



아시아 호텔이 주목하는 고객 요청 원스톱 처리 시스템 디지털 무전기로 해결

- 가볍고 세련된 모토로라 디지털무전기, '호텔 스마트워크' 구현의 첩경
- 고객요청 해당 근무자에 실시간 전송, 처리결과 취합해 개선점 한눈에 파악



출장이나 여행으로 호텔을 자주 이용해 본 사람이라면, 호텔 내 각종 서비스를 주문·요청하는 전화번호를 찾느라 헤맨 경험을 한번쯤 가지고 있을 것이다. 호텔의 안내데스크 내선번호는 0번인 줄로 알았는데 다른 번호가 지정된 경우도 있고, 룸서비스는 0번으로 전화하면 되는 것으로 생각했는데 5번으로 전화를 걸어야 할 때도 있다. 룸서비스에 문제가 있어 안내데스크에 전화를 걸었을 때는 주문내역이나 불만사항을 처음부터 하나하나 설명하는 불편을 겪기도 한다. ‘호텔’ 하면 ‘서비스’ 라는 등식이 여지없이 깨지는 순간이다.

표정과 말투는 친절하지만, 왠지 서비스는 친절하지 않은 것 같은 이런 불편은 어떻게 해소할 수 있을까? 또, 호텔은 고객의 이런 불편을 없애기 위해 어떤 시스템을 갖추는 것이 좋을까? 르네상스서울 호텔은 새로운 개념의 서비스 통합 시스템을 도입해 이 같은 고민은 일거에 해결한 사례로 한국을 넘어, 아시아 다른 호텔들의 주목을 받고 있다.

회사개요

회사명

- 르네상스서울 호텔
(서울 강남구 역삼동 소재)

솔루션

- 모토터보(MOTOTRBO™) 디지털 무전기, SLIK
- 게스트웨어 애플리케이션

주요 특징

- 모토터보(MOTOTRBO™) 디지털 무전기 SLIK를 이용한 호텔 게스트 업무 통합 애플리케이션(게스트웨어) 활용
 - 모토터보(MOTOTRBO™) 디지털 무전기 SLIK를 통해 중앙통제 센터(DTS)로부터 들어온 고객 요청에 대한 신속한 응대와 완료 보고 지원
 - 모토터보(MOTOTRBO™) 디지털 무전기를 통해 보다 우수한 음질의 통신과 데이터 통신 지원

CASE STUDY

르네상스 서울 호텔



고객의 모든 전화는 중앙통제센터로

서울 역삼동에 자리한 르네상스서울 호텔은 세계적인 호텔그룹 메리어트 소속으로 지하 2층, 지상 24층 규모에 493개 객실을 보유한 특급 호텔이다. 1988년 7월 6일 개관해 올해로 만 25주년을 맞이해 서울의 랜드마크 호텔 중 하나다. 르네상스서울 호텔은 최근 객실에서 룸서비스, 세탁, 시설물 등 고객이 서비스를 신청하거나 불편사항 시정 요구를 할 때 항목 별로 각각의 통화 버튼을 누르지 않는다. 서비스 버튼이 중앙통제센터로 일원화되었기 때문이다.

르네상스 호텔은 최근 고객의 모든 요청은 중앙통제센터에서 최초로 접수되고, 이곳에서 각 파트의 근무자에게 실시간으로 자동 전파되는 체계를 구축했다. 이런 시스템은 무엇보다 업무 처리를 투명하고 신속하게 하는 기반이 된다. 무엇보다 고객의 서비스 요청이 빠짐없이 접수되기 때문에 고객은 2~3번 전화를 걸 필요가 없다. 또, 중앙통제센터가 해당 인력에게 곧바로 처리 요청을 하고, 처리 요청을 한 사실이 기록으로 남기 때문에 고객의 요청이 누락되는 실수도 미연에 방지하게 된다. 중앙통제센터를 DTS(Delight To Serve)라고 부르는 이유가 여기에 있다.

르네상스서울 호텔은 기존에 전화 접수를 받는 사람이 고객의 요청을 기록했다가 해당 근무자에게 따로 연락을 취해 내용을 전달하는 방식을 운영해 왔다. 이 경우, 작업자가 다른 작업 중이어서 전화를 받지 않거나 하면, 고객이 다시 전화를 걸어야 하는 번거로움이 생긴다. 또, 작업자가 바쁜 작업 와중에 전화를 받았다가 해당 내용을 잊어버려서 처리를 하지 못하는 실수를 하는 경우도 종종 일어나곤 했다. 하지만, 중앙통제센터로 요청 사항이 통합되고, 이곳에서 작업자에게 일괄 배포되는 현재의 시스템에서는 모두 옛말이 되었다.

"르네상스 호텔은 최근 고객의 모든 요청은 중앙통제센터(DTS)에 최초로 접수되고, 이곳에서 각 파트의 현장 근무자에게 실시간으로 자동 전파되는 체계를 구축했다. 이런 시스템은 무엇보다 업무 처리를 투명하고 신속하게 하는 기반이 된다."

업무 연결에 한계가 많았던 아날로그 통신시스템

르네상스서울 호텔은 기존에 전화 요청을 받은 직원이 해당 영역 근무자의 무선호출기나 무전기로 작업 내용을 통보해 왔다. 하지만 이러한 아날로그 방식의 시스템에서는 고객의 요청이 제대로 트래킹되지 않는 문제가 상존했다. 최명숙 전산실장은 "객실 담당의 경우 주로 무선호출기를 썼는데, 객실에서 일을 하는 와중에 다른 오더가 떨어져도 미처 체크하지 못하거나, 확인하더라도 전화기가 있는 곳까지 가서 상황을 설명해야 했다. 그러다 보니 인터벌이 생길 수밖에 없고, 결국 고객 응대가 늦어지니 서비스 만족도에도 영향을 미치게 됐다"면서, "지난해 2012년부터 이 같은 문제를 해결할 수 있는 방안을 고민하기 시작했다"고 말했다.

또, 1988년 개관 때부터 써오던 아날로그 무전기는 통신 기능 자체에도 문제점을 안고 있었다. 아날로그 통신 커버리지의 한계 때문에 지하 2층에서 옥상까지 원활한 통화가 보장되지 않았던 것. "특히 비상상황이 발생했을 때 통신이 연결되지 않으면 큰 문제로 번질 수 있기에 24시간 통신이 안정적으로 연결될 수 있는 시스템을 찾고 있었다"는 것이 양치문 시설 담당 이사의 설명이다. 이에 르네상스서울 호텔은 서비스 업무의 효율성과 투명성을 높여 호텔 고객의 만족도를 높이고, 내부 직원들 간에 안정적으로 통신할 수 있는 인프라와 업무 프로세스를 적극 검토하고 나섰다.

CASE STUDY

르네상스 서울 호텔

무전기도 세련될 수 있다! 그리고 강력하다!

디지털 통신 시대에 걸맞는 '안전하고 생산성 높은 무전기로의 업그레이드'와 '대고객 서비스 향상'이라는 두 가지 목표를 쫓던 르네상스 호텔로서는 이 두 가지 가치를 모두 실현시켜 줄 무전기를 찾는 일이 급선무였다. 백엔드에서 아무리 효율적인 협업 프로세스가 가동되더라도 결국 이를 근무자에게 안정적으로 전달해서 쉽고 똑똑하게 일할 수 있도록 하려면 그에 어울리는 단말기를 갖춰야 하기 때문이다. **여러가지 단말기 종류를 놓고 심사숙고한 르네상스서울 호텔의 선택은 모토로라의 디지털 무전기 '모토터보 SL1K'이었다.** '모토터보 SL1K' 디지털 무전기는 스마트폰 이전에 우리가 즐겨 쓰던 피쳐폰이라고 해도 믿을 정도로 작고 슬림한 디자인에 무게가 150g에 불과한, 무전기 같지 않은 무전기다. 현재까지 출시된 무전기 가운데 **'가장 작고 가볍다'**는 타이틀을 보유한 이 제품은 조작이 간편하고, 2인치 컬러 디스플레이가 장착됐으며, 기존의 모토로라 휴대폰 배터리도 그대로 쓸 수 있는 등 여러 모로 기존의 무전기와 차별화된다. 호텔이라는 공간에 어울리는 세련됨을 갖추고 있는 것이다. 하지만 기능은 결코 호락호락하지 않다. 채널을 1,000개나 지원하고, 표준형 배터리로만 최소 8.5 시간을 사용할 수 있다. 크기나 무게가 2배에 달하는 다른 디지털 무전기와 대등한 수준. 소위 크기를 줄이는 대신 기본적인 기능만 제공해 보조 단말기로나 쓸 수 있는 기존 소형 무전기 제품들과는 차원이 다르다고 할 수 있겠다.

"업무프로세서를 100% 수용하는 지능, 음영지역이 없는 완벽한 통화품질, 슬림하고 세련된 디자인까지... 모토로라의 디지털 무전기 '모토터보 SL1K'는 기업의 비즈니스 현장을 혁신하는 '최고의 스마트 워크 시스템'으로 부르기엔 손색이 없다."

디지털 무전기, 산업 현장의 스마트워크 첨병

하지만 르네상스서울 호텔이 '모토터보 SL1K'에 주목 한 것은 슬림한 무전기 외적인 모습보다도 **'디지털 무전기'**라는 점이 가장 컸다. 특히, 가장 눈에 띄는 부분은 **블루투스를 지원**한다는 점이었다. 호텔의 경우 고객의 요청을 객실 및 기타 현장 근무자에게 신속하게 연락해야 하고, 현장업무에 임하는 동안에도 상호 서로 신속하고 편리하게 끊임없이 통신이 이루어져야 하는데, 이러한 점에 있어 블루투스는 상호 끊임없는 통신을 통한 업무의 생산성과 사용의 편리성을 높여 주는 액세서리임에는 분명했기 때문이다.

뿐만아니라 모토터보 SL1K 경우 **'인텔리전트 오디오'**라는 매우 스마트한 기능을 탑재하고 있어 주변의 소음 정도에 따라 가장 적절한 수준으로 무전기의 음량을 자동 조절할 수 있다는 장점이 있기 때문이다. 이 독보적인 기술은 현장 및 업무 환경에 맞게 유연한 통신이 가능하도록 지원할 수 있다는 강점이 있다. 이제 더 이상 소란스러운 연회장 등에서 중요한 통신을 놓치거나, 고요한 음악이 흐르는 VIP 전용 라운지에서의 통신 소음으로 고객의 불편함을 드릴 이유가 없게 되었다. 또한 은닉 모드 셋팅을 통한 은밀한 통화를 지원하여 귀빈 방해를 최소화할 수 있다.

이 밖에도 작업지시서 송수신, 내장된 블루투스를 통한 데이터 전송 기능, 전화 접속 기능 등은 빠른 의사결정과 고객요청 대응시간을 단축하는데 크게 기여하고 있다.

이처럼 모토로라 디지털 무전기 '모토터보 제품'은 '튼튼하고 상대편 음성이 잘 들리는' 것이 평가의 절대 기준이었던 무전기의 패러다임을 '디지털 시대 산업 현장의 스마트워크 첨병'으로 바꾸어 놓은 제품이라고 하겠다.



CASE STUDY

르네상스 서울 호텔

비용 그리고 최초사례 두가지 부담에도 스마트폰보다 모토로라 디지털 무전기 도입 결정

모토로라 디지털 무전기의 똑똑한 DNA는 IP기반인 만큼, 똑똑한 업무 통합/관리 프로그램과의 결합을 가능케 한다. 고객의 요청이나 불만사항을 중앙의 통제센터에서 접수해 자동으로 현장 근무자에게 전하고, 작업의 결과가 다시 통제센터로 취합되어 업무의 생산성과 효율성이 높아지기를 원했던 르네상스서울 호텔은 '게스트웨어(guestware)' 라는 호텔 게스트 업무 통합 애플리케이션을 도입하기로 결정하고, 이 솔루션과 최적화되어 운영할 수 있는 단말기의 검토에 들어갔다.

일반적으로 게스트웨어 솔루션을 운용할 때 함께 사용하는 단말기는 두 가지. 바로 블랙베리 스마트폰과 디지털 무전기다. 블랙베리 스마트폰은 이메일 기반, 무전기는 문자메시지 기반인데, 무전기는 초기 도입비가 비싸다는 점이 선택을 앞둔 르네상스서울 호텔의 가장 큰 고민이었다. 블랙베리 스마트폰은 단말기만 도입하면 되는 데 비해, 무전기를 도입하려면 중계기와 서버까지 구축해야 돼 초기 도입비가 훨씬 커질 수밖에 없었던 것. 하지만, 르네상스서울 호텔은 초기 비용 부담 그리고 국내 첫 디지털 무전기를 활용한 게스트웨어 애플리케이션 활용이라는 부담을 무릅쓰고 모토로라 디지털 무전기 SL1K를 채택했다. 어떤 이유에서였을까?

업무 확장성, 오퍼레이션 비용 절감, 근무자 능력 등에서 높은 점수

이 물음에 르네상스 호텔 측은 "모토로라 디지털 무전기가 게스트웨어 애플리케이션 활용에 필요한 요구사항을 훨씬 잘 충족하는데다, 일반 스마트폰 경우 매달 지불해야 하는 네트워크 사용료 부담에 비해 디지털 무전기 도입은 초기비용은 좀 들지만, 장기적으로 계산해 볼 때 도입 총비용이 월등히 적었기 때문"이라고 답했다.

"디지털 무전기를 운영하려면 통신망을 연결하기 위해 서버나 중계기를 구축하는 것이 부담이 아닐 수 없다. 그러나 직접 운용하는데 있어 업무의 프로세스나 요구사항을 훨씬 다양하게 충족할 수 있다는 것이 장점이다. 블랙베리는 개인용 휴대전화와 업무용 통신 단말을 한대의 기기로 통합한다는 이점은 있지만, 원래 목적하는 바대로 업무 프로세스를 혁신하기에는 한계가 있었다"는 것이 양치문 시설담당 이사의 설명이다. 또한

블랙베리 스마트폰은 통신료, 단말 교체비, 단말 내구성 등 사용하면 할수록 오퍼레이션 비용이 많이 든다는 점도 향후 나타날 문제점으로 지적됐다.

또한 기존에 모토로라 아날로그 제품을 사용해 온 근무자들이 무전기 사용에 익숙하다는 점도 단말기 선택에서 중요하게 작용했다. 블랙베리 스마트폰은 입력 버튼이 복잡할 뿐 아니라, 사용자 인터페이스가 업무에 최적화 되어 있지 않은데 반해, 모토로라 디지털 무전기는 기존에 계속 사용해 왔던 무전기 활용 방법과 크게 차이가 없어 근무자들에게 별도의 사용 교육을 하지 않고도, 개선된 업무 프로세스를 쉽고 빠르게 적용할 수 있었던 것이다.

"업무프로세스 혁신, 고객만족 향상"이라는 목표를 위해 '아시아 호텔 최초'라는 리스크를 두려워 하지 않고 최선의 대안을 택한 과감한 결정은, 르네상스서울 호텔을 국내 최고의 고객 서비스 개선 체계를 갖춘 호텔로 만들어 주었다."

고객요청 15분안에 해결! 관리자에게는 자동 리포팅도

모토로라 디지털 무전기와 호텔 게스트 지원 업무 통합 서비스 애플리케이션(게스트웨어)을 도입한 뒤 르네상스서울 호텔은 모든 고객 요청이 중앙통제센터(DTS)에 통합되어 근무자들의 디지털 무전기에 일괄적으로 전달되고, 근무자가 일을 처리한 뒤 무전기의 버튼 한번만 누르면 작업 종료 사실이 통제센터로 취합된다. 이러한 업무 프로세스의 혁신은 어떤 고객불만이 많은지, 어떤 문제가 많이 발생하는지, 고객의 개별 요청이 몇분 안에 처리가 됐는지, 평균 처리 시간은 어느 정도인지 하는 점들을 알 수 있게 만들었다. '서비스'가 절대 가치인 호텔의 입장에서는 '고객 만족'을 향상시키기 위해 어떤 점을 개선해야 하는지 명확히 파악할 수 있게 된 것이다.

최영숙 전산실장은 "고객의 요청이 접수되어 작업자에게 전달하면 15분 안에 해결하는 것이 목표다. 이 목표를 달성하는데 있어 모토로라 디지털 무전기와 디지털 무전기에 연동되는 게스트웨어 애플리케이션이 절대적인 역할을 한다"고 만족감을 나타냈다.

현재 르네상스서울 호텔은 모토로라 디지털 무전기 기반의 게스트 업무 통합 서비스 솔루션을 시설관리와

CASE STUDY

르네상스 서울 호텔

객실관리 파트에서 쓰고 있는데, 내부적으로 안정화시키고, 호텔 내 활용이 익숙해지면 연회, 보안, 프런트데스크 등 호텔 전 업무로 확대할 계획이다.

메리어트 계열 호텔들 문의 쇄도

현재 르네상스서울 호텔은 디지털 무전 시스템과의 업무 통합 환경과 관련해 국내 메리어트 계열 호텔들의 문의가 쇄도하고 있다. 이미 블랙베리+게스트웨어 환경을 도입했던 호텔들은 업무 효율성을 높이고 오퍼레이션 비용을 줄이려는 목적에서, 새로 도입할 호텔들은 이런 이중 투자의 오류를 범하지 않기 위해 르네상스서울 호텔을 벤치마킹하고 있는 것이다.

최영숙 전산실장은 "이번 모토터보 디지털 무전기를 활용한 게스트웨어 애플리케이션 활용은 국내는 물론 아시아에서도 최초의 사례이기에, 아시아 전역의 메리어트 계열 호텔들이 르네상스서울 호텔을 주목하고 있는 상황이다.

르네상스 호텔은 하반기에 '모토터보 SL1K'를 추가 도입할 계획이다. 애초에 원했던 효과, 즉 중앙통제센터(DTS)를 통한 호텔 업무체계 혁신, 업무 프로세스와 무전기의 완벽한 통합, 호텔 어디에도 음영지역이 없는 통화의 안정성 등이 충분히 검증되었기 때문이다. 르네상스서울 호텔의 이 같은 피드백은 벤치마킹을 하고

있던 국내 다른 메리어트 계열 호텔들이 '디지털 무전기+게스트웨어' 조합을 적극 선택하도록 만드는 촉매제 역할을 할 것으로 보인다.

겉으로 드러나는 호텔의 이미지는 편리함, 고급스러움 같은 단어로 대변된다. 하지만 그 편리함의 이면에는 수많은 호텔리어들의 헌신적인 노력이 숨어 있고, 고급스러움의 이면에는 어느 기업이나 그러하듯 비용을 가장 합리적으로 투입해 최고의 효과를 이끌어내려는 고민이 존재한다.

르네상스서울 호텔은 국내는 물론 아시아의 모든 계열사 가운데서도 최초의 선택. 그리고 비교적 높은 초기 비용을 선택했다. 하지만, '업무프로세스 혁신, 고객만족 향상'이라는 목표를 위해 리스크를 두려워 하지 않고 최선의 대안을 택한 과감한 결정은 르네상스서울 호텔을 국내 최고의 고객 서비스 개선 체계를 갖춘 호텔로 만들어 주었다.

기존의 업무 체계가 가진 문제점을 개선하기 위한 새로운 솔루션과 개선된 업무 체계를 가장 잘 반영할 수 있는 단말기의 도입. 르네상스 호텔의 사례는 국내 호텔 업계를 넘어 '현장 업무의 통합과 혁신'이라는 과제를 고민하고 있는 모든 기업들이 '비용에 앞서 고민해야 될 가치는 무엇인가?'를 생각하게 만드는 의미 있는 실험이라고 할 수 있을 것이다.

[인터뷰] "국내 메리어트 계열 호텔들이 르네상스서울 호텔을 주목한다"

- 양치문 시설담당 이사, 최영숙 전산 실장

르네상스서울 호텔의 사례는 현장 근무자의 단말기에 초점을 맞추는 시설부와 업무 프로세스에 초점을 맞추는 IT부서의 요구사항을 모두 충족시킨 사례라는 점에서 남다른 의미가 있다. 시설 분야를 책임지는 양치문 이사와 IT 분야를 책임지는 최영숙 실장에게 모토로라 디지털 무전기 '모토터보 SL1K' 도입과 관련된 얘기를 들어보았다.

Q 호텔에서 '고객 요청을 통합해서 처리하는 프로세스'는 어떤 의미를 갖는가?

최영숙 실장 "고객만족이라는 측면에서 보면 접수 되는 요청을 그때그때 기계적으로 처리할 것이 아니라, 최대한 빠른 시간 안에 요청 사항을 해결할 수 있어야 한다. 평균적으로 어느 정도 시간이 걸리니 얼마나 단축하겠더라, 특정 작업은 왜 처리하는데 시간이 많이 걸

렸는지 하는 점들을 파악해 개선책을 만들어야 한다. 또한 어떤 영역에서 불만이나 요청이 많은지를 파악할 수 있으면, 사전에 문제가 발생하지 않도록 대비할 수 있다. 중앙통제센터(DTS)에서 업무가 통합돼야 업무를 신속정확하게 처리하고, 처리 현황을 일목요연하게 파악하는 이런 체계가 갖춰진다."



르네상스서울 호텔
최영숙 전산실장

CASE STUDY

르네상스 서울 호텔

Q 디지털 무전기의 역할은 어떤 것인가?

최영숙 실장 "아날로그 무전기에서는 고객의 요청에 근무자가 얼마나 빨리 대응했는지, 개선점은 무엇인지 하는 중요한 정보들이 제대로 수집, 평가되지 않았다. 무선호출기의 경우는 객실에서 일을 하는 도중에 다른 오더가 떨어지면 전화기로 가서 현재 작업 중임을 설명해야 되는 등 인터벌이 생길 수밖에 없었다. 고객의 요청에 응대가 늦어지는 만큼 만족도에도 영향을 미치게 된다. 디지털 무전 기는 이 같은 기존 단말기들의 문제를 모두 해결할 수 있다. 게스트웨어로 들어온 요청을 각 부서에 신속하게 전달할 뿐만 아니라, 처리 결과를 중앙에 전달하는 최전방 시스템이다."

양치문 이사 "아날로그 무전기는 호텔 지하 2층에서 옥상까지 원활한 통화가 이루어지지 않았다. 통화 음영지역이 존재하는 것은 비상시에 문제가 될 수 있기에 24시간 통신이 안정적으로 연결될 수 있는 시스템을 검토해 왔다. 그러던 중 게스트웨어 솔루션을 도입하기로 하면서, 이 솔루션의 다양한 기능들을 제대로 구현할 수 있는 디지털 무전기가 요구되었다."



르네상스서울 호텔
양치문 시설담당 이사

Q 모토로라 디지털 무전기를 도입한 이유는 무엇인가?

양치문 이사 "초기 도입비용이 조금 높지만, 운영상 업무 프로세스나 요구사항을 가장 잘 충족시킨다는 점에 높은 점수를 줬다. 호텔이 문을 연 1988년부터 모토로라 아날로그 무전기를 써왔기에 근무자들에게 아주 익숙하다는 점도 간과할 수 없었다. 단순히 음성 통화만 하는 것이 아니라, 데이터 통신을 포함한 여러 기능을 접목해 업무를 개선하는 것이 목적인데 단

말기 사용에 불편을 느낀다면 기대하는 효과를 이끌어 낼 수 없다."

Q 비용 문제를 고민한 것으로 안다. 국내에 전례가 없다는 점도 부담이었을 텐데..

양치문 이사 "디지털 무전 시스템은 서버, 중계기 등을 갖춰야 하기 때문에 블랙베리 단말기에 게스트웨어를 연결하는 방식보다 초기 비용 부담이 크다. 하지만, 블랙베리 스마트폰으로는 게스트웨어가 제공하는 기능을 100% 구현할 수 없고, 이후에 무전기보다 교체주기가 짧은 등 오퍼레이션 비용이 높다는 점 등을 고려해 모토로라 디지털 무전기를 선택했다."

최영숙 실장 "호텔은 '서비스'를 워낙 중요하기 생각하기 때문에, 남이 하지 않은 방식의 것을 최초로 채택하는 것을 극도로 꺼린다. 하지만, '고객만족'이라는 목표를 위해서는 업무 체계를 개선하는 것이 가장 중요하다고 봤기에 어렵게 추가 예산을 확보해서 사업을 추진했다."

Q 다른 호텔들이 벤치마킹하고 있다고 들었다.

양치문 이사 "국내는 물론, 아시아에서 메리어트 계열 호텔 중 첫 사례다. 기존에 블랙베리 단말기를 도입한 곳까지 포함해서 국내 계열 호텔들이 르네상스서울 호텔을 벤치마킹하고 있다. 미국 메리어트 호텔에서도 이 시스템을 도입한 담당자가 직접 와서 구축 작업을 지휘하고 사용 교육도 할 만큼 신경을 썼다. 모토로라솔루션코리아와 총판인 롯데정보통신에서도 전폭적인 지원을 해주었고, 도입 효과가 긍정적이다. 이제 국내는 물론 아시아 지역의 계열 호텔들이 적극 도입하게 될 것을 기대해 본다."

Q 앞으로의 계획 및 기대효과를 얘기해달라.

최영숙 실장 "통제센터(DTS)에서 오더가 내려오면 15분 안에 해결한다"는 목표를 달성하는데 디지털 무전기와 연동된 게스트웨어 애플리케이션이 큰 역할을 하고 있다. 하반기에 모든 부서로 디지털 무전기 지급을 확대할 계획인데, 단말기 수가 많아지면 모토로라 디지털 무전기의 '그룹 메시지' 같은 기능이 협업의 효율을 크게 높여줄 것이다. 슬림하고 세련된 무전기 디자인이 호텔의 고급스러운 이미지를 어필하는 효과도 있을 것으로 기대된다."