

ブライダル情報誌で“顧客満足度”全国最高位の評価、 その一翼を担う無線IP電話システム。



▲小高い丘に建つ「ロビンスクラブ」はCMやドラマのロケ地としても有名な洋館のレストラン

業務効率の向上が、最上のサービスを提供。

東京・恵比寿のレストラン“ロビンスクラブ”様は、フレンチレストラン、チャイニーズレストラン、個室を始め、チャペルやガーデンも設えられており、レストランとしてはもちろん、レストランウェディングの分野でも、ブライダル各紙から全国で最高位の評価を得ておられます。

その評価は、本格的なお料理、見晴らしのいい丘に建つロケーション、4階建ての広大な一軒家、エレガントな内外観、そして、約70名のスタッフの連携によるお客様へのスムーズな対応が支えています。

そして今回、業務コミュニケーションをさらに緊密かつ迅速に行なうため、アイコムの無線IP電話システムを採用していただきました。

ロビンスクラブ様には、レストランの他、ブライダルオフィス、本社オフィス

と3つの拠点があります。

システム開発部の舟山有一様は、「3つの拠点を1つの拠点にあるものとして結べば、業務データのやりとりなど、業務効率は格段にアップする。そのようなネットワークシステムを構築したい、というのが社長(中村靖代表取締役CEO)から与えられた課題でした。」と、採用のきっかけをご説明くださいました。



▲レストラン内のチャペル

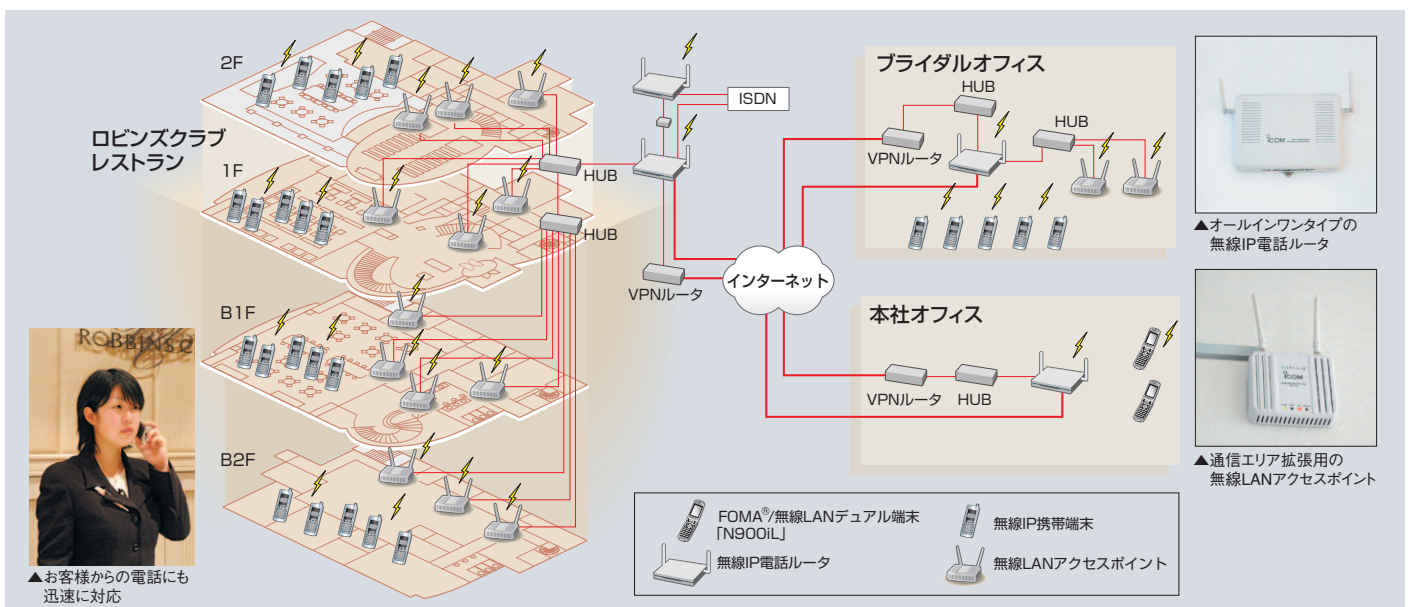
IP電話システムが社内拠点間通話の無料化を実現。

効率的なシステム構築への改善に加え、通信コストの削減も課題になっていたようです。「社長は、離れた拠点を内線電話で結びたいと考えていました。というのも、当時は一般電話や携帯電話で3拠点のやりとりをしており、電話代が高くていたんです。」さらに採用の経緯について、「社内LANはインターネットを利用して構築でき、社内通話の内線化(通話料無料)はIP電話システムの導入で解決できることがわかりました。そこで社内LAN構築とIP電話システムの導入を企画し、携帯型の無線子機も使えるアイコムさんの無線IP電話システムの導入を決めました。」と、語っていただきました。



システム開発部 舟山有一氏

IP電話システム構築図



緊密な業務コミュニケーションと、 迅速な対応には、携帯端末が必要不可欠。



社長室 室長 永島隆氏
「N900iL」1台を携帯すれば社内/社外で
通話が可能

ロビンスクラブ様では当初から、固定ではなく携帯端末が使える無線IP電話の採用を考えておられました。

「固定電話は当社にとっては不便なんです。」と話されたのは社長室室長の永島隆様。「レストランには、毎日100名を越すお客様がみえられます。また、ウエディングは年間約300組にご利用いただいています。みえられたお客様すべてに、心地よいひとときをお過ごしいただくためには、スムーズにご案内するということが、まず基本になります。そのためには、各セクション、スタッフ間での緊密なコミュニケーションと連携が欠かせません。」と、業務の基本スタンスについてお話くださいました。

「スタッフはデスクに座っていることはほとんどありません。ブライダル担当は、お客様や他のセクションとの打ち合わせ、ご婚礼の進行などで3つの拠点を動きまわっています。レストラン担当も、ホールから厨房へ、あるいはお客様のご案内と、1ヶ所にいることはありません。ですからそこにいないと取れない固定電話は役に立たないんです。厨房も同じです。調理中に固定電話のあるところまで移動するのは非常に効率が悪い。従って、業務コミュニケーションを緊密に円滑にし、お客様へ迅速に対応するためには携帯端末が必要不可欠だったんです。」と、無線IP電話システムの必要性をお話くださいました。

また、ブライダル担当スタッフの方は、各携帯端末が固有にもつ050番の電話番号をお客様に伝えることで、社内のどこにいても待たせることなくダイレクトに電話を受けることができ、顧客満足度と信頼の向上につながっています。



▲各セクションのスタッフが携帯端末で緊密に連携

通信コストの約50%削減など、予想以上の成果。

無線IP電話システムの導入により、予想以上の成果を上げられています。当初の目的であった通信コストは約50%も削減。通話時の音声も一般電話と変わらないクオリティ。安定した通話環境に満足されています。

業務コミュニケーションの面でも、各セクションのスタッフが、携帯端末によりダイレクトにコミュニケーションでき、予想していた以上に連携がスムーズになったそうです。

企業トップが求められる意志決定の迅速化に、 FOMA®/無線LANデュアル端末 N900iLが効果を発揮。

ロビンスクラブ様では、NTTドコモのFOMA/無線LANデュアル端末「N900iL」、およびVP-43の2種類の無線IP携帯端末を導入していただきました。N900iLは中村社長、永島社長室長が使用されています。スタッフからN900iLへの内線電話は外出先へも転送されます。ですから緊急時にも素早く対応できるようになり、また、各スタッフへもダイレクトに指示ができるようになったことで、意志決定の迅速化がはかれたことを大きなメリットとしてあげられました。

スタッフ間の業務コミュニケーションの迅速化、円滑化の実現はもちろん、動きの速い現代に企業トップが求められる意志決定の迅速化にも、アイコム無線IP電話システムは大きな効果を発揮しています。



▲N900iL

今回ご紹介のシステムに導入した製品

- NTTドコモ FOMA/無線LANデュアル端末「N900iL」……2台
- 無線IP電話ルータ ……………4台
- 無線LANアクセスポイント ……………15台
- 無線IP携帯端末 ……………25台



ロビンスクラブ (株式会社ロビンス)

■所在地/〒153-0061 東京都目黒区中目黒1-1-29 (最寄駅 恵比寿) TEL.03-5704-7000
●ホームページ/ <http://www.robinsclub.com/>



ロビンスクラブ様からのメッセージ

恵比寿駅西口より徒歩7分。緑に囲まれた小高い丘の頂上に、静かに佇むエレガントな一軒家レストラン「ロビンスクラブ」。テレビやファッション誌でも有名な4階建ての広大な館内には、フレンチ、シノワ(チャイニーズ)のふたつのレストランがあります。また、個室やホールもあり、2名様のご会食から700名様パーティまで、あらゆるシーンに対応可能です。

そして、自分はフレンチ、お友達はシノワと、ふたつのコースを同じテーブルで食べ分けるという贅沢も可能なので、スタッフにお気軽に相談してみてください。

さらに、最上階には、荘厳なシルバーチャペル、開放感に満ちたスカイガーデンがあり、更衣室、控室、P.A.室なども備わっているためレストランウエディングの聖地として、ブライダル各誌で高評価頂いております。また、ご婚礼カッパル全員に対する最高50万円までのウエディングドレスプレゼント特典、最小2名様・最短1日に対応可能なクイックウエディングプラン(10名様30万円〜)など、他にまねの出来ない特典やプランで評判です。

皆様もぜひ、美しくも美味しいお料理と、格調高くも温かいサービスを味わって頂きたい心よりお待ちしております。

アイコム株式会社 < 東証1部、大証1部上場 > 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。

■ 信用とアフターサービスの店

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	名古屋市中区元八事3丁目249	TEL 052-832-2525
大阪営業所	547-0004	大阪市平野区加美南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	815-0032	福岡市南区塩原4丁目5-48	TEL 092-541-0211

●アイコム株式会社、アイコム、Icom Inc.、ICOMロゴ、WAVEMASTER、VOICEBRIDGEは、アイコム株式会社の登録商標です。
●「FOMA」は株式会社NTTドコモの登録商標です。
●その他、本書に記載されている会社名、製品名は各社の商標および登録商標です。
●記事中に記載した組織・役職・所属および数値等は、但し書きがあるものを除き、すべて2006年1月現在のものです。