

# 株式会社四季リゾート 様

## 事業の中核「四季倶楽部予約センター」をヘッドオフィス化 コントロールセンターからプロフィットセンターへ

参入障壁が高いリゾート業界で新風を巻き起こす、ベンチャー企業の雄 株式会社四季リゾート。  
ASPサービスを利用し、事業の要となる運営・提携施設の宿泊予約業務を行う  
「四季倶楽部予約センター」の強化を果たす。

### 導入企業紹介

#### 株式会社四季リゾート

##### ● URL:

<http://www.shikiresorts.com/>

##### ● 設立:平成13年2月14日

##### ● 本社:東京都千代田区

##### ● 事業内容:

ホテル・旅館の経営

##### ◆ 現在15店舗展開 ◆

箱根地区(フォレスト箱根・箱根匂香・シェモア仙石・強羅彩香・ヴィラ箱根80・強羅スタイル) / 伊豆地区(テルマーレ湯河原・アルプール伊豆・エスプラート伊豆高原・花の香伊豆高原) / 上信越地区(アイソネット草津・八ヶ岳エレガンス・軽井沢東昇荘) / 東北地区(コンフォート裏磐梯) / 中部地区(伊勢志摩ストラータ)



株式会社四季倶楽部リンクス  
(三菱地所・四季リゾートグループ)  
取締役社長 荏原 靖氏

### 四季倶楽部予約センター 移転時の課題

- システムの投資バランス
- トータルコストの抑制
- コストリスクの回避
- 導入後の費用対効果

#### 採用理由



- ・初期費用を抑え、予約管理システムへの投資が可能に
- ・保守等の費用を含む月額料金制で、トータルコストを抑制
- ・利用分を支払う為、設備投資リスクの回避に
- ・ACD等の機能利用で、効率化を実現

### 概要

縮小・閉鎖されてきた企業保養所を運営受託し、一般利用者向けに低価格で開放するとともに、保養所の構成員には施設部屋数の半分の利用優先権を与えることで福利厚生機能も確保するという、画期的なビジネスモデルを確立した株式会社四季リゾート。

2005年3月、運営・提携施設の宿泊予約業務を行う「四季倶楽部予約センター」の移転と、規模拡張を計画。グループ企業にアウトソーシングを依頼したが辞退を受け、同年5月に自社運営の再検討を始めた。

購入とASPサービスを比較した結果、予約管理システム導入の予算確保のための初期費用抑制と、トータルコストの削減・リスクヘッジを可能にするASPコンタクトセンターソリューション『@nyplace』の採用を決定。11月中旬よりシステム構築を開始、12月下旬には業務をスタートさせた。

現在、センター運営は円滑に行われ、同社のヘッドオフィスでありながら、プロフィットセンターとしての機能も見事に果たしている。

### 選定

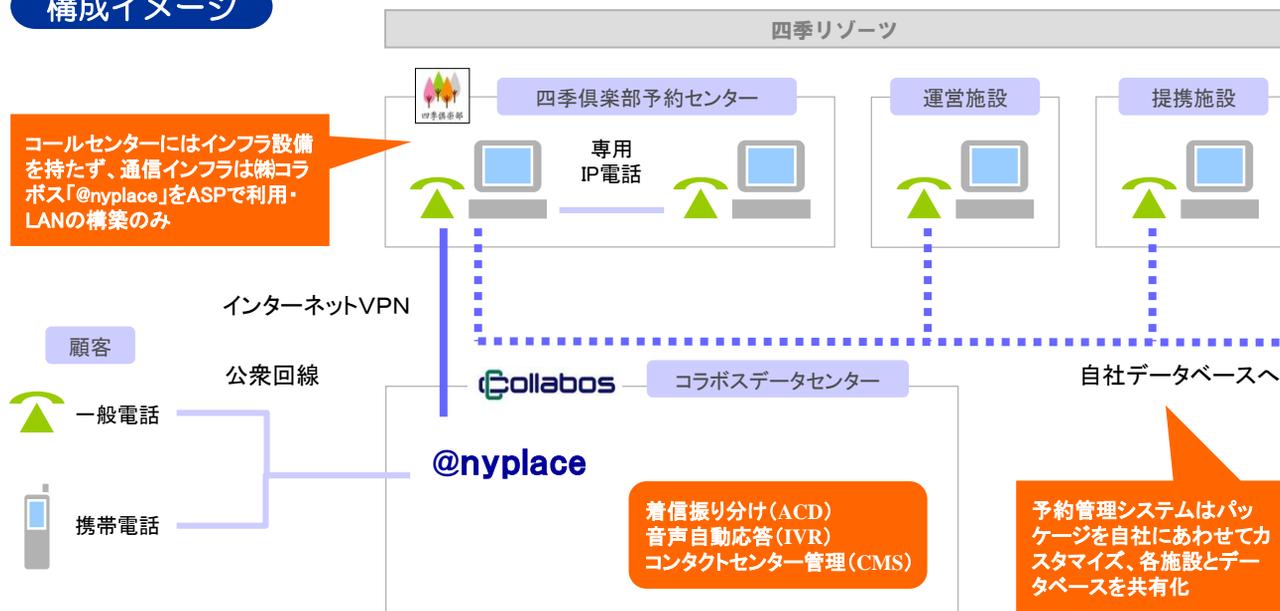
「コールセンターは当社のいわば心臓部。オペレーターモチベーション一つで、売上が1~2千万簡単に左右されてしまう。絶対に運営は内部でおさえたかった。」と、株式会社四季倶楽部リンクス 取締役社長 荏原靖氏は語る。

2005年3月、株式会社四季リゾートでは、同社の運営・提携施設の宿泊予約業務を行う「四季倶楽部予約センター」の移転と規模拡張を計画。グループ企業へアウトソーシングを依頼した。順調に事は運ぶかに思えたが、5月に辞退を受ける。「移転を機に、プロフィットセンターとしての機能向上を図りたいと考えていました。グループ企業ならアウトソーシングしても安心だと思ったのですが、目標が高すぎてとても引き受けられないと。それなら自社でやるしかない。」(荏原氏)

しかし、この時の経験が自社運営の再検討時に役に立った。「交換機が存在を知って、これと予約管理システムを入れて効率をあげれば、自社運営する意味があると思いました。しかし高額な上に場所をとるし、騒音もすごい。」(荏原氏)

トータルコストを抑制し、予約管理システムへの予算注入を可能にしたASPソリューション。  
利益や業務拡大スピードと正比例の費用対効果が望め、投資リスクも回避。

構成イメージ



調査した結果、ASPコンタクトセンターソリューション『@nyplace』が浮かび上がった。初期投資を抑えられるため、予約管理システムの構築にも資金を注入できる。ランニング・保守等も含めたトータルコストも低く抑えられる上に、購入よりもリスクが低いことが決定打となった。  
「バージョンアップや保守管理等の費用を考えると、利益や業務の拡大スピードと果たして比例するのかが懸念され、現時点での購入はリスクだと判断しました。」(荏原氏)

業務開始

11月中旬よりシステム構築を開始、12月下旬には業務をスタートさせた「四季倶楽部予約センター」。通常で一日に600～700件、多い時には1,200件以上の問い合わせが発生する。「電話番号を変更せずに移転できましたので、業務に支障はありませんでした。IP電話なので通話品質を心配しましたが、昔と違って音も良いですね。コラボスに依頼して、同時に導入した通話録音装置も、クレーム発生時やオペレーター本人の内容確認時等に非常に役に立っています。」(荏原氏)

さらなる進化

ヘッドオフィスとプロフィットセンター、二つの役割を両立する「四季倶楽部予約センター」の運営状況は、グループ企業本社である三菱地所株式会社からも高い評価を受けている。「窓口となるチャンネルを絞り込みコストを削減した分で、手数料を安価に抑え施設を増強する。それがお客様にとってメリット

なる。そうした事業の骨格や本質を理解した上で、業務に携わることができる人材の確保が一番重要です。だからこそ、スタッフは厳選し、全て社員登用しています。」(荏原氏)  
マルチチャネルが叫ばれる中、敢えてチャネルを絞り込むことで消費者の支持を受け、事業拡大を続ける四季リゾート。新しいかたちの事業を支える「四季倶楽部予約センター」も柔軟な変化を要求され、前進を続ける。

特徴

- ① 多大な初期費用が不要
- ② ACDやCMSなどの機能の利用により、効率化を実現
- ③ 保守・運用管理費を含んだ月額料金制でトータルコストの抑制が可能
- ④ 設備投資リスクがない(設備投資不要)

お問い合わせは・・・

株式会社コラボス Collabos

〒101-0065  
東京都千代田区西神田3-2-1  
住友不動産千代田ファーストビル南館4階  
TEL: 03-5623-3391 FAX: 03-3263-5506  
**URL: <http://www.collabos.com>**  
**Mail: [c\\_info@collabos.com](mailto:c_info@collabos.com)**