



ハイアット リージェンシー 東京

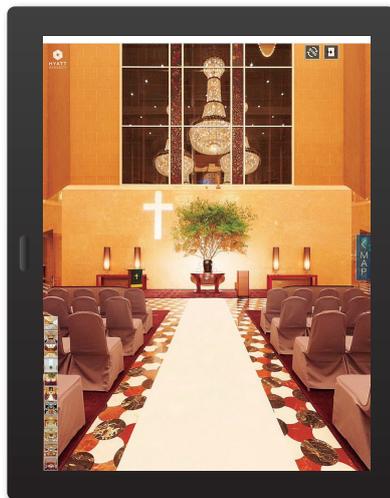
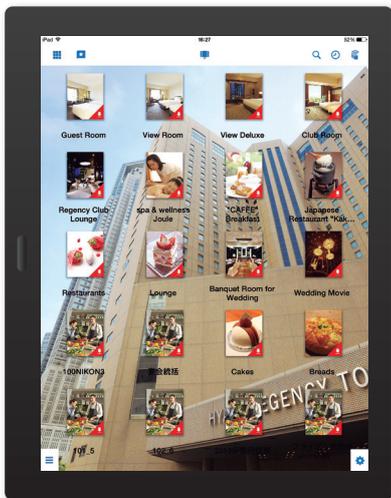
写真、PDF、HTML5のリッチコンテンツをフル活用

リアルな会場イメージを顧客と共有し、記憶に残るブライダルを実現

新宿新都心で世界中の宿泊客を迎えるラグジュアリーホテル、ハイアット リージェンシー 東京。同ホテルのブライダル課では、結婚式の打ち合わせ時、式当日の様子をよりリアルにイメージしてもらうためのツールとして、iPadおよび「Handbook」を全面的に活用中だ。HTML5のインタラクティブコンテンツによる会場案内をはじめ、写真やPDFといった多彩なコンテンツを顧客との打ち合わせで活用。一生に一度の記念日を、鮮やかに彩る提案を実現している。

POINT

- ✓ 小規模に使い始め、フロントやウエディング部門まで段階を踏んで全面導入
- ✓ チャペルや披露宴会場をインタラクティブなコンテンツで紹介し、質の高い案内を実現
- ✓ 紙の印刷が不要になり、打ち合わせで使う資料の作成期間は従来の約1/4に



チャペル、披露宴会場、装花、料理など、さまざまなビジュアルをコンテンツとして用意。HTML5コンテンツであるアマナイメージズ社の「パノウォーク」を使えばバーチャルな会場内見ツアーもできる。顧客にiPadを自由に操作してもらうことも多い。

User Profile



ハイアット リージェンシー 東京
総務部 情報システム支配人
井上 義孝 氏
いのうえ よしたか



ハイアット リージェンシー 東京
宴会部 ブライダル課 課長
宮島 敦子 氏
みやじま あつこ



ハイアット リージェンシー 東京
企画部 チームリーダー
近藤 和樹 氏
こんどう かずき

ハイアット リージェンシー 東京 (株式会社ホテル小田急)

所在地：〒160-0023 東京都新宿区西新宿2-7-2
会社概要：1980年に「ホテルセンチュリーハイアット」として開業。2007年に「ハイアット リージェンシー 東京」に改称した。744の客室に加え、8つのレストラン・バー、大小18の宴会場、プール、フィットネスジム、スパを備える。株式会社ホテル小田急が運営。

従業員数：478名

導入時期：2012年1月

URL：http://www.tokyo.regency.hyatt.jp/



Handbook



GOOD DESIGN

先進のデバイスを積極的に活用 多くの部門で業務改善を図る

好アクセスかつ緑豊かな立地と高いサービス品質で、快適な宿泊体験を提供するハイアット リージェンシー 東京。「先進ITを積極的に取り入れながら、さらなるサービス品質向上を目指しています」と話すのは、総務部 情報システム支配人の井上 義孝氏だ。

例えば、2010年のiPad発売時も、同ホテルはいち早く現場に導入。最適な活用法を模索しながら馴染ませていくというアジャイルな手法で、新しいデバイスの業務活用を推進した。

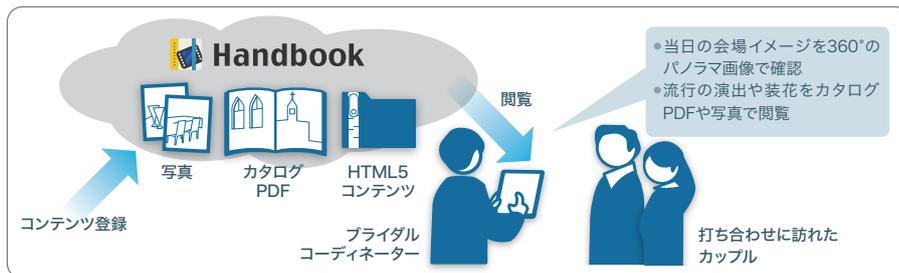
その中で、サービス向上に役立つようなアプリとしてピックアップしたのが、コンテンツ管理システム「Handbook」だ。「宿泊セールス、フロントといった各部門での利用法を検討した際、従来使っていた紙のカタログや写真を電子化し、iPadで一元的に扱えないかと考えたのがきっかけでした。アップロードが簡単で、更新内容がiPadに表示されるといったコンテンツの管理性を評価し、採用を決めたのです」と、企画部の近藤 和樹氏は話す。

その後、テスト導入を経て、iPadとHandbookによるカタログ電子化に一定の効果を見込んだ同ホテルは、いよいよ各部門への本格導入に踏み切った。

写真やカタログの閲覧に加え、HTML5の リッチコンテンツが使える点も評価

最も多くのiPadを導入したのが、宿泊サービスと並ぶホテルのもう1つの顔、「ウェディング」の管轄部門だ。宴会部 ブライダル課の宮島 敦子氏は次のように振り返る。

「人生の節目の1つである結婚式は、カップルが夢を膨らませて臨む一大イベント。一生の記念となる一日を最高のものにするため、コーディネーターはお客様と二人三脚でプ



ン策定に取り組みますが、従来、その打ち合わせ時は他部門同様、紙のカタログや写真アルバムを使って行っていました」

カタログの中には、その時々には流行している装飾や演出方法を紹介したものも存在する。これらを紙で作ると、写真撮影から完成までに約1カ月がかかるため、タイムリーに更新することが難しく、それがご案内時の不便さにつながっていたという。そこで同課は、電子化したカタログをHandbookで配信しiPadで閲覧すれば、その手間と時間が不要になると考えたのだ。

また、同課がiPadとHandbookを使う目的はもう1つあった。それが、よりインタラクティブな会場案内の実現である。

Handbookは、HTML5によるリッチコンテンツの配信・表示に対応している。この機能を活かしたサードパーティ製ツールも複数提供されているが、その1つがアマナイメージズ社の「パノウォーク」だ。これは、建物の内観を360°のパノラマ画像で表示し、視点を動かして閲覧できるインタラクティブなコンテンツ。「これなら、見たい披露宴会場が別のパーティで使用中だったりする場合も、iPadでバーチャルなご案内ができると考えたのです」と宮島氏は言う。

資料作成期間は約1/4に短縮 高さ・広さも感じられる案内を実現

こうしてブライダル課は、iPadおよびHandbookを使った接客を実現。現在はホテ

ルのiPad約50台のうち20台を使用している。

Handbookには、PDF化したカタログや、新たに撮影した内観・装花の写真が随時登録。現在は、紙のカタログ以上の情報量が、Handbook上に集約されているという。「印刷が不要になったため、撮影からご案内に使えるようになるまでの期間は約1週間に短縮。より“旬”な状態で、お客様にご案内できるようになりました。見たいところを拡大したり、より精細な画質でご覧いただける点も、紙にはないメリットです」と宮島氏は述べる。

もちろんパノウォークも活用している。これにより、使用中の会場の内見がバーチャルに行えるほか、装飾やテーブルの配置なども、よりリアルに顧客にイメージしてもらうことが可能になった。「高さ」「広さ」といった紙では見えにくい情報も含め、式当日の現場の様子を、顧客とより密に共有することができているという。

「ブライダルという商品は、形のないもの。そのため、当日の様子をできる限り具体的にご案内し、イメージを共有することが、お客様の理想の式を実現するためには欠かせません。Handbookが実現してくれた、美しい写真とインタラクティブな仮想体験は、まさにその方法を提供してくれるもの。長く記憶に残る挙式・披露宴をお客様と一緒に作るため、当ホテルにとって欠かせないものになっています」(宮島氏)

同ホテルは、ブライダルの臨場感を伝える方法をさらに検討中。今後は動画コンテンツも拡充するなど、Handbookの活用を通じ、サービスに一層の磨きをかけていく構えだ。



アステリア株式会社

〒140-0014 東京都品川区大井 1-47-1 NTビル10F
Tel : 03-5718-1250 E-Mail : handbook@asteria.com
WEB : https://handbook.jp/