

ラグジュアリーな滞在経験を提供する フェアモント ホテル & リゾート



HP Engage OneとSilverWare POSがグローバルホテルリーダー向けに
シームレスなPOSソリューションを提供

業界
サービス業

目的

ホテルグループの飲食・小売POSシステムの機能を更新・拡張し、最適な顧客体験を提供する事、ビジネスレポートの強化。

アプローチ

SilverWare POSのソフトウェアと専門知識、HP Engage Oneハードウェアのパフォーマンス、セキュリティ、サポートを組み合わせたクラウドベースのPOSソリューションを採用。

IT面での重要点

- 複雑なホスピタリティ環境に対応する高度なカスタマイズが可能なPOSソリューション
- クラウド管理機能により、すべての場所をリアルタイムで可視化
- 組み込みセキュリティとインテル® Core™ プロセッサを搭載した最高クラスのテクノロジー
- SilverWare POSとHPによる、業界の専門知識、パートナーシップとサポート

ビジネス面での重要点

- 使いやすく、直感的なユーザーインターフェースで、スタッフのトレーニングを簡素化
- お客様へのおもてなしのための、迅速なPOS体験
- 迅速なトランザクション処理で、究極のゲスト体験をサポート
- 高級感のある美しさにシームレスに融合する、エレガントなデザインと機能性



“HP Engage OneとSilverWare POSテクノロジーは、可能な限り最高のゲスト体験の創造に役立っています。従業員がより多くの時間をゲストへのサービスに費やすことができるようにすることで、私たちは本当に思い出に残る瞬間を作り出すことができるようになります。”

—ティファニー・マクイントック、フェアモント・グランド・デル・マール レストラン&バー責任者

セキュリティ、パフォーマンス、汎用性の実現のために フェアモント ホテルとSilverWare POSがHP Engage Oneシステムを導入

フェアモント ホテル&リゾートは、従業員のために、様々な施設でゲストへの迅速なサービスを実現するために設計されたPOSシステムの導入を考えていました。SilverWare POSソフトウェアとHP Engage Oneハードウェアの組み合わせにより、ラグジュアリーブランド向けの、完璧なPOSソリューションが出来上がったのです。



150,000もの 製品と サービスのSKU

課題

一秒一秒を大切にし、期待に応える
バルセロナから北京まで、フェアモント ホテル&リゾート(アコーホテルグループ)は24カ国以上でお客様をお迎えています。ニューヨークの象徴的なプラザホテルやロンドンのザ・サボイなど、75の拠点があり、それぞれに豪華なアメニティ、建築、装飾が施されており、忘れられないゲスト体験を提供しています。

しかし、古いPOSシステムはフェアモントの高い基準を満たすことができず、ベンダーとの契約により、より良いソリューションを求めることが難しくなっていました。「契約しているベンダーのシステムを買ったのなら、彼らのハードウェアを使うしかない」と、アコーホテル中南米エリア・技術部門専務取締役のテッド・チャックマラ氏は言います。「前回の購入では、ソフトウェアのアップグレードを発表されていましたが、既に購入したハードウェアでは、それを実行することができないのです」

フェアモント・グランド・デル・マール レストラン&バー責任者のティファニー・マクリントック氏は、旧システムがダウンした際の状況こう語ります「キッチンラインでは、マネージャーやスタッフがサービスから離れてしまいます。POSシステムをオンラインに戻すことに集中しなければならない場合や、全てのシステムがダウンしてしまった場合は、値札を書く作業に戻ってしまい、自分たちの作業が本当に遅くなってしまふ」

「お客様に言い訳は絶対通用しません。彼らは望むものを望んでいるだけで、我々は全ての行動を通してそれを実現するのです。私たちには時間の制限があり、期待されているものもあるので、一秒一秒が大切なのです」

フェアモントはまた、ソリューションの美しさの向上も望んでいました。過去に、グループのホテルでは大型で見た目の良くないPOSシステムや、絡まったケーブルを装備していました。「誰も幸せになれなかったが、それしか方法は無かった」

とチャックマラ氏は振り返ります。

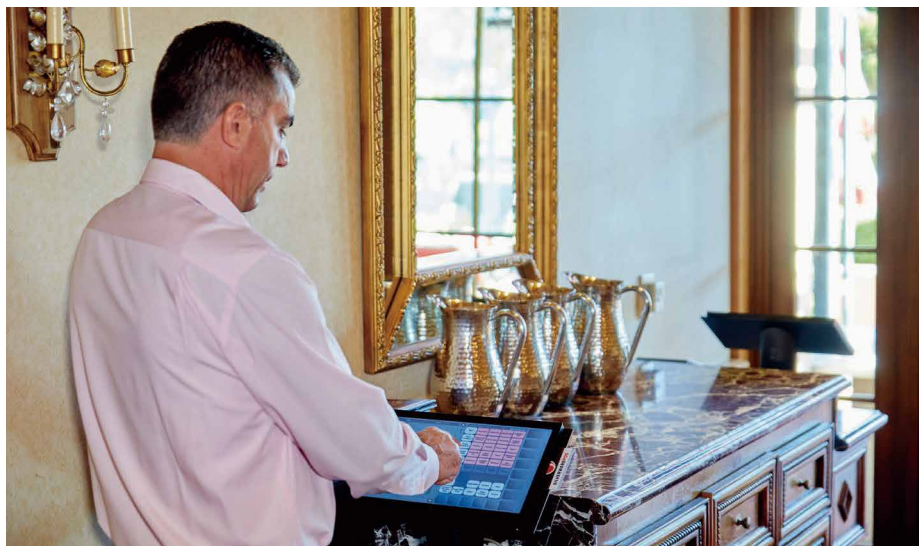
フェアモントは、レストランやバー、スパ、小売店など、さまざまな場所で繁忙期でも確実に対応できるソリューションを必要としていた。と、SilverWare POS販売責任者のマイケル・タラシノス氏は言います。レストランだけでも、朝食、昼食、夕食、間食、深夜のメニューを扱うシステムが必要になります。「フェアモントのような環境にPOSソリューションを導入するのは非常に複雑です。どんなPOSシステムでも、簡単に導入できるわけではありません」

「ついに、Silverware POSとHP Engage Oneは、完璧なソリューションのために我々が求めていた、すべての項目をクリアしました」とチャックマラ氏は言います。タラシノスも同意し「このような複雑な環境では、私たちの業界のために特別に作られたPOSシステムが必要です。SilverWare POSソフトウェアの機能性とHP Engage Oneの柔軟性は、既製のレストランPOSのソリューションを超えています。」

ソリューション

新しい取り組み

フェアモントは2016年夏から導入を開始し、現在では30か所以上でソリューションを展開しています。「それは30軒のレストランとは違います」とチャックマラ氏は補足します。「それぞれの場所には3~10、もしくはそれ以上の小売販売店があるのです」その複雑さを考え、マクリントックはフェアモント グランド デル マールのソリューションの迅速な導入に驚きました。「SilverWare POSチームが日曜日の夜にやってきて、新しいHP Engage OneとSilverWare POSテクノロジーにシステムを入れ替えてくれました。朝までには、私たちは、新しいシステムで業務に取り掛かっていました。それは本当にシームレスな対応でした。」



15-20 の それぞれの店舗

成果

セキュリティ、スピード、そして安定性

クラス最高のHP Engage Oneシステムは、宿泊、飲食、売店のどの要件に対しても個別に対応できるように設計されています。レストランステーションにはバーコードスキャナやスワイプ機能があり、小売ステーションには取引を簡略化するために、顧客に向けたディスプレイが設置されています。

このシステムは、自己回復型BIOSレベルの保護と、多層のセキュリティでデータを保護し、不正アクセスを防止するのに役立ちます。「HP Engage Oneプラットフォームにはセキュリティ機能が組み込まれており、我々のセキュリティニーズを満たし、SilverWare POSソフトウェアを補完してくれます」とタラシノス氏はいいます。

重要なのは、HP Engage Oneシステムは、膨大な仕事量の下でも、最高のパフォーマンスを発揮してくれることです。タラシノスはまた、「新しいプラットフォームの要素の1つである第7世代インテル® Core™ プロセッサは、システムに大きな負荷がかかる繁忙期に非常に役立ちます。」ともいいます。その結果、ホテルがどんなに忙しくても、ゲストは格別のサービスを受けることができるのです。「我々には、HP Engage Oneシステムの使用に移行してから、大きな改善が見られています。より高速な処理、より高速なハードドライブ、より良いネットワークカード、より良いWIFI無線LANカードに変える事で、全てが改善されました。」

フェアモント・グランド・デル・マール取締役のデニス・クラークもこれに同意し、HP Engage Oneは高度にグラフィカルなSilverWare POSソフトウェアを、容易にパワーアップさせ、フェアモント最大の高級ホテルの複雑な管理に役立つと付け加えています。「システムは非常に拡張性があります。プールバーから高級レストラン、小売店まで、15~20のそれぞれの店舗で15万SKU以上のデータベースを見えています。」

美しさと耐久性の両立

HP Engage Oneデバイスは、アルミニウムまたはスチール製の筐体で強化されており、耐久性だけでなく、ゲストの視覚的経験を豊かにするために、洗練されたモダンな印象を与えます。機能的な設定には、多目的プリンターオプション、インタラクティブ・サイネージ、セルフサービスオプションなどがあります。「低照度や高照度の状況でも、または屋内でも屋外でも取り付けが可能です。」とクラーク氏は付け加えます。

「HP Engage Oneは、外観と操作感を新たなレベルに引き上げます。美しさとインテリアデザインが重視される現代において、これは重要な事です」とチャックマラ氏はいいます。「お客様でも気付くくらいね。」とマクリンクも賛同し、貴重なカウンタースペースをきれいに見せるため、新たなスタンドマウントがコードや乱雑さを隠してくれ点も付け加えます。「技術は業務にとって非常に重要ですが、お客様には舞台裏の出来事を少しでも見せてはいけません。」

一目で分かるお客様の声

ハードウェア

- HP Engage One

ソフトウェア

- SilverWare POS

セキュリティ、スピード、そして安定性

HP Engage One上で動作するSilverWare POSソフトウェアは、テーブルサービス、クイックサービス、小売モジュールを組み合わせた、直感的な操作が可能なソフトウェアです。グラフィカルなWindows®ベースのインターフェイスは、従業員が簡単に学習して使用することができます。

カスタマイズ可能なダッシュボード、自動化されたスケジュールレポートツール、ビジネスインテリジェンスなどのクラウドベースの管理ツールにより、データとインテリジェンスをリアルタイムで利用できるようになり、フェアモントは、特定の時間帯にどのメニューが最もよく売れるかなどの、詳細な情報にアクセスできるようになりました。

「このプラットフォームに移行して得た、最大の進歩一つは、クラウドベースのレポートिंगでした。」とチャックマラ氏は言います。「企業全体でこのように可視化できることは、非常に大きな、大きなメリットです。」

タラシノス氏によると、オペレーターはスマートフォンやデスクトップ、フロアのどのPOSステーションからも、クラウド上のリアルタイムデータにアクセスすることが可能になり、サービスの途中でも、端末まで歩いて行けば、ある1日から、またはその日からの累計の、どちらの情報も見つけることができます。このアクセスにより、ホテル全体でお客様にパーソナライズされたサービスを提供することが可能になりました。「テクノロジーは業務にとって、非常に重要です。今は皆、スマートフォン世代であり、誰もが物を欲しがっています」とマクリントック氏は説明します。「HP Engage OneとSilverWare POSにより、私たちのテクノロジーはゲストの期待に応え、それ以上のものを提供してくれています。」

「テクノロジーは業務にとって、非常に重要です。スマートフォン世代になり、皆欲しいものを即座に手に入れることを望んでいます。HP Engage OneとSilverWare POSにより、私たちのテクノロジーはゲストの期待に応え、それ以上のものを提供してくれています。」

ティファニー・マクリントック
フェアモント・グランド・デル・マール
レストラン&バー責任者

業界の深い専門知識、サービス、サポート SilverWare POSとHPが一体となって、フェアモントに高級サービス業界において、クラス最高のPOSソリューションを提供しています。SilverWare POSは優れたソフトウェアを提供し、HPシステムの専門的な知識を持っています。しっかりとサポート経験があり、すぐに実行可能なソリューションを提供することができます」とチャックマラ氏は言う。「サポートの観点からも、私たちはHPに非常に満足しています。」とタラシノス氏は付け加えます。「我々は、今では世界100カ国にホテルを展開しており、HPのような規模の会社であれば、必要な場所でサポートを受けることができるのです。」

マクリントック氏にとって、成功とはゲストの幸せを意味します。HP Engage OneとSilverWare POSテクノロジーは、最大限の、最高のゲスト体験の提供に役立っています。従業員が接客に時間を割けることで、本当に思い出に残る瞬間を、提供することができます。

詳しくはこちら

https://jp.ext.hp.com/retail-solutions/engage_go/

導入事例を動画で視聴

<https://www.youtube-nocookie.com/embed/WJqys168Mg8>

© Copyright 2019 HP Development Company, L.P.ここに記載されている情報は、予告なく変更されることがあります。HPの製品およびサービスに関する保証は、当該製品およびサービスに付随する明示的な保証書に記載されています。ここに記載されている内容は、追加の保証を約束するものと解釈されるべきではありません。HPは、ここに含まれる技術的または編集上の誤りや情報の漏れについて責任を負いません。

Intel® Core™ は、米国およびその他の国におけるIntel社の商標です。
Windows®は、米国Microsoft社の米国およびその他の国における登録商標です。

4AA7-4581ENW 2019年3月

