

ホテルへの問い合わせ入電数を50%削減! コールセンター業務のテレワーク化を目指しAmazon Connectを導入



アールエヌティー ホテルズ株式会社

業種	ホテル業
従業員数	1,565名 (2023年4月1日現在)
事業所在地	東京本部：東京都世田谷区 福岡本社：福岡県福岡市
主な事業内容	ホテル・食堂・レストラン・ 喫茶店の経営、運営および経営指導など

ホームページ <https://rnt-hotels.co.jp/>

導入サービス ■ Amazon Connect

クラウド利用サービス Amazon Web Services (AWS)

サービス導入時期 2020年10月

ご担当者さま

企画開発部 営業企画課 課長 兼
CX・EX 向上 PJT 課長 吉田 匡宏さま
業務推進部 RNT カスタマーセンター
センター長 相浦 優次郎さま

Amazon Connect を導入する前の課題

- ✓ 会社全体で、社員の働き方を改善したいと考えていた
- ✓ コールセンター業務をテレワーク化しなかった
- ✓ カスタマーセンターの立ち上げは前例がなかったため、方法が分からなかった

Amazon Connect を選んだ理由

- ✓ 導入から稼働までのスピード感
- ✓ IVRと比べて導入コストを抑えられること
- ✓ 将来的にカスタマイズが可能であること

Amazon Connect 導入後の効果

- ✓ 福岡エリアのホテルでは電話による問い合わせ数がおよそ50%まで減少
- ✓ お客さまへのサービス提供に時間を費やせるように
- ✓ 家庭を持つ女性社員などが、2、3時間単位でも勤務ができるようになった

ビジネス利用を主体とした宿泊特化型ホテルを全国に直営 43 ホテル展開しているアールエヌティーホテルズ株式会社。同社ではお客さまへのサービス向上と同時にホテルの現場で働く社員の働き方改革に力を入れており、より柔軟な働き方の実現とホテル現場の負担を減らすことを目的に、ホテル業界では珍しいカスタマーセンターを立ち上げることになりました。将来的なコールセンター業務のテレワーク化と他ツールとの連携を視野に Amazon Connect を導入し、福岡エリアにおいてホテル現場の負担を50%減らすことに成功した事例をご紹介します。

1. Amazon Connect導入背景と課題

社員により長く働いてもらえる環境を整えるため、カスタマーセンターのテレワーク化を目指す

お客さまからの電話対応をクラウド化しようと動き始めた背景には、社員の働き方を改善したいという会社全体の考えがあります。宿泊しているお客さまが常にホテルにいらっしゃるため、ホテル業は24時間365日ずっと休みがない仕事であり、誰かはフロントに常駐しなければなりません。災害といった緊急時には、緊急で出勤することも求められます。さらに弊社のホテルは全国各地に展開しているため、人員配置によっては転動しなければならないことも珍しくありません。



そのため、ずっと働きたいけれども出産や子育てといったライフイベントを考えると退職を選ばざるを得ない、といった苦渋の決断を社員に選ばせてしまうことがありました。ホテル業界全体で人手不足が加速する現在において、社員により長く働いてもらえる環境を整えるべきではないかと考えるようになったのです。(相浦さま)

2. Amazon Connectを選んだ理由

自動音声応答システムIVRとAmazon Connectを比較検討

NTT東日本さまから、IVRとAmazon Connectそれぞれのお話をお伺いし、比較検討することになりました。

当時私たちがまず重視していたのは、導入から稼働までのスピード感です。検討し始めた2020年10月当時はすでにコロナ禍が始まっており、まさに待たなしの状態でした。2つ目に重視していたのは、コストの問題です。コロナ禍によって一気にインバウンド需要が吹き飛んでしまったため、以前よりもコストパフォーマンスが重視されるようになりました。IVRは導入時のコストがかさむだけでなく、固定費も安くありません。

そして3つ目のポイントが、将来的なカスタマイズが可能かどうかです。当時はコロナ禍の収束がまったく見通せず、将来の問い合わせ対応業務をどのようなものにすべきか判断できずにいました。そこでどのような経営判断となっても、現場は柔軟に対応できるべきだと考え、システムにも拡張性を求めることになったのです。導入のスピード感、低コストで導入してスモールスタートできること、そして将来的なカスタマイズを見越した拡張性を評価し、Amazon Connectの導入を決定しました。(吉田さま)

3. NTT東日本を選んだ理由

こまめな対応や要望を汲み取った提案を評価

Amazon Connectの導入は、NTT東日本さまにご提案いただいた案件だったこともあり、信頼してお任せしていました。導入決定後もこまめに対応いただけただけでなく、私たちの要望を汲み取ってもらいながらアドバイスをいただいています。もともと私自身は「クラウド」に対するイメージは持っていたものの、いざ業務に導入するにはどうすればよいか分からない中で、NTT東日本さまの方にはAmazon Connectやクラウドについて詳しくご説明いただきました。

また2022年年末頃には、問い合わせ応答時間の短縮を目的に、リアルタイムで音声認識する他社製コミュニケーションAIを導入しています。導入にあたってAmazon Connect側の改修が必要でしたが、NTT東日本さまにご依頼したところ、スムーズにご対応いただけています。(吉田さま)

4. Amazon Connect導入後の成果

福岡エリアのホテル現場での問い合わせ対応が50%に！柔軟な働き方も実現

Amazon Connectを導入したカスタマーセンターによって、特に福岡エリアのホテルでは電話による問い合わせ数がおよそ50%まで減少しました。それによって、現場スタッフは問い合わせ対応に時間を取られることがなくなり、チェックイン・チェックアウトのご案内といったフロント業務や、お客さまによりよい宿泊体験をしていただくためのサービス提供に時間を費やせるようになっています。

ホテルの現場スタッフも問い合わせの電話が少なくなったと体感しているようで「とても助かっています！」との声が寄せられました。また、コロナ禍後に政府が実施した全国旅行支援では通常時の3倍以上も電話による問い合わせが増加しましたが、事前にカスタマーセンターによる受電体制を整えていたため、なんとか乗り越えることができています。(相浦さま)

社員により長く働いてもらえる環境を構築するという観点でも成果が得られています。以前は、フルタイムの採用しかできませんでしたが、今では2、3時間単位の勤務でも採用できるようになっています。その結果、子育てや家事に忙しい女性でも働けるようになり、現在RNTカスタマーセンターで働いている社員の半数以上が家庭を持つ女性です。(吉田さま)



5. クラウドを導入し、今後挑戦していきたいこと

お客さまへ提供する体験価値向上のため、業務のデジタル化、省力化に取り組みたい

少しずつコロナ禍以前の日常が戻りつつある現在、お客さまが私たちのホテルに泊まっていただくことの意味や、提供する体験価値に向き合っていきたいと考えています。そのためには接客の裏側のシステムを整備し、省力化していくことは必要不可欠ですので、今回のAmazon Connectの導入のようなデジタル活用の取り組みを続けていきたいですね。

また、社員の働き方を向上させていく取り組みも続けていきます。就労時間が不規則だったり、お客さまから求められる要望のレベルが高かったりと、一般的にホテル業界はきつい仕事だと思われがちです。社員の困りごとから目をそらさず、新しいデジタル技術やサービスを活用することで、今後も働き方の改善に取り組んでいきたいと思えます。(吉田さま)

※文中記載の組織名・所属・肩書き・取材内容などは、すべて2024年1月時点(インタビュー時点)のものであります。
 ※事例はあくまでも一例であり、すべてのお客さまについて同様の効果があることを保証するものではありません。
 ※Amazon Web Services(AWS)、Amazon Connectは、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

