

ArobaView “コンシェルジュカメラ” ‘コンシェルジュ’の気配りと目配りとは？ ～ ペットホテル「Andy Cafe」への導入～

株式会社トリワークスは、国内実績No.1のネットワークカメラ管理用ソフトウェア『ArobaView(アロバビュー)』を使った“コンシェルジュカメラ”というコンセプトを提案しています。
第三回目となる同レターでは‘コンシェルジュ’に焦点を当て、“コンシェルジュカメラ”の本質へと迫ります！

“コンシェルジュカメラ”を提案するトリワークス『ArobaView』が
日本で初めてコンシェルジュを導入した「ホテル西洋 銀座」のコンシェルジュ、磯崎博さんに聞きました！

「きめ細やかなサービス」これが‘コンシェルジュ’の仕事です。

「鍵の番人」として、“気を配る”コンシェルジュ

コンシェルジュはもともと「鍵の番人」と言われておりました。当ホテルではカードキーではなく未だにシリンダーキーを使っているのですが、それには訳がございます。鍵があると、お客様がお出かけになる際にフロントへ預けてくださいますので、お客様とお話する機会が自然と増えます。接する機会が多いほど、お客様のことを知り、そのお客様に応じたきめ細かなサービスを提供することができるのです。鍵ひとつにしても、“気配り”に欠かせないアイテムだと思っております。



「ホテル西洋 銀座」
コンシェルジュ
磯崎 博

目を配り、先を読む

コンシェルジュの仕事は、いかにお客様が欲しているものを先まで読めるか、またそのタイミングを見計らえるかが大切です。当ホテルには外国からのお客様もよくいらっしゃるのですが、チェックアウト後に旅行へ行かれるとお聞きした際には、旅先までのチケットをご用意致しますが、チケットを手配することだけが私達の仕事ではありません。

例えば、お客様から鎌倉へ行くとお聞きした時、「東京から一本で行けますよ」で済ませるのではなく、周辺地図をお見せして「お時間があれば、北鎌倉駅で下車して、建長寺に立ち寄って八幡宮へ向かい、小町通に行っで…」と、鎌倉を満遍なく満喫できる観光ルートをお教えすることもございます。それだけのことですが、お客様のご希望を想像し提案することが、“期待以上のサービス”に繋がると思っております。

一人一人の気配りが「ありがとう」を呼ぶ

“期待以上のサービス”と一言で申し上げても、その内容はお客様によって異なります。アットホームなサービスを求められる方もいらっしゃれば、静かな時間を過ごしたい方もいらっしゃいます。多様な方が集まる場所だからこそ、一人ひとりへの心配り、気配りが大切なのです。お客様が、「またこのホテルを利用したい」、そう思っていたただけた瞬間こそがコンシェルジュの仕事の醍醐味と言えるのかもかもしれません。

コンシェルジュカメラ事例

ペットホテル「Andy Cafe」で“コンシェルジュカメラ”が導入されました！

少子高齢化・核家族化という社会構造がもたらすペット需要の高まりは、昨今の不況下においても拡大が見込める市場で、ますますその商戦は激化することが予想されます。それゆえに、ペットビジネスでも今まで以上に利用者の評価や口コミを踏まえたCustomer Satisfaction (顧客満足度) 対策が求められています。そんな中、ペットホテル「Andy Cafe」ではお客様へのサービスを向上させる為、“コンシェルジュカメラ”を導入しました。



ホテルにいるワンちゃんを実際に確認するスタッフ



ペットホテル「Andy Cafe」

【Andy Cafe スタッフコメント】

移動時間の短縮で、ワンちゃんと遊ぶ時間が増えました！

まず、この“コンシェルジュカメラ”は、画像が鮮明で、何よりも操作がすごく簡単！初めてでも、すぐ使えるようになりました。

Andy Cafeでは、ドッグコンシェルジュと呼ばれる専門のスタッフが、事前のカウンセリングでワンちゃんそれぞれの体調や癖、アレルギーや性格などをヒアリングし、そのワンちゃんに合った、きめの細かいお世話をしています。

ドッグコンシェルジュは、常にワンちゃんの様子を気にかけていて、例えばお水が少しこぼれてもすぐに飛んで行って拭いてあげるんです。

ただ、ひとりのコンシェルジュが複数のワンちゃんの担当をすることもあって、常に目配りをしようとする部屋移動だけでもかなりの時間を取られてしまいます。

でもこの“コンシェルジュカメラ”は、離れたところからひと目でお部屋のワンちゃんの様子を見ることができるのはもちろん、画面を分割すると、複数のワンちゃんの様子を同時に見ることができるので、部屋の移動に取られていた分の時間を短縮することができ、その分、ワンちゃんとゆっくり遊んであげられるようになりました。

また、日記のように、毎日映像を残すことができたり、夜中のワンちゃんの様子を翌日確認することもできるので、とても便利です。元気がないけど、どうしたの？という時は、前の日の映像を見て適切な対応をとることもできます。

お預かりしていた間のワンちゃんの様子を詳しくお話できるので、お客様にも非常に喜ばれています。

世田谷のドッグカフェ&イタリアン Andy Cafe

2007年9月1日開店。ドッグラン・サロン・ホテル、更にはペット同伴可能なカフェを併用した複合施設。総合的に犬と飼い主の両方にサービスを提供。

住所 : 〒154-0001 東京都世田谷区池尻1-11-7 ライブクリエイティブ池尻ビルG1F・1F・2F
TEL : 03-5430-0455



トリアックス「Aroba View」 「コンシェルジュカメラ」とは？

当社はネットワークカメラ管理用ソフトウェアのトップメーカーとして、新たなネットワークカメラシステムの活用方法を推奨いたします。

それが顧客満足度向上のため、当社が提案するネットワークカメラシステム活用方法”コンシェルジュカメラ”です。

当社は、以前より、パソコンで多くの人々が簡単にモニタリングできるネットワークカメラならではの特性に注目。旅館、ホテル等の商業施設やオフィス等で、顧客満足度向上を担うツールとして利用できるのではないかと考えました。

しかし、これまでネットワークカメラシステムは監視カメラとして利用される印象が強かったため、サービス業界から設置したくとも抵抗があるというお声をいただいております。それをコンシェルジュカメラが解決いたします。

従業員の目が行き届きにくい場所へコンシェルジュカメラを設置することにより、きめ細かなサービスを提供。さらには人材コストの削減や業務効率の向上も図れます。

昨今の不況により、運営コストを見直す企業も多い中で、「コスト削減をしながらCS向上できるツール」として、注目が集まっています。事実、サービス業界から多くのご要望をいただいております。



“コンシェルジュカメラ”の視点

【ネットワークカメラシステムの使用方法】

監視カメラ	様々な目的で監視を行うための録画・モニタリングカメラ。防犯、防災、計測・記録などに活用。
マーケティングカメラ	店舗やイベント会場などでマーケティング目的に設置される録画・モニタリングカメラ。店舗等にカメラを設置し、入場者カウントや導線による購買動機分析に活用。
コンシェルジュカメラ	顧客満足度向上を目的に設置される録画・モニタリングカメラ。 旅館やホテルなどでお客様へきめ細かなサービスを提供するために活用。

コンシェルジュカメラ導入事例

安田屋旅館

住所:〒410-0223 静岡県沼津市内浦三津19 TEL:055-943-2121

有形文化財にも登録されている老舗旅館にコンシェルジュカメラが導入されました。

【ご参考資料】

『ArobaView』製品概要

ArobaViewは、ネットワークカメラを統合管理する為のソフトウェアです。監視、マーケティング、コンシェルジュなどさまざまな用途で導入されています。

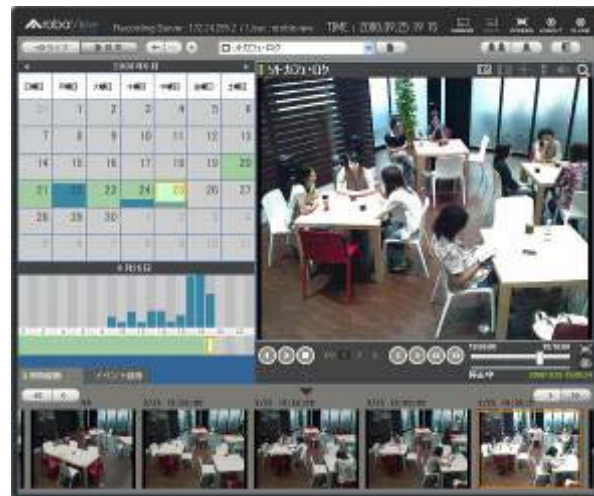
ユニバーサルデザイン

ArobaViewは直感的に操作できるユニバーサルデザインのインターフェースを実現しています。そのため、パソコンが苦手な方でも、誰もが簡単にモニタリングや録画データの検索を行えます。

IT業界に限らず、旅館や神社などにも導入されており、コンシェルジュカメラとして導入された際も、業界を選ばず簡単にご利用いただけます。

マルチカメラベンダ対応

現在9メーカー100機種以上のネットワークカメラに対応しております。アナログ/ネットワークカメラの混在、メーカーの異なるネットワークカメラの混在が可能な為、既存資産の流用も可能です。



『ArobaView』モニター画面

トリワークスについて

当社は、2005年に『ArobaView』を発売開始して以来、半導体工場や原子力発電所など大規模な施設に数多く導入してまいりました。2008年には、ネットワークカメラ用ビューワ/録画ソフトウェア分野で2年連続トップシェアを獲得しております。

【会社概要】

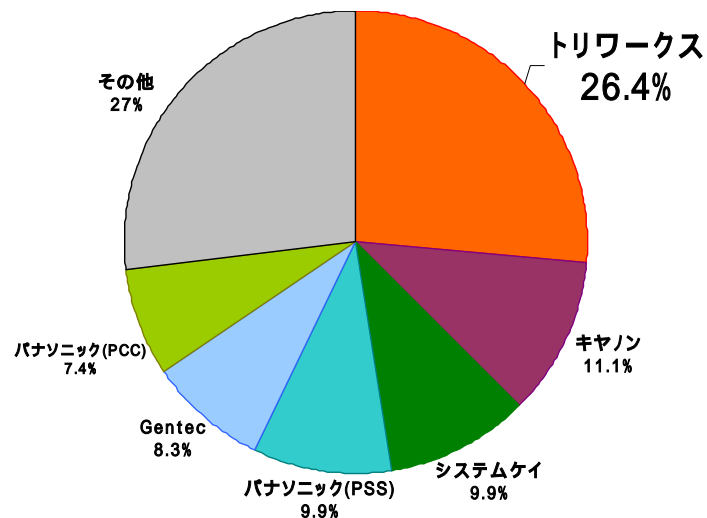
社名：株式会社トリワークス
(英名: TriWorks Corp. JAPAN)

所在地：〒150-0002
東京都渋谷区渋谷2丁目12番24号
東建・長井ビル3F

設立年月日：1995年9月20日

資本金：3,000万円

事業内容：デジタル画像に関わる
ソフトウェアの企画、開発、販売



ネットワークカメラ用ビューワ/録画ソフトウェア 市場シェア

出典：テクノ・システム・リサーチ社
「2008年版 ネットワークカメラ国内市場のマーケティング分析」