitality Solutions」は、NECが実績を持つPMS (Property Management System)、PBX (Private Branch Exchange) などのベーステクノロジーを基盤とし、先進的なゲスト向けソリューション、スタッフ向けソリューションを組み合わせ、両者を顧客情報を介して連携させることを特徴とするホテル向けトータルソリューション体系です。NECはPMSベンダーまたはPBXベンダーとしてだけでなく、トータルインテグレーターとしてワンストップサービス及びシングルウィンドウでのトータルホテル向けシステムの提供を実現します。

ホテルのIT運用負荷を軽減し、ホテルスタッフがゲストへのサービスに集中できる環境を提供します。そして、一貫したきめ細やかなおもてなしサービスにより、ゲストの期待

以上のホスピタリティを提供して、ロイヤルカスタマーの獲得・育成を実現し、収益の向上に貢献します。

2. ホテル基幹業務システム「NEHOPS」

NEC Smart Hospitality Solutionsの中核の1つとなるのが、NEC独自のホテル基幹業務システム「NEHOPS」です。NEHOPSはPMS、CRM (Customer Relationship Management)、宴会システムの3つのサブシステムで構成され、サブシステム間の高いデータ連携性が特徴です。ゲストの滞在履歴と宴会利用情報を一目で閲覧できたり、前回の宿泊履歴、枕の好みや手配備品の情報などに素早くアクセスできることにより、リピーターへのサービス向上に役立ちます。

大型シティホテルから宿泊特化型ホテルまで幅広い業態のホテルで利用可能で、それぞれの経営戦略の実現をサポートします。

2.1 PMS

予約や客室の管理といった一般的な宿泊業務に必要な機能に加え、さまざまな販売コントロール機能を持ち、収益を最適化するマネジメント機能が充実しています。稼働の高い日は

客室料金を高めに設定、低い日にはお得な料金プランを設定するなどの施策を効率的に行うための機能を備えています。

2.2 CRM

ゲストの滞在履歴、宴会の利用履歴、クレーム情報などを統合的に管理します。利用実績をR（最新利用日）、F（利用頻度）、M（利用金額）別にポイント化し、顧客情報画面に表示します。宿泊システムや宴会システムから素早く参照できるので、RFMポイントの高いゲストへの手厚いサービスが容易に提供できます。

更にRFM分析でセグメント化されたデータを抽出し、集中的にプロモーションを仕掛けることが可能です。

2.3 宴会システム

商談管理や会場管理、手配、精算、分析まで、営業部門で必要な業務をトータルにサポートします。ホテルの売上向上と、ゲストに感動を与える宴席の提供のお手伝いをします。

3. コミュニケーションサーバ

NECのホテル向けコミュニケーションサーバは、世界中の政府機関やさまざまな企業で幅広い実績があるテレフォニーシステムと、ホテルに必要なコミュニケーション機能を兼ね備えています。

小規模なホテルから数千室規模の大規模ホテルまで、それぞれのホテルに最適なコミュニケーションシステムを提供します。

IPをベースにすることにより、各種情報の取得や、他システムとの連携など、利用シーンの拡充を図ることができます。

堅牢なPBXサーバに加え、以下のようなホテル向け機能を備えています。

- 課金システム
- ボイスメール
- ウェイクアップコール
- ルームダイヤルイン
- ゲストメッセージ
- 緊急通報システム

4. Hotel IT in a Box

一般的に業務システムとPBXは、それぞれ別々にシステムを調達する必要があります。NECでは、ホテル業務の運

営に必要な不可欠なこの2つのソリューションを1つの箱に統合し、「Hotel IT in a Box」として提供します。

システムを構成するすべての機能とアプリケーションの接続試験・動作試験を実施した状態で出荷するため、導入に必要な時間とコストを大幅に削減することが可能です。

更にサーバ1台に収容されるので、維持管理の手間とコストの軽減に貢献します。

「Hotel IT in a Box」は、統一プラットフォームを採用しており、シンプルな構成になっているため、IT要員の負荷軽減に貢献します。保守もNECがワンストップで対応するため、お客様は自身で障害原因を切り分けたり、あちこちに問い合わせするストレスから解放されます。

5. サービス向上、業務効率向上を支援

上述のベーステクノロジーに加え、NEC Smart Hospitality Solutionsでは、以下の様なゲスト向けソリューション、スタッフ向けソリューションを組み合わせ、顧客情報で結びつけられます。

5.1 ディスプレイソリューション

「Hotel Touch Signage」は、ホテル館内で必要とされる情報の配信に特化したサイネージシステムです（図1）。フロア情報やレストラン情報などを、ロビーやエントランスに設置されたタッチパネル式ディスプレイに表示できます。ゲストにとっては、コンシェルジュに尋ねるようにディスプレイにタッチして、知りたい情報を自分で調べられます。情報が最適な状態で表示されるようテンプレート化されているので、ホテルスタッフは自ホテルの内容にあわせて簡単に編集、配信できます。サイネージの表示言語は、国や地域に応じて、任意の5言語を設定可能です。

更にNEHOPSの宴会システムと連携すると、宴席情報

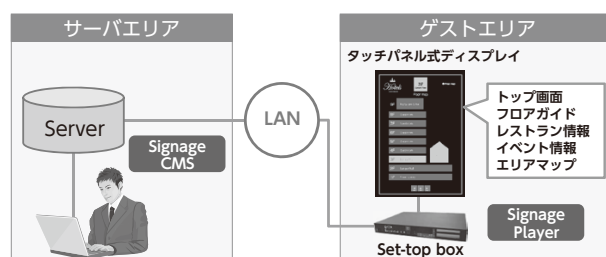


図1 ディスプレイソリューションのシステムイメージ

を効率的に登録、配信、表示できます。NEHOPSから提供された宴席情報を、イベント情報としてSignage CMS (Content Management System) に取り込むことができるので、イベント情報を1つ1つ登録する手間が省けます。NEHOPSから取り込んだ情報を、Signage CMSで編集することもできます。

5.2 顔認証ソリューション

一人ひとりにきめ細かいサービスを提供するためには、素早くゲストを特定し、ゲストにあったより良いサービスにつなげていく必要があります。一方、ゲストの安全を守り、安心してくつろいでもらうためには、望まれざる来館者には毅然とした対応をとり、場合によっては、当局へ連絡するといった適切な対応が求められます。それぞれを正確かつ効率的に特定するには、顔認証ソリューションが有効です。

顔認証ソリューションは、ホテル館内に設置されたカメラでゲストの顔を認識すると、登録された顧客情報を参照し、VIPや望まれざる来館者を検出し、ホテルスタッフにアラームを通報するという仕組みです。アラームが上がることでVIPに対してはチェックイン前に到着を検知し、よりスムーズな対応をとることができます。また、迷惑行為・暴力行為などのUG (Undesirable Guest) に対しては、来館を事前に検知することで、適切な対応をとれます。

NEHOPSの顧客情報データベースと連携すると、NEHOPS画面のメニューの1つから、顔認証情報を登録することができます。また、ゲストを検知すると、NEHOPS画面にアラート表示を行い、顧客詳細情報もあわせて確認できます。NEHOPS上でのチェックイン操作などを妨げることなく、確実に通知することが可能です(顔写真データの活用にあたっては、関係法令の順守や顧客の承諾などの考慮が必要です)。

6. NEC Smart Hospitality Solutionsで実現されるおもてなしサービス

最後に、NEC Smart Hospitality Solutionsによってどのようなことが実現できるかを、ゲストの入館から退館までの流れで説明します。図2の上部がゲストの得るサービスで、下の部分がスタッフやシステムの働きです。

ゲストが入館すると、カメラ映像から顔認証がなされ、過去の利用履歴データを素早く照合し、ホテル側は、適切な出迎への用意ができます。チェックインはタブレット端末によりロビーやラウンジなど場所を選ばず、スムーズに行えます。また、館内各所に設けたデジタルサイネージには、基幹システムと連動した館内施設や催事予定、レストランメニューなどの最新情報が表示されています。



図2 NEC Smart Hospitality Solutions実現イメージ

宿泊する部屋では、室内に置かれたタブレット端末による簡単な操作により、温湿度や照明の調整、ルームサービスや各種のリクエスト、情報サービスの提供などを受けることができます。チェックアウト時の精算も、タブレット端末で簡単にできるので、長く待たされることもありません。

スタッフ側は、これらの顧客情報やホテルの営業情報を携帯端末によりリアルタイムで共有しているので、急な問い合わせやキャンセルなどの場合にも迅速かつ適切に対応できます。

このようにして、質の高いスマートな「おもてなし」を受けたゲストは高い満足度を得ることができ、次回の宿泊はもとより、ビジネスでの会議や会食など、さまざまな機会に繰り返し利用したり、冠婚葬祭などライフステージに応じて、その家族なども含めて幅広く利用すると期待できます。つまり、生涯を通じての利用で「顧客生涯価値」を最大化させることができるのです。

7. むすび

NECは、日本で約40年、ホテル業向けのITソリューションを提供してきており、ホテル業務を知り尽くしています。培ったシステム開発・導入ノウハウは、多くのお客様に評価いただいております。NEHOPSは、国内外で600ホテル以上、コミュニケーションサーバは50カ国以上のホテルに導入実績があります。

そして2015年4月には、海外市場での拡販や導入、サポートを担う組織「グローバルホスピタリティグループ」を新設しました。世界各国のホテル専門スタッフが連携を取り合い、提案・デリバリ・サポートを推進し、ホテルのICTのイノベーションとゲストエクスペリエンスの向上・業務革新に貢献していきます。まずは中華圏・APAC（アジア・太平洋圏）より活動を開始し、今後、他地域への拡大を検討してまいります。

参考文献

- 1) 国連世界観光機関 (UNWTO) : Tourism Highlights 2015 Edition, 2015.6

執筆者プロフィール

小味 潤 智之

卸売・サービス業ソリューション
事業部
部長

神谷 健一

卸売・サービス業ソリューション
事業部
マネージャー

五十嵐 美和

卸売・サービス業ソリューション
事業部
主任

関連URL

NEC Smart Hospitality Solutions

<http://www.nec.com/en/global/solutions/hospitality/>

NEC、海外ホテル向けソリューション体系

「NEC Smart Hospitality Solutions」を確立

http://jpn.nec.com/press/201506/20150610_01.html

NEC 技報のご案内

NEC技報の論文をご覧いただきありがとうございます。
ご興味がありましたら、関連する他の論文もご一読ください。

NEC技報WEBサイトはこちら

NEC技報(日本語)

NEC Technical Journal(英語)

Vol.68 No.1 安全・安心で快適な生活を支えるエンタープライズ・ソリューション特集 ～「造る」「運ぶ」「売る」をつなげて実現するバリューチェーン・イノベーション～

安全・安心で快適な生活を支えるエンタープライズ・ソリューション特集よせて
NECが考えるバリューチェーン・イノベーション
～バリューチェーン・イノベーションが実現する安全・安心で快適な生活～

◇ 特集論文

バリューチェーン・イノベーション「造る」

製造業を元気に！ NECものづくり共創プログラム
IoTを活用した次世代ものづくり ～NEC Industrial IoT～
インダストリー4.0と自動車業界におけるものづくり改革の最新動向

バリューチェーン・イノベーション「運ぶ」

アジア新興国における物流可視化クラウドサービス

バリューチェーン・イノベーション「売る」

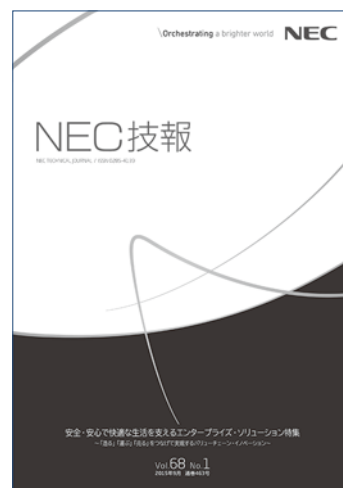
小売業の方向性とICTの貢献 ～Consumer-Centric Retailingの追求～
サービスの高度化を支える電子決済
オムニチャネル時代のポイントとECソリューション「NeoSarf/DM」
「おもてなし」をグローバルに展開するNEC Smart Hospitality Solutions

豊かな生活/豊かな暮らし

公共交通ICカードソリューションの取り組みと今後の展望
スマートモビリティへの取り組み
EV充電事業の商用化を支えるEV充電インフラシステム
IoTを活用した端末・サービス基盤と業際ビジネス実現に向けた取り組み

エンタープライズ領域を支える先進のICT/SIへの取り組み

新たな価値を創出するビッグデータ活用
補修用部品の在庫最適化に貢献する需要予測ソリューション
異種混合学習技術を活用した日配品需要予測ソリューション
プラント故障予兆検知サービスのグローバル展開
食品メーカーの商品需要予測へのビッグデータ技術活用
事業貢献を実現するマルチクラウド活用法と移行技術
SDNを活用したグループ統合ネットワーク ～東洋製罐グループホールディングス株式会社様～
企業を狙う標的型攻撃の動向とサイバーセキュリティ対策ソリューション
深刻化するサイバー攻撃対策を「確実な実践」に導くセキュリティアセスメント
今後のIoT時代を見据えた制御システムのセキュリティ
画像識別・認識技術を活用したVCAソリューションへの取り組み
短納期・低コストを実現する現場SEから生まれたWeb開発フレームワーク
IoT時代に新たな社会価値創造を実現する組込みシステムソリューション
NECにおけるSAPプロジェクトの先進的な取り組み



Vol.68 No.1
(2015年9月)

特集TOP