

アイコム 導入事例
ザ・リッツ・カールトン京都 様

IP ADVANCED RADIO SYSTEM

館内コミュニケーションシステムで
高品質かつ効率的なサービスを実現



トランシーバー
IP100H▶

最新情報はアイコムホームページをご覧ください。 http://www.icom.co.jp/r/ipas_case/





THE RITZ-CARLTON

圏外がなくなり、重要な連絡は割り込 高品質で高効率なホテル運営を無線

ザ・リッツ・カールトン京都 様が、スタッフ間のコミュニケーションをサポートする通信手段として選ばれたのが、アイコム(IP ADVANCED RADIO SYSTEM)。その導入の経緯や、ほかのソリューションにはないメリットについて、施設管理部長の江上英敏 様とゲスト エクスペリエンス マネージャーの山口麻理子 様に伺いました。

トランシーバーなら、 すぐにすべてのスタッフに連絡できる

—— トランシーバーを導入されることは
最初から考えておられたのですか？

江上様 ザ・リッツ・カールトン大阪など、グループのほかのホテルですでに使って
まして、必須のもの
と
考えていました。



ザ・リッツ・カールトン京都
施設管理部長 江上 英敏 様

山口様 サービスを
行なう立場からする
と、トランシーバーは
必須です。手元にな
いと、心配になるくら
い
です。すぐに、す

べてのスタッフと情報を共有できるトランシーバーは、ほかの
通信手段では代替できません。携帯電話ではひとりずつにし
か伝えられず、きりがありません。無線機なら一度ですから。

—— 具体的には、
どのような連絡をされているのでしょうか。

山口様 共有すべき情報は、すべてトランシーバーで共有し
ます。たとえばお客様の到着をエントランスから通知したり、バ
ックオフィスで受けたお客様からの電話をフロントに伝えたり
します。お客様の車からお荷物を降ろすとき、さりげなくネーム
タグを拝見して、さきにベルパーソンに伝える、というようなこと
もあります。ホテルのなかに入ったお客様を名前でお呼びか
けすると驚かれたりしますが、こういうサービスもトランシーバ
ーがあるのでできることですね。

ほかにも、少ないスタッフで運営する夜間は、すべてのスタッ
フがトランシーバーを携帯し、より効率的に動く体制をとりま
す。誰がどこにいるかいつでも確認できることで、移動のつい

でに寄り道を頼んだり、
人手が必要になる場所
を把握したりできます。

江上様 あってはならな
いことですが、万一どこ
かで火の気があがって



警備事務所から初期消火に向かうと、無人の事務所にはほ
かの連絡が取れなくなります。しかし、トランシーバーを携帯し
ておけば、事務所を離れても連絡を取り続けることができ、
より安全で適切な動きをし続けることができます。

圏外のないトランシーバー

—— では、従来のトランシーバーではなく、
IP ADVANCED RADIO SYSTEMを
検討いただいたのはどうしてでしょう。

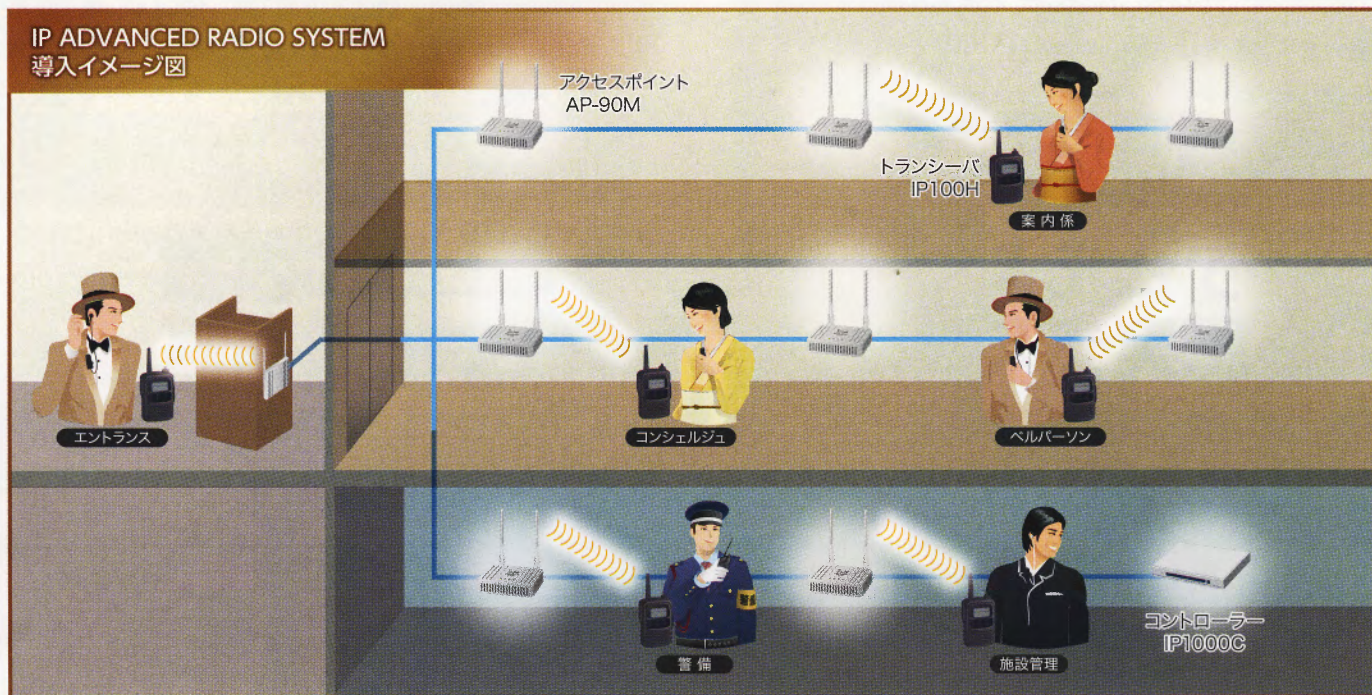
江上様 当初は、簡易無線機の配備を考えていました。とこ
ろが、いざ建物ができてから簡易無線機をテストしてみると、
極端なところでは壁一枚はさんだ場所でも通話できない場
所がありました。じつは、ザ・リッツ・カールトン京都は、建物の造
りが非常に堅牢なのです。頑強な造りの壁は、遮音などには
優れますが、反面、トランシーバーを使うという観点では、電波
を通しにくく、通話が出来ないエリアができてしまいます。

——そこで、ほかの方法を探された。

江上様 なにか方法がないか探すなかで、アイコムに声を掛
けたら、うってつけのシステムがあるということで紹介されたの
が無線LANトランシーバーでした。アクセスポイントで中継で
きるなら、これでいけるのではないかと。

—— なるほど。IP ADVANCED RADIO SYSTEMは、
パソコンやスマートフォン用のアクセスポイントが中継器に
なるので、電波を通さない壁があっても通話できます。

んで伝えられる。 LANトランシーバーがサポート。



江上様 そうですね。ですので、さまざまな場所にアクセスポイントを配置しました。バックヤードはもちろん、客室フロアの廊下、エントランスなどにも設置して、どこでも通話できるようにしています。実際に運用を始めてみると、通じにくい場所も数箇所見つけたのですが、アクセスポイントを増設するだけで大丈夫ですので、将来的な拡張もかんたんですよね。電波を通さない壁があっても通話できます。



—— 拡張という点では、従来のトランシーバーのように免許取得や申請の必要がないこともメリットです。また、電波利用料もかからないのでランニングコストが抑えられることも拡張しやすい理由です。

チャンネル空きを待たず 「割り込みます」で大事な情報を先に伝える

—— 通話エリアの制限がない、という理由で導入いただいたIP ADVANCED RADIO SYSTEMですが、実際に運用されてみて、いかがでしょう。

山口様 音がクリアで驚きました。携帯電話で話しているのと同じクオリティだと思います。また、従来のトランシーバーと違

って、多重に通話できるのがとても便利です。ホテルはまさに刻一刻と動いています。トランシーバーで伝えるべき情報の優先順位が変わることもよくあります。お客様がロビーでお車を要望されたら、お待たせしないようにすぐにエントランスのスタッフに連絡します。しかし、そのタイミングではほかの業務連絡をしていたら、ふつうのトランシーバーではチャンネルがふさがってしまい、連絡できません。結局、せっかくトランシーバーがあるのにエントランスまで走っていく、ということになります。でも、アイコム(IP ADVANCED RADIO SYSTEM)は、同じチャンネルでもほかの通話に割り込めるので、優先して伝えられます。大事だと判断した連絡は『割り込みます……』と言っておいて、すぐに伝えるのです。最初は慣れなかったのですが、いまでは『割り込みます』のフレーズが一日なんども使われていますよ。ふつうのトランシーバーだとできなかった連絡がこんなにあったのか、と驚きました。



— ザ・リッツ・カールトン京都様では和装のスタッフの方も活躍されていますが、トランシーバーが雰囲気を損ねたりしませんか？

山口様 和装でも大丈夫です。イヤホンマイクを襟元につけます。イヤホンは目立ちにくいように袖口からおして襟首から出し、透明の目立ちにくいイヤホンアダプターにつないで、耳にかけて使います。本体は、いろいろ試行錯誤したのですが、小さいのでお太鼓に入れることができました。ズレないように、付属のクリップを帯締めにかませています。



レストランなどにも導入し、より満足度の高いサービスを目指す

— さらにシステムの拡張をお考えいただいているということですが。

江上様 いまはホテル全館でトランシーバーを20台導入していますが、さらに台数を増やす予定です。たとえば、地下にあるレストランでの導入も検討しています。IP ADVANCED RADIO SYSTEMなら、ふつうのトランシーバーが苦手になっている地上地下間の連絡もスムーズですから、レストランとフロントの連携も可能です。また、いまはスタッフが使うためのアイテム、という位置づけですが、なかなか連絡がとりにくい支配人にも持ってもらえないか、検討しているところです。

— ありがとうございます。

IP ADVANCED RADIO SYSTEMがさらにザ・リッツ・カールトン京都様のサービスをサポートできれば幸いです。

導入いただいている製品

IP ADVANCED RADIO SYSTEM



▲無線LANアクセスポイント AP-90M



▲コントローラー IP1000C



▲携帯型トランシーバー IP100H



▲タイピンマイクロホン HM-153LS



▲イヤホン EH-15
▶イヤホンアダプター SP-32

導入いただいているお客様

ザ・リッツ・カールトン京都 様

ザ・リッツ・カールトン京都 様は、祇園、河原町や先斗町などにもほど近い、京都・鴨川のほとりに建つアーバンリゾートホテルです。古都の伝統・文化のエッセンスが散りばめられたラグジュアリーな空間で、お客様の心に寄り添い、いつまでも記憶に残るホスピタリティを提供されています。

<http://www.ritzcarlton-kyoto.jp/>



アイコム株式会社 本社 547-0003 大阪市平野区加美南1丁目1-32

www.icom.co.jp 高品質がテーマです。

株式会社 エクセリ

〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-30-1

全国共通お問合せ専用フリーダイヤル

☎ 0120-880-200 FAX 03-3662-0553

※365日いつでもお電話お待ちしております！

<http://www.exselli.com>

北海道営業所	003-0806	札幌市白石区菊水6条2丁目2-7	TEL 011-820-3888
仙台営業所	983-0857	仙台市宮城野区東十番丁54-1	TEL 022-298-6211
東京営業所	103-0007	東京都中央区日本橋浜町3丁目42-3	TEL 03-5847-0722
名古屋営業所	468-0066	名古屋市天白区元八事3丁目249	TEL 052-832-2525
大阪営業所	547-0004	大阪市平野区加美鞍作1丁目6-19	TEL 06-6793-0331
広島営業所	733-0842	広島市西区井口3丁目1-1	TEL 082-501-4321
四国営業所	760-0071	高松市藤塚町3丁目19-43	TEL 087-835-3723
九州営業所	815-0082	福岡市南区大楠2-17-29	TEL 092-534-5900

●定格仕様・外観等は改良のため予告なく変更することがあります。
●製品の色は印刷の関係上、実際のものとは多少違うことがあります。
●アイコム株式会社、アイコム、ICOMロゴはアイコム株式会社の登録商標です。
●イヤホン使用時は、音量には十分ご注意ください。●ご紹介した製品情報やインタビューの内容は、2014年12月時点のものです。
●記事中に記載した組織・役職・所属および数値などは但し書きがあるものを除き、全て2014年12月現在のものです。