

# 星野リゾートトマム

## 共同研究型インターンシップ



# 星野リゾート トナムについて

北海道のほぼ中心に位置する滞在型リゾートです。「トナム ザ・タワー」「リゾナーレトナム」の2つのホテルを中心に、四季を通して北海道を体感できるアクティビティが楽しめます。緑あふれる時期には、雲海テラスやファームエリア、冬には全29コースを誇るスキー場や幻想的な氷の街「アイスヴィレッジ」などがあり、四季を通じて楽しみが尽きないリゾートです。

所在地: 〒079-2204 北海道勇払郡占冠村字中トナム

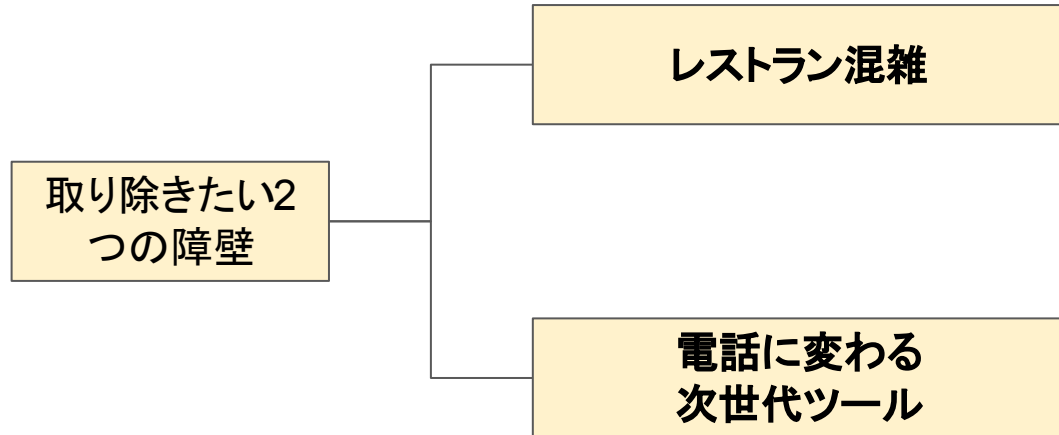
客室数: 735室(トナム ザ・タワー535室、リゾナーレトナム200室)



# 星野リゾート トナムについて

私たちはトナムにおけるアクセス性の向上を目指しています。  
広大なフィールドと膨大な情報資源を持つトナムは、圧倒的な体験価値を提供できます。一方で、ゲストに物理的・心理的な煩雑さを強いてしまうリスクを孕んでいます。

リゾートという非日常を体験いただくためには、この煩雑さを徹底的に取り払い、ゲストが求める情報やサービスへ最短距離で到達できる環境(アクセス性)を整えたいと考えております。障壁は以下の2点です。



# ありたい姿と課題(レストラン混雑)

to be: 食べたい時に、食べたい場所で

## 現状

星野リゾートでは、顧客満足度と利益を両立したいと考えています。しかしながら、施設内にある3つのビュッフェレストランでは、待ち時間が発生しております。待ち時間を減少させるためには営業時間を伸ばしたり、スタッフを増員したりといった打ち手が考えられますが、それは利益を圧迫します。

## 課題

- 入客の分散
- お客様への案内方法

# ありたい姿と課題(電話に代わる次世代ツール)

to be: ゲストには自由を、スタッフには余裕を

## 現状

客室電話の代替となるコミュニケーションの最適解が定まっておりません。チャット化は有力な手段であるものの電話のような即時性の強制力がないことによる対応の遅れや、逆に心理的ハードルが下がりすぎることで問い合わせが激増し、現場がパンクする懸念を抱えております。利便性の向上と運営効率の維持という、相反するジレンマの解消が急務となっている。

## 課題

- ・代替措置の構築
- ・応答の優先順位と即時性の両立

# お願い

## 期待すること



- 既存の枠組みや実現可能性に縛られない大胆な発想による提案。
- 専門領域で培った独自の視点を存分に持ち込むこと。

## 私たちが提供できる価値



- 要望に応じた柔軟な受入体制
- 理論を社会実装するためのデータ
- 未来を担う次世代ホスピタリティの共創