

# 活用性のあるビジネス センターの在り方について

庄子公喜

Koki Shoji

ツーリズム・マーケティング・ワールド

(東日本観光運輸研究所)®

1968年東急観光(株)入社。77年グアム東急エクスプレス社へ出向、東急観光グアム支店長、80年同社副社長兼グアム支店長に。以後、東急観光(株)東北営業本部海外販売課長補佐、米国東急観光出向、90年コンチネンタル航空入社、98年コンチネンタルマイクロネシア航空中部営業支店兼東北営業支店長、日本支社営業部長、(株)トラジャルイーストを経て、2002年から観光・運輸マーケティングコンサルタントとして起業し、グローバルなツーリズム・マーケティングを仙台で展開中。

連絡先：仙台市若林区荒町136

☎022・217・9564 kokishoji@tmw-japan.com



私は仕事の関係でよくホテル内のビジネスセンターを利用いたしますが、実はこれがわれわれ海外でビジネスする者にとって最高の手助けになるのです。今回はハイアットホテルとシェラトンホテルのビジネスセンターを紹介しましょう。

出張が決まりお客さんからハイアット香港に予約をお取り致しましたとの連絡をもらい、現地でのプレゼンテーションの準備に入りました。クライアントと打ち合わせしている際に現地での変更事項やそのほかが生じた際にどのように対応したらよいかに分からず、インターネットを利用し早速ホテルへメールで連絡、私の希望する内容の機器がそろっているかを現地に尋ねました。

早速現地から私の予約の確認とビジネスセンターの詳しい内容というよりも、「われわれはお客さまがご望みのものを最大努力をし、ご満足いただけるようお手伝いします」という回答でありました。国際的なホテルでは通常どんな事務機やAV製品を持っているかいまひとつ分からないことが多いようです。

例えば、客室で利用するインターネット接続に関することやプリンターの情報、電圧、インターネット回線の種類、プロバイダーの紹介、接続方法など、最低宿泊客として事前に欲しいデータがなかったため、私もメールで問い合わせをした次第です。

何度かお互いに文章でのやりとりをしていて、アメリカの会社で世界的

に有名なアウトショップ「KINKOS」がないかと問い合わせをしたら、逆に「KINKOSって、何でしょうか」との質問でありました。「KINKOS」とは米国で生まれたビジネスセンターのタウン版で、米国、オーストラリア、オランダ、カナダ、韓国、中国、アラブ首長国連邦、英国、日本など、世界に1100店舗、2万2000人のプロがコピーや製本などのお手伝いをする店です。

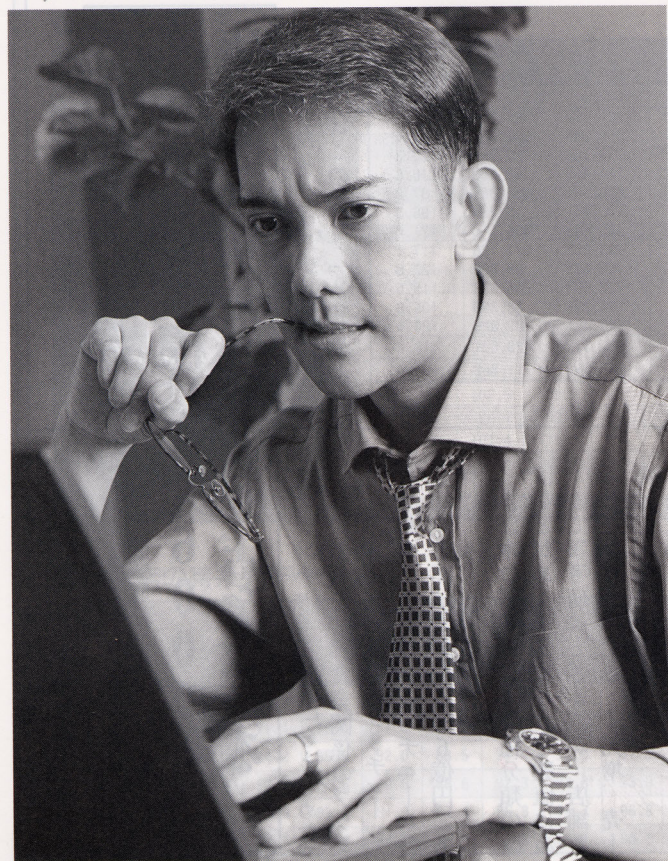
確かにアメリカや日本に住んでいるのであればこの名前を聞いたことがありますが、後で聞いた話ですが、どうも香港にはまだ進出していないようでした。

さて、事はホテル到着後から始まりました。日本で制作していたプレゼンテーションの内容変更です。マイナーな変更であればプリントアウトしたものも多少手直しをすれば直りますが、大きな変更となるとかなり手を加えなくてはなりません。

そこでコンピューターのデータ類をすべて修正し、いよいよプリントアウトの段階。ビジネスセンターに聞いてみると「最新型のカラーレーザープリンターがごございます」とのことです。速お願いをすることにし、持参したPCを持ってビジネスセンターへ行きました。係員へわれわれが希望する内容のプリント状態と製本方法を告げると、別の係員がやって来ていよいよ作業開始です。

しかしプリンタードライバーが私のPCになかったため、再度CDを利用





近い将来にはネットミーティングの可能性までもが視野に入りつつある

しドライバーをインストール、作業を開始しました。最新型とはいえ、メモリーが小さいことと、プリンター本体に記憶装置がないため一枚のカラータン印刷にかかる時間が長く時間を費やしての作業となりました。

いよいよ製本作業に入ろうとし、ファイルカバーを探しましたが、私の気に入るものがなく、「文具店はこの近くにありませんか」と尋ねると「近くにありません」との返答、お店を訪ねてみるとそこにも満足できるカバーがなく、ビジネスセンターに戻って係員に聞いてみると、いろいろな人が出てきてアイデアや作成方法まで4人のスタッフが親切丁寧に相談に乗ってくれました。

いや、この熱心さにはわれわれも感謝に堪えない思いであり親しみを感じました。最終的には厚紙をあててホッチキスで止め、カラータンで襟をつけて満足いくものに仕上がりました。さすが「お客さまの満足に沿うよう最大の努力をする」という意味が分かりました。

翌日プレゼンテーションは香港シエラトンホテルで行なわれ、準備のためにビジネスセンターへ行き会場を聞いたところ、大変素晴らしいエグゼクティブ用会議室がビジネスセンターの中に設置されており、レセプションスタッフがわれわれの手伝いをしてくれました。

会議室には、A・V・スクリーンL A

N端子電圧トランスフォーマーなどいろいろな装置が設置されていました。確かに何が欲しいといえればレセプションスタッフがわれわれの要求にこたえて準備するだけであり、一緒に考えてアイデアを出すサービスではありませんでした。これは客の好みの問題ですが、ビジネスセンターでのホスピタリティも重要だと感じました。

それではどんなものが準備されていれば便利かと言え、コンピュータのOSが日本語対応であるものや、外国語対応のコンピュータがあれば大変便利だと思いました。また、コピー用紙でも英国・日本系サイズ、アメリカ系サイズと最低でも二つの系統を準備してもらい、高速カラータンター、大容量のメールボックス(画像受送信用)、製本用ファイルセット、ビデオプロジェクト(欧米2系)ビデオプレーヤー(欧米2系)、スクリーン、将来はテレビ電話装置など。

ビジネスセンターでの専門的知識を有したコーディネーターがお世話するなど、ビジネスマン用マーケティングのなかでビジネスセンターの役割は重要なものとなります。

すなわち事務所機能の代行業務のできる場所と、機材、人材が必要です。経済環境の悪化に伴い企業がコストをセーブする中で、いかにお客さまに満足したサービスを提供するかが、これからのホテルの大きな課題とも言えるでしょう。東横インが40〜50ドルのレンジで宿泊できる4&5クラブといわれるビジネスマンマーケットに適し

たカード会員クラブを結成し、ビジネスマンマーケットで話題になっております。

24時間接続可能な無料LANシステムやインターネットからの予約、接続ケーブルの無料貸し出し、ポイント制など、最低限必要なサービス機能で宿泊料金に合ったサービスをこなしております。納得した料金とサービスレベルであればお客さまからのクレームも少ないと思いますが、それなりの料金を支払い宿泊、しかも満足がいかなければクレームの対象になることは間違いありません。費用対効果がサービスにも重要です。

日本もブロードバンドの対応がやると始まり、アメリカや韓国と比較すると15年から20年くらいインターネットでは遅れているものの、ホテル側の対応は非常に早く普及率も年々増加しているのは確かです。でも、将来はEメールの世界がブロードバンド帯を使って出張先と事務所を結んでのミーティングが簡単にできるネットミーティングが可能になり、すでにそれらの構想を考えているホテルもあると思います。

インフラ整備の遅れは徐々に取り戻してはいるものの、諸外国と比較してみるとデジタルだけの世界でよいものか、ホテルのビジネスセンターにはハードな面だけでなく、ソフト面でのアナログの世界があって、初めてホテルとしてレベルの高いサービスを提供できる、ビジネスマンが利用できるホテルになると思います。