

広告



NTT西日本  
徳島支店長  
加藤拓

アオアラナルトリゾート  
ジェネラルマネージャー  
高橋裕一氏

# 全客室 光回線化クレーム0、 ロコミで集客力UPも

NTT西日本は、ICTを活用してさまざまな業界が抱える課題解決に取り組んでいます。この度、各客室に1本ずつ光ファイバーケーブルが引かれる「フレッツ光 全戸加入プラン」をご導入いただいた「アオアラナルトリゾート」の高橋ジェネラルマネージャーと、NTT西日本 徳島支店の加藤支店長が、導入の経緯やその後の成果、またホテル業界発展のために期待されるAIやICTの役割などについて意見を交わしました。

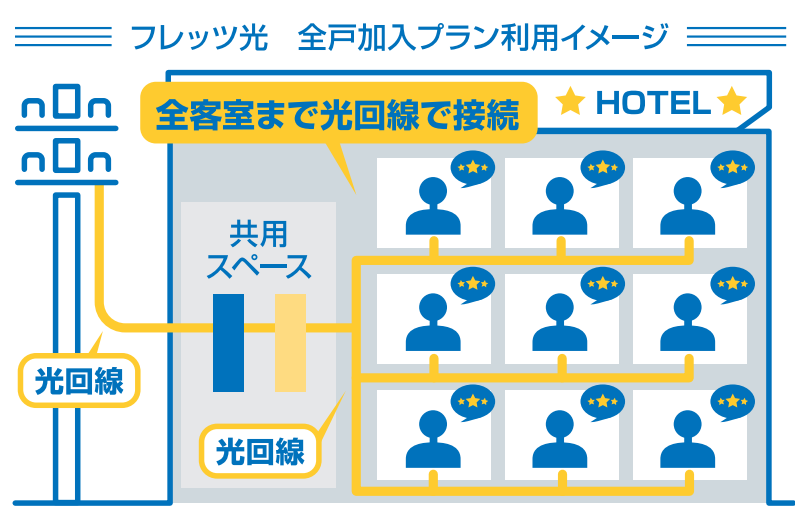
## コロナ禍後、 WiFi環境整備が 喫緊の課題に

（高橋）今回「フレッツ光 全戸加入プラン」を導入したきっかけは、特にコロナ禍を経てお客さまからの「ネットが繋がりにくい、遅い」という声が目立つようになったことでした。「全客室に光回線を引く」NTT西日本さんからのご提案はまさに「渡りに船で、品質面やきめ細かなサポート、そして全客室を光回線化する「フレッツ光 全戸加入プラン」のホテルへの導入は全国初」という言葉が導入の決め手となりました。

（加藤）「フレッツ光 全戸加入プラン」のホテルへの導入は、アオアラナルトリゾートさまが全国初の事例です。1つの光回線を複数の客室で利用する一般的なホテルWiFiに比べ、全客室に個別に光回線を引く「フレッツ光 全戸加入プラン」は、回線速度が速いことに加え他の客室での使用状況に影響を受けにくく、安定した高速通信が可能のため、自信を持っておすすめしました。

（高橋）おかげさまで、導入後はクレームが0件になりました。同時に全客室に設置した55インチのスマートテレビでさまざまな動画配信サービスなどを楽しめる環境を整え、「動画の画質がとてきれいな」と好評いただいております。動画配信サービスなどをご自宅で視聴する方が増え、宿泊するホテルに対しても同様の通信環境が求められていると感じます。

（加藤）私も、アオアラナルトリゾートさまの後、これまで約20のホテルさまへ導入しましたが、いずれもクレームが



なくなり、従業員の方も喜ばれているとお伺いしています。ロコミの影響が大きいです。加えて、現在インバウンドも増加し、海外の方は特にWiFi環境を重視されるため、この導入は高橋ジェネラルマネージャー（以下・高橋GM）のご英断であると感じます。導入後も、さまざまなDXの取り組みを進められています。



## 光回線導入を手始めに、 人材不足を見越した DXを加速。

（高橋）NTT西日本さんにご提案いただきながら、AI防犯カメラの導入やチャットイン/アウトの自動化システム（スマートフォン/ルームキー操作・入出可能）、ホテルが備えるプールや釣り堀など、ファシリティー利用受付の電子化などに着手してまいります。また、施設の混雑状況をAIがカメラで判断して自動でお知らせする機能なども検討中です。さまざまな改善点がありますが、最先端の技術を使って一番補いたいことは、「人材不足」です。「人が人をもてなす」ことがホテルの核と捉えています。が、むやみやたらな自動化ではなく、お客さまに寄り添った細やかな気配りなど、人でしか対応できない場面をしっかり人と人が備える環境をつくる。そのためAIやICTを活用していきたいと考えています。

（加藤）人材不足はホテル業界だけではなく、少子高齢化が進むこれからの日本全体の課題です。高橋GMが仰った点以外にも、自動配膳や客室の清掃など、ロボットやAI・ICTで対応できることは自動化し、従業員はお客さまのご要望に応え、おもてなしに集中する。その品質を磨いていくべきです。そのような領域に私たちNTT西日本グループも貢献し、ホテル業界を支えたいと考えています。

## ホテル・観光業界を 活性化し発展させる AI・ICTの活用を期待。

（高橋）光回線導入をきっかけに、私自身の頭の中もクリアになったようです。課題に対し、今何が必要かを常に考えるようになりました。NTT西日本さんに期待したいことは、例えば地域の観光活性化のために、「徳島にはどこから来たお客さまが多いのか」など、ビッグデータを活用し、次のセーラースは誰に、どういった手法で行うべきかを決める仕組みのご提案です。

（加藤）ビッグデータの活用に関しては、NTT西日本グループとして、観光活性化に向けた施策を検討するにあたり「みんなのまちAI」\*2を活用し、データに基づいた観光振興およびまちづくりについて検証を行っています。ぜひ、協力させていただき、徳島の観光に貢献していきたいと考えています。

（高橋）もう一つは災害対策。当ホテルは海に面したロケーションが魅力ですが、南海トラフ発生時に津波のリスクが高く、防災や震災対応のソリューションも検討する必要があります。NTT西日本さんには、大規模災害に備えた対策を含めてご対応いただければと思います。

（加藤）貴重なご意見をありがとうございます。災害対策も日本全体が直面する課題のひとつです。お客さまや地域とともに成長し、私たちの技術が課題解決により役立てるよう取り組んでいきたいと考えています。



\*1:「フレッツ光ネクスト マンション・スーパーハイスピードタイプ 全戸加入プラン」の略称です。●「フレッツ光 全戸加入プラン」は6居室以上の集合住宅等が対象となり、ひかり配線方式での提供となります。●居住等の有無にかかわらず、導入物件の全客室数で締結いただき、月額利用料については、契約客室数分をお支払いいただきます。●NTT西日本ならびにお客さまの設備状況等により、サービスのご利用をお待ちいただく場合や、サービスをご利用いただけない場合がございます。●インターネットのご利用には、プロバイダーとの契約・料金が必要です。●光コラボレーション事業者が提供するFTTHアクセスサービス等（コラボ光）（詳しくは[https://flets-w.com/collabo/]をご確認ください。）については、「フレッツ光 全戸加入プラン」のご契約以前からご利用の場合は継続利用が可能ですが、「フレッツ光 全戸加入プラン」のご契約後は新規で申し込みいただくことはできません。●解約金の発生する期間があります（5年更新契約：最大で月額利用料の60%×60ヵ月分/10年更新契約：最大で月額利用料20%×120ヵ月分）。詳細は営業担当者より説明いたします。詳しくは弊社営業担当までお問い合わせください。\*2:「みんなのまちAI」は人流をはじめ、多種多様な都市データを可視化・分析することができるソフトウェアです。掲載の情報は2024年11月対談時点のものです。

フレッツ光 全戸加入プラン 詳しくは <https://flets-w.com/zenkol/>

