

## 株式会社ホテルオークラ東京様

2019年ホテルオークラ東京様は The Okura Tokyo 様へと生まれ変わりました。日本の美のエッセンスを集めた気品高い「オークラヘリテージウイング」と都会の洗練さに和の魅力が加わった高層41階建ての「オークラプレステージタワー」の2ブランドで構成されています。



The Okura Tokyo 様ではスタッフ間のコミュニケーションツールとしてインカムを導入されています。宿泊部 ゲストサービス課 副課長 須藤正人様と料飲部 ルームサービス サービスマネージャー 梅澤敏道様にお話を伺いました。

### ～ 須藤様の業務内容を教えてください～

オークラヘリテージウイングをメインで担当しております。玄関でお客様をお出迎えしお部屋のご案内をしておりますが、ベルデスクでもフロントでもスポットで色々な業務のヘルプに入ります。海外からいらっしゃるお客様やVIPお客様の接遇も担当しております。ベルボーイの仕事に長く携わってりましたので、中には昔からの顔なじみのお客様もいらっしゃいます。



宿泊部 ゲストサービス課  
副課長 須藤正人様



料飲部 ルームサービス  
サービスマネージャー 梅澤敏道様

### ～ リアルタイムをつなぐインカム～



宿泊部 フロントサービス課 渡辺千夏様

今起きていることをリアルタイムにそのまま発信できる、受信できるというのがインカムの最大の強みだと感じます。The Okura Tokyo ではチェックインできる場所が3か所ございます。「今、〇〇様がクラブラウンジにご到着されました。」とインカムで情報が共有されれば他のセクションでもお出迎えの準備をスムーズに行うことができます。中には長い坂を歩いていらっしゃるお客様も。お疲れになって到着されても、情報が行き届いた中でお出迎えができれば、お客様のお疲れを和らげることができます。今・どこで・何が起きているのか？を瞬時に発信し、スタッフで共有できることは大きな武器ですね。また、お客様から見たら、1年目のスタッフでも20年を超えたベテランでも同じクオリティのサービスをご提供することが求められます。沢山の経験や知識を持ったスタッフがインカムで情報共有すれば経験の浅いスタッフも自信を持って接客することができますよね。

### ～ TLK100 がつなぐ「どこでもつながる」安心・快適な通信～

モトローラの TLK100 は、どこからでも発信できる・どこにいても受信できる、ということが本当に良いですね。The Okura Tokyo は2つの建物に分かれておりますので、以前はどうしても音がプツプツ途切れたり、エレベーター内にいて、情報が聞こえていないスタッフがいることが課題でした。TLK100だと、どこからの発信でも「あの人に届くかな？」と心配しなくて良いのでとても楽です。音質も非常にクリアなので聞いていてストレスがないのも良いですね、雑音が入ることもありませんから。

2WAY リース



WAVE PTX 無線機 TLK100

## ～ これからの The Okura Tokyo ～

2019年にリニューアルして6カ月ですぐに新型コロナウイルス感染症が広がり思うような営業ができませんでした。新しくなった The Okura Tokyo を日本の方はもちろん世界各国の色々な方に知って、楽しんでいただきたいです。少し低調な期間が続きましたので、ここからまた多忙な日々が続いても、皆が同じレベルのサービスをご提供できるように、しっかりと体制作りをしていきたいと思えます。

## ～ 梅澤様の業務内容を教えてください～

The Okura Tokyo はオークラ ヘリテージウイングで 140 室、オークラ プレステージタワーで 368 室、合計 508 室あります。直接お客様のお部屋へお料理を運ぶルームサービスの仕事は、どのお部屋から、いつ、どのくらい、どのようなオーダーが入るかの予測が難しい仕事です。また客室によって形状も異なりますので、このお部屋ならばここにワゴンを入れる、このお部屋タイプはベランダでお食事を楽しむこともできる、夜景が見やすい位置はどこかなど、色々なパターンが考えられます。何よりも、お客様によってルームサービスに求めることは異なりますから、常に臨機応変に正解が 1 つではないところが醍醐味です。

## ～ インカムがもたらす「最高の効率」～

ルームサービスは朝食の時間が忙しさのピークです。例えばあるスタッフがワゴンにお料理をのせて 17 階 1701 号室に運んで行きます。「ちょうど隣の 1702 号室でお食事が終わりワゴンをさげて戻って来てほしい。」その指示がインカムでダイレクトに入れば、わざわざワゴン回収のために別の 1 人を向かわせる必要もありません。特に朝食時はエレベーターを待つ数秒から数分の時間も無駄にできません。そのような時は専用のエレベーターを使用する指示を出します。別々のエレベーターに乗っているスタッフ同士でもインカムで会話が可能なので、無駄なエレベーターの往来が減りました。エレベーター内でもインカムがつながるようになったことは、とても画期的でした。ルームサービスでは全員がインカムを持つことが効率的な仕事に繋がっています。

## ～ チームワークをサポートする TLK100～

ルームサービスの仕事はやりがいがありすぎるくらいです。お客様のお部屋に伺うときは、お食事以外のことも考えて対応する必要があります。例えば今日の天気や、隣接する美術館「大倉集古館」の開館時間などホテルの代表としてお客様のご質問に応じることも大切な仕事の一つです。その場で分からないことはすべてモトローラ TLK100 ですぐに確認します。ルームサービスでは、1 人は中国料理、1 人は洋食、もう 1 人は和食、と複数のレストランのお料理を一度にお運びできることも当ホテルの強みであり、特有の仕事です。例えば「このメニューは時間がかかるので、キッチンに早めに連絡をする。」「このお料理はあと 10 分後にオーダーを入れよう。」などと、各レストランからできあがる最高の状態のお料理をご提供できるようなオペレーションはインカムがないと成り立ちません。

## ～ The Okura Tokyo の目指していくもの～

テクノロジーがどんなに進化しても人に接するのは人であることが当ホテルの誇りです。目の前で起きていることを感じて、見て、対応できるのは人だけだと思います。進化したテクノロジーを使って効率化していくことも大切ですが、人にしかできない繊細なニュアンスをくみ取ったサービスの提供ができるのが The Okura Tokyo だと思います。

「世界の一流ホテルに並ぶ格式と快適さをそなえる、日本ならではのホテルをつくりたい。」という想いのもと創業されたホテルオークラ東京様は、2022 年 5 月に創業 60 周年を迎えられました。新たな出発をされた The Okura Tokyo 様は、革新を重ねながら「日本の美」と「日本の心」を今日も継承し追求し続けています。

