

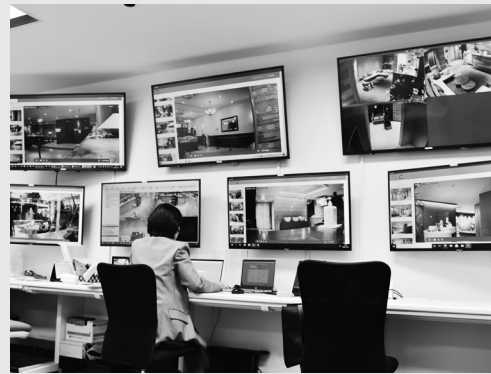
グループ会社で新たなホテル運営のカタチを提示  
複数棟のフロントを一ヶ所に集約し業務効率化

いちご (2337・東1)

通称「CIC」がエリアごとに稼働  
各施設に自動チェックイン機設置

不動産事業やクリーンエネルギー事業を手掛ける、いちご(2337)が手掛けるホテル事業で、新たな取り組みが話題を呼んでいる。2019年3月に設立されたグループ会社の博多ホテルズ(福岡県福岡市)が、複数ホテルのバックヤード機能を1か所に集中させる「カスタマー・インタラクティブ・センター(CIC)」を設置。業務の効率化による労働環境向上を図っている。

同社は、いちごグループでは初めてのホテル運営会社で、いちごの連結子会社であるセントロの100%子会社にあたる。12月15日にオープンした「The One Five Terrace Fukuoka (ザ・ワンフアイブテラス福岡)」(同)はじめ、九州エリアを中心に13店舗を運営している。CICが稼働しているの



CICの様子

は博多地区にある4施設。昨年9月から試験的に稼働させており、今後関東エリアにも広げていく計画だ。

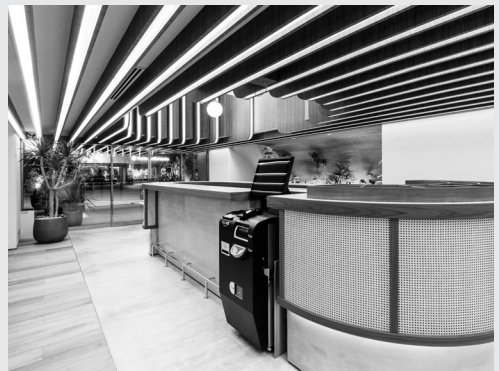
CICは、ホテルシステム大手との共同開発によるシステムを採用し、遠隔によるコールセンターやセキュリティ機能などを持つ。もちろん、旅館業法に則り各ホテルには一定数のスタッフが常駐しているが、フロントには自動チェックイン機を配置し、問い合わせは基本的にモニターを通じてCICスタッフが対応する。宿泊者は何もなければフロントスタッフと顔を合わせる必要がなく、コロナ禍での非接触を実現した。

通常、ビジネスホテルでは、ひとりのマネージャーが売り上げもコスト管理も行っているが、CICでは客室の値付けやマーケティングも含めて集約させ、一つの施設では対応できない機能を持たせた。ホテルによつてはこれまで7名のスタッフがローテーションで勤務してきたが、4名にまで削減できた。究極的には各ホテル1名で運営できるようにしたいという。同社ではドミナント戦略を進めていくうえで、CICが重要な拠点になることを期待している。

労働環境を改善し  
女性等多彩な人材確保にも効果

同社の取り組みは、アフターコロナを見据えたホテル運営の在り方を具現化したもの。単なる業務効率化ではなく、優良人材を確保するための施策、という意味合いが大きい。同社の北崎堂献社長は話す。

「少し前までは、働き手が少なく人員の確保に苦労していました。その対策として考えていたところにコロナが拡大し、非接触含めて、ホテル運営はいかに限られた人員を活用していくかを追求する必要が高まってきました。CICでは、これまで採用しづらかった人材を獲得できると考えています」。



フロントには自動チェックイン機

婚や子育てで、仕事の制約が出てしまう。現場でなく、CICであれば、比較的自由な仕事環境を提供することができると。

「経験のある女性だけでなく、外国人や、身体的ハンデのある人など優秀で多彩な人材を確保することができるようになる」(同氏)という。

同社ではホテルに併設される駐車場の管理システムとの連動や、退室後の清掃業務などを二元化するなど業務の効率化を進めていく計画だ。

同社のThe One Five Terrace Fukuokaは、築35年を経過するホテル「5th HOTEL(WEST)」をリニューアル・リブランドしたもの。都市の中心に位置しながら、客室は27㎡~48㎡の広さを確保しているのが特徴だ。



博多ホテルズ社長  
北崎堂献氏