



共感のホスピタリティを支える WAVE PTX 無線機TLK100

東京の玄関口、東京駅。皇居の正面に向かい合うかたちで位置する、日本の象徴的な西洋建築としても知られています。東京駅丸の内駅舎にあるのが、1915年（大正4年）開業の東京ステーションホテルです。国内外のお客さまに愛される名門ホテルとして100年以上の歴史を誇ります。ヨーロッパクラシックを基調とする洗練された空間と記憶に残るおもてなしを提供しつづけるこのホテルのテーマは、クラシックラグジュアリー。お客様との「共感」を重視し、お客様がなぜこのホテルを利用されているのか、どんな想いで過ごされているのか、というところに共感して、お客様の思い出に残る空間づくりをしています。

赤レンガ造りが印象的なこのホテルの建築構造は、横に長く、複雑です。また、場所柄、電波が複雑に飛び交っているエリアにあります。そんな環境のホテルでは、日々のオペレーションに各部署のコミュニケーションと連携が不可欠です。また、近年頻発する地震や台風などの災害時には、緊急対応が可能なコミュニケーションが必要になります。その通信を支えているのが、モトローラ・ソリューションズのTLK100です。高品質なサービスを維持するため、確実な通信をどのように実行されているのでしょうか？東京ステーションホテルの総支配人室マネージャー新田泰弘氏にお話を伺いました。

THE TOKYO STATION
HOTEL



カスタマー

日本ホテル株式会社
東京ステーションホテル

業種

ホテルホスピタリティ

導入機種

ブロードバンド無線機TLK100 30台

使用用途

ホテルでのオペレーション





お客様の安全・安心を第一に、全てのスタッフが万一の際に対応できるようなオペレーションを共有しています。それには無線機が欠かせません。安全を守るためには人の力だけではなく、無線機など機器の力も必要になります。人と機械、技術が一体化することで、初めてお客様に安心して過ごしていただける快適な環境をつくれると考えています。

東京ステーションホテル
新田氏

一流のサービスに必要な無線機の課題とは？

東京ステーションホテルの建物の構造は特殊であるため、無線が繋がりにくく、コミュニケーションに支障があるのが大きな課題になっていました。地上4階、地下2階、建築物の横幅が335mあり、非常に長い造りになっています。さらに、ホテルとして防音設備がしっかり行き届いているため、逆に無線が通じにくいという状況でした。

同時に、高性能な通信を実現しつつ、ホテルの空間やイメージを大切にすることも課題でした。例えば、宴会担当のスタッフは、ポケットには進行に関するメモなど様々なものを入れています。無線機の装着はシンプルなスタイルが望ましいです。機能的でありながら、見た目もスマートな制服にマッチすることが必要です。

また、エレガントな雰囲気の中に、いきなりデジタルな機器があったら違和感が生じます。いかに性能が優れた最新の無線機であっても、東京ステーションホテルのイメージに馴染まなければ使えません。

WAVE PTXで通信できるTLK100なら実現可能だった

東京ステーションホテルは施設内のスムーズなオペレーションのための通信や無線機の検討を重ね、2019年夏にアジア・日本で初めてTLK100を30台導入しました。

新田氏は導入決定当時をこう振り返ります。「WAVE PTXの特性かもしれませんが、実機でのテストにおいてもホテル内のどこの場所でもクリアな音で通信できることに驚きました。宿泊されるお客様のご案内や宴会場、レストランなど、ホテルの業務ではスタッフの連携が必須。ホテル内の無線がどこでも全て繋がる必要があります。他の機種もいろいろと試してみましたが、TLK100の通話性能が最も優れていました。」

複雑な建築構造でも通信が途切れずチームの連携強化

TLK100を導入して、まず実感しているのは、音質の良さとスムーズな通信だといいます。ホテルのオペレーションにおける連携が強化され、お客様への対応も更にスムーズになりました。「TLK100の導入前は、スタッフの連携が必要な時に電波が途切れてしまうと内線で電話をしなければならず、やりとりをするのに時間がかかっていました。これでは無線を使う意味がありません。ホテル内のどこにいてもクリアな音声で通話できるようになり、コミュニケーションの時間が短縮できたことは大きいですね。」

天候不良でも頑丈だから業務だけに集中

一流のおもてなしを実現するためには、利用する機器の堅牢性も重要です。TLK100は、ぶつけても落とす濡れても故障などの心配が必要ない、頑丈さを備えています。スタッフは何よりもお客様の安全を最優先にして動きます。その際に無線機の心配をしていると動作が制限され、集中が途切れることにもなりかねません。「ホテルスタッフはお客様をお迎えする際に、雨の中でもレインコートを着ません。日常業務や緊急時を問わず、ずぶ濡れになってしまうこともあります。無線機が濡れることを少しでも心配しては、思うように動かせません。降雪や強風はもちろん、お客様が車イスを利用するときなども同様です。特にホテルの前は降雪の時にすべりやすくなります。私たちにとって、お客様の安全が最優先なので、悪天候のなかでも躊躇せずに使えるTLK100は頼りになります。」

スタイリッシュでシンプルなデザインがエレガントなホテルにマッチ

東京ステーションホテルは、空間や雰囲気、調度の一つひとつに至るまで、細心の注意を払い、想いを込めています。情報掲示のためのステッカーも無造作に貼らないようにし、ホテル内の備え付けの消火器は白く塗って、落ち着いた空間全体の調和を大切にしています。スタイリッシュなTLK100は、ホテルの環境にとってもよく調和しています。「文字もむやみやたらと光ったりせず、シンプルにデジタル表示されるのでかっこいいですね。機械っぽい緑や赤のランプが点滅して目立つのは、当ホテルの環境に似つかわしくありません。コンパクトでスリムなので、腰に装着していても、無線機の使用感を気にせずに業務を行えるとスタッフにも評判です。」

シンプルな操作性で業務の効率アップ

TLK100のシンプルで簡単な操作は、業務効率化に貢献しています。「デザインだけでなく、画面表示もシンプルに必要な情報だけを確認できます。液晶画面にいろんな情報が表示される無線機もありますが、ユーザーとしてはチャンネルや電波のレベルといった必要最低限の情報だけ確認できる方が使い勝手がいい。操作が複雑になるとスタッフが使い方を習得するのに時間がかかってしまいます。急にアルバイトのスタッフが必要になったというような時に、誰でもすぐに使えることが大切です。どんなに多機能で優れていても、使いこなせなければ意味がありません。操作がシンプルで使いやすいのは大事なことだと想います。」

高品質の音声機能で安全・安心を守る

ホテルではトラブルや危険な事態も起こり得ます。スタッフは普段から常に最悪を想定しつつ、どのように対応すべきか心得て行動しています。そんな状況での対応で頼りになるのがTLK100の音質のクオリティだといいます。「TLK100について私が感心したのは、ものすごくよく音を拾ってくれることです。広範囲に聞きたい音だけを伝えてくれます。無線機を持っている人だけでなく、会話をしている相手は何を話しているのかも聞き取れます。スタッフがお客様とやりとりしている時に、どんなことでお困りなのかを遠くにも無線機から聞き取れるのはとても便利です。びっくりするくらい音が良い。ありがたいことにそのような緊迫した事態は今の所ないですが、もし困った場面に遭遇したときに、この価値を実感できると想います。」





頼りになる販売パートナーと共に

東京ステーションホテルは構造が特殊なこともあり、スタッフが端から端まで移動するだけでも大変な時間を要します。以前の無線機ではホテル内全てをカバーできず、歴代の危機管理担当者を悩ませていた大きな課題でした。

新田氏は当時を振り返ります。「次に大きなイベントが開催されるまでに、なんとかしなければと想っていたところにモトローラ・ソリューションズの販売パートナーのオンザウェイにご紹介していただき、TLK100と出会ったのです。本当に助かりました。導入後もしっかりとアフターフォローしていただき、私たちの要望にも応えていただいています。」

VIPが出席する大規模イベントにも活用

鉄道開業150周年記念式典の際には、TLK100を追加レンタルして58台の運用体制を敷きました。式典でもTLK100が大いに役立ちました。「VIPの方々が通られる駅前のロータリーからの連絡、式典で利用した地下2階から4階までの全てのエリアで、どこにいてもクリアな音で情報を伝達できることが一番大事であると実感しました。一方でチャンネルの切り替えが多い時の確認方法やオペレーション方法の課題もありました。まだ試していない機能もありますので、この無線機の性能を最大限に活かせるように、オンザウェイにもお手伝いいただき試験的な取り組みを進めていきたいと考えています。」

お客さまにより良いおもてなしをTLK100で実現

さらに通信システムを改善し、お客様へのサービスを向上するためのアイデアは尽きることがありません。「現時点では、音質、安全、機能、スタイリッシュさという観点において、TLK100が私たちにとって最適な機種であることは間違いありません。EVOLVEという携帯型のLTEデバイスも紹介していただいています。使用する人間を限定して、夜間帯の巡回業務に使用するなど、一部の業務で使い分けをするなど拡張できれば、特に災害時などには心強いと想います。一方で、やっぱり大理石の床に落としても壊れないTLK100は素晴らしい。何よりもその頑丈さ、使いやすさ、シンプルさを優先した方が、結果としてお客様にご迷惑をおかけせず、快適で東京ステーションホテルらしいおもてなしができると実感しています。」

*文中敬称略

モトローラ・ソリューションズ株式会社 motorolasolutions.com/ja_jp



モトローラ、MOTOROLA、MOTO、MOTOROLA SOLUTIONSおよびモトローラのロゴマークはMotorola Trademark Holdings, LLC.の登録商標であり、そのライセンスに基づき使用しています。文中に記載されている他の製品名やサービス名等は、各社の商標または登録商標です。© 2022 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved. 12-2022

取材協力

THE TOKYO STATION
HOTEL



日本ホテル株式会社 東京ステーションホテル

100年以上の歴史を誇り

国内外のお客さまに愛される名門ホテル

www.tokyostationhotel.jp

OntheWay

株式会社オンザウェイ

「チームワークをサポートする」をコンセプトに

現場のスムーズな情報共有を提案

www.ontheway.co.jp