



採用の決め手は、クオリティ、コストパフォーマンスの良さと SaaS 型集中管理システムの魅力。 PSB 導入により、全国に広がるホテルのセキュリティレベルを均一化

顧客満足度が高いことで有名な、ロイヤルホールディングス傘下のホテルチェーン「リッチモンドホテル」では、今秋から、日本全国に展開される 30 ホテル（提携ホテルを含む）および本社において、エフセキュア プロテクションサービス ビジネス（以下、PSB）を導入した。導入の背景とそのメリットについて、営業企画・情報システム部 櫻井課長および宗像アシスタントマネージャーにお話をうかがった。

IT インフラの整備も、快適なホテル滞在を実現するために 一宿泊客の皆様からの満足度が非常に高いとかがっております。

ありがとうございます。宿泊客の皆様からの温かいお声もいただいておりますが、お陰様で CS（顧客満足度）に関する国際的な調査専門機関が、日本全国のホテルグループチェーン 141 ブランドを対象とした CS 調査において 4 年連続 1 位（一泊 9,000 円から 15,000 円未満部門）を獲得することができました。

一その理由は何なのでしょう。

お客様に魅力を感じていただくためにはハード・ソフトの両面の充実が重要と考えておりますが、ハード面で他ホテルとの差別化を出し続けることには限界があります。そこで私どもではスタッフひとりひとりのおもてなしの心がお客様にきちんと伝わるような職場環境作りを心がけています。リッチモンドホテルでは、正社員、契約社員、アルバイト全てのスタッフに平等に機会が与えられています。正社員でなくてもマネージャー等の責任のあるポジションにつくことができますし、積極的に提案する機会も与えられます。良い取り組みがあれば全ホテルで取り入れることもあります。例えば消臭剤のリセッシュを全室に設置するという試みも、「リッチモンドホテル松本」からスタートしたものです。こうした風通しの良い社風がお客様に支持されるサービスの提案、ホスピタリティサービス、そしてスタッフ全員の高いモチベーションにつながっているのだと思います。

一IT インフラの整備に関してはどうでしょうか。

エリアにより客層も様々なのですが、早い時期からビジネスマンの方々のための環境を整える取り組みを行ってきました。今では一般的となった全室有線 LAN の整備、貸出用パソコンの提供だけでなく、朝食会場におけるインターネット環境整備、更には昨年オープンした「リッチモンド仙台駅前」では全室無線 LAN 対応をするなどの取り組みを行っています。



〔概要〕

企業名

アールエヌティーホテルズ株式会社

設立

2004 年 4 月 1 日

業種

サービス業

従業員数

520 名

ホテル数

30（提携ホテルを含む）

導入製品

エフセキュア プロテクション サービス ビジネス
200 ライセンス

※2009 年 12 月現在

他社製品からエフセキュア製品に切り替えた背景

ーPSBを導入される以前のセキュリティ対策状況についてお聞かせ下さい。

ホテル毎に、個人ユーザー向けパッケージを購入しインストールをしていました。その為、その後の管理は現場に任されており、インストールしたままでパターンを更新を行っていない端末もあるなどセキュリティレベルにばらつきがありました。

ーどのような経緯で、エフセキュア製品を検討されたのですか？

J-SOXへの対応に伴うセキュリティ対策の徹底が再考した理由ですね。勿論色々なベンダーの製品を複数の販売店さんからの提案を受けていましたが、我々の必要要件をよくご理解くださった販売店、ケイティケイの営業担当さんが、PSBを是非にとご推奨くださったので検討をすることになりました。

ー導入決定の決め手は何だったのでしょうか？

低コストで導入できること、アンチウイルス製品としての品質も高いこと、そして何より簡単に、楽に集中管理ができることの3つが要件でした。色々検討を重ねましたが結果的にこの3つをクリアするのは、選択の余地なくPSBだったのです。もちろん販売店のご担当者の熱意も決めての一つでしたね。

エフセキュア製品の活用方法

ーリッチモンドホテルではどのようにPSBを運用されていますか？

現在国内30拠点（提携ホテルを含む）に導入しています。インストールはそれぞれのホテルのスタッフにマニュアルを作成して渡しインストールしてもらっています。

インストールしてしまえば、こちらからポータルを使って状況が一元管理できますし、新しいパターンや修正モジュールが出た場合でも何か作業が発生するわけではないのでとても楽ですね。

ーまだ導入されて日が浅いと思いますが、現段階で感じられるメリット・デメリットを教えてください。

何よりメリットは、Webポータルの存在ですね。ブラウザを開くだけでどこからでも一元管理ができるメリットもありますが、必要最低限の機能に絞られていて非常に使い勝手がいいところも魅力です。セキュリティプロフィール一つをとっても、検討をした製品の一つには何百というプロフィールのパターンの中から選択しなければならないものもあり、深い知識をもたない我々には「過ぎたるは及ばざるがごとし」ですから。

逆に、強い不満は感じていないのですが、強いて言うならば、インストールプロセスなどをもう少し簡素化してほしいということでしょうか、我々が当然わかるであろうと思うレベルのことも現場のスタッフには難しいこともあるようで、もう少しレベルダウンしていただくと更によいと思います。

最後に・・・

ー今後のシステム拡張やセキュリティ強化についての展望などございますか？

予約システムを含むWebサイトの多言語化を計画しています。当ホテルの宿泊予約の大半はホームページからですので、海外のお客様のニーズにもお応えしたいと考えております。また、好評のレンタルPCを増やす計画がありますので、その端末にはPSBをインストールする予定です。



「エフセキュア」および三角マークは、F-Secure Corporationの登録商標です。また、エフセキュアの製品名、マーク、ロゴは同社の商標または登録商標です。その他、記載されている製品名、社名は各社の商標または登録商標です。

〒107-0052 東京都港区赤坂 2-11-7 ATT 新館 6F
TEL: 03-5545-8940 FAX: 03-5545-8945 E-mail: japan@f-secure.co.jp

<http://www.f-secure.co.jp>

かけがえのないものを守る | f-secure.co.jp