

京都市内全域を内線化し、観光客を『おもてなし』
分散する施設を移動しながら、予約の電話を逃さない体制を実現

株式会社京町家の宿

会社案内

創業 業: 2007年2月
本社: 京都市中京区西ノ京北聖町24新二条ビル2階
代表取締役: 田谷隆行
従業員数: 5名
業種: 旅館業
事業内容: 町家を改装した貸切宿泊施設「京町家の宿」の運営
URL: <http://www.machiya-inn.net/>

京都市内に点在する伝統的な木造家屋『京町家』を改築・改装した貸切宿泊施設を13店舗運営(2014年1月末現在)。コンセプトは『京都の街そのものを利用した宿泊施設』。昔ながらの町家作りをそのまま残しているため、まるで「京都に住んでいるような感覚」を味わうことができる。施設の清掃業務をろう者の団体に依頼するなど、社会貢献にも積極的に取り組んでいる。平成19年度京都文化ベンチャーコンペティション『京都産業21賞』受賞。町家再生旅館活用事業。



導入前の課題・導入目的

1 少数のスタッフで運営しているため、事務所を留守にする際は電話を携帯電話に転送していたが、転送先は1カ所しか選べないため、繁忙期などは予約をはじめとした顧客からの問い合わせに対応できないことがあった。

導入後の効果

PHSの内線化・ビジネスフォン化で、複数のスタッフがいつどこにいても問い合わせの電話を受けられるようになり、機会損失を防ぐことに成功。また、転送通話料が0円になり、通信コストも削減。

2 宿泊施設が分散しており、管理や顧客対応には常に移動が伴うため、外出先から顧客に連絡を取ることが多い。しかし、代表電話からではなく携帯電話からの発信のため、警戒して電話に応答してもらえないことが少なくない。

PHSから代表番号で発信が行えるため、顧客との連絡がスムーズになり業務効率が向上。事業者としてのホスピタリティと、顧客満足度も向上した。

京都市内に点在する『京町家の宿』の管理や宿泊客への案内を行なながら、いかに効率良く新規予約申し込みや問い合わせの電話に対応するか。一見、非常にユニークな事例に映る株式会社京町家の宿の課題だが、スタッフが携帯電話片手にオフィス内外を常に動き回っているという企業は少なくない。当事例には、分散するスタッフと常に連絡が取れる体制をいかにして構築し、いかにして連動させ、顧客満足や業務効率の向上につなげるかの大きなヒントが隠れている。

4名で京都市内13店舗の宿泊施設を管理しつつ、予約の電話へも対応

京都市内には、日本の伝統的な木造家屋である「京町家(きょうまちや)」と呼ばれる職住一体型の住居が約5万戸も残存している(2010年8月・京都市調べ)。住居は間口が狭く、奥行きが長いため「うなぎの寝床」などと言われる独特の形態を持っている。この家屋の特徴を生かしたまま、宿泊用に改築・改装した宿の運営を行っているのが株式会社京町家の宿(以下:京町家の宿)だ。京都の住民の生活を感じながら、趣ある住居に宿泊できるとあって、国籍・世代問わず幅広い観光客に人気が高い。

株式会社京町家の宿の田谷隆行代表は、2014年1月現在、4人のスタッフとともに13の宿を運営している。通常の宿泊

施設とは違い、一軒家を丸ごと貸し切るため、宿泊客は1日1組のみ。京都市内に点在する宿への宿泊客の受け入れや清掃、備品の管理・補充などを、スタッフ全員と田谷氏の5名で手分けして行っている。特に、繁忙期は全施設が毎日予約で一杯という状況になるため、全員が出払ってしまい事務所を留守にすることも少なくない。

そんな時は、新規予約申し込みや問い合わせの電話にはどう対応していたのだろうか?「事務所の固定電話から私の携帯電話に転送することで、外出先で予約や問い合わせを受けていました」と田谷代表は語る。しかし、転送は1度に1回線しか行えないため、通話中や手が離せない場合は応答できず、予約の電話をみすみす逃してしまったこともあった。また、顧客への折り返しを外出先から行おうと



代表取締役社長・田谷隆行氏

すると、当然相手の携帯電話へはこちらの携帯電話番号が表示されるため、警戒して応答してもらえないこともあったという。

宿泊予約はネットが主流になったとは言え、電話は高齢者や忙しい人にとって重要なコンタクト手段として根強いニーズがある。そのため、スタッフ全員が外出中でも予約の電話を逃さず、携帯電話での発信時に代表番号を通知できる良い方法はないか。「BIZTELモバイル」と出会ったのは、本格的に宿泊予約が増え、業務改善の必要に迫られたまさにその時だった。

京都市内全域を『内線化』して業務効率をサービス力を同時に向上

京町屋の宿では、PHS端末を内線化する『ワイモバイル版BIZTELモバイル』を4端末、事務所にはPCにインストールするソフトフォン(無料)を3端末、計7端末導入して日々の業務に活用している。田谷氏は導入の効果を次のように語ってくれた。「BIZTELモバイルはPHSでグループ着信が可能なため、一度に複数のスタッフがお客様からの電話を受けることができます。以前は私の携帯電話1台で受けていましたので、一気に4倍の予約受付体制が整ったわけです。お陰様で繁忙期でも予約を取りこぼすことはほとんどなくなりました」。また、発信時には事務所の固定電話と同じ電話番号が通知できるため、顧客が安心して電話に出てくれるようになり、業務がスムーズになった。

また、通話料の削減という面でもメリットが大きい。「以前は、事務所から私の携帯電話への転送通話料が発生していましたが、BIZTELモバイルでは事務所と全てのPHSが内線化されているため、転送料は0円です。また、スタッフ同士の通話もすべて無料なので、外出先からの通話が多い私たちにとっては非常に大きなコスト削減になっています」(田谷代表)。

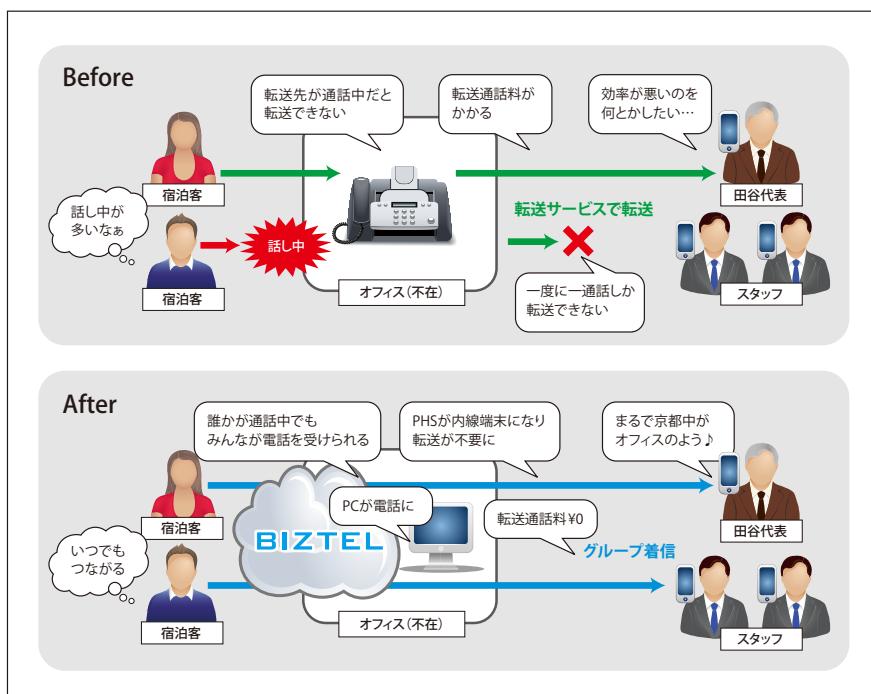
外国人観光客からの予約を受ける際にもBIZTELモバイルが役立っている。海外からの予約に対しては専用の電話番号を用意し、この番号宛ての着信を受けられるのは英語が話せるスタッフと田谷代表のみにしている。つまり、外国人からの予約電話を英語が話せないスタッフが取ってしまうということがないため、スムーズに予約への対応が行えるのである。「京都は世界でも人気の観光スポットであり、京町屋に宿泊した



いという海外からのお問い合わせは年々増えています。特に、外国人観光客は2・3泊は当たり前、長い時は2週間~1ヶ月間も滞在していただける『大口顧客』なので、そういう営業面でもBIZTELモバイルが非常に役立っています」(田谷代表)。

BIZTELモバイルの導入によって、業務効率とサービス力の向上に成功した京町屋の宿。田谷代表はさらなる活用も視野に入れている。「宿が京都市内に分散しているため、ホテル等の客室では一般的なフロントへの直通電話が存在しません。ただ、宿泊中の問い合わせにお客さま個人の携帯電話を使っていただくのは申し訳ないので、全ての宿にBIZTELを活用した内線端末を設置したいと思っています」。

京町屋の趣そのままの宿に相応しい『おもてなし』をクラウドの活用で実現した京町屋の宿。分散する店舗や施設を常に移動しながら管理する『目の前』の業務と、予約や問い合わせの電話対応という『向こう側』の業務を、場所に囚われない働き方によって両立する同社の柔軟性はぜひ見習いたい。



導入ソリューション

- ワイモバイル版 BIZTEL モバイル

BIZTEL

<http://biztel.jp/>