

ネット登録するだけで簡単出力できる  
「パブリックプリントサービス」を  
ホテル業界で初めて提供開始



経営課題 . . . P2

## お客様からの急な出力依頼に対応できるシステムを構築したい

長崎市中心部で3つのビジネスホテルを運営する九州教具様（以下敬称略）は、「お客様の役に立つホテル」となるため、さまざまな施策に取り組んできました。そうした取り組みの1つとして、急に紙資料の出力が必要になったお客様のために、お客様の印刷キャッシュを社内に残さず、さまざまなファイル形式に対応するプリントシステムの構築を検討しました。

取り組み内容 . . . P3

## リスク回避を実現するクラウド型プリント課金サービスを構築

富士ゼロックス長崎から提案を受け、「パブリックプリント」を採用。利用者が富士ゼロックスのWebサイトでデータを登録し、その際に発行された暗証番号を入力することで、ホテルにある複合機でデータを出力できるサービスを開始しました。また、このサービスが「SUGOCA」\*を活用したプリント課金システムの、初めての事例となりました。

将来展望 . . . P4

## ホテル側からの情報発信にも「パブリックプリント」を活用する予定

2014年9月にオープン予定の新ホテル「Bliss Villa 波佐見」にも、この「パブリックプリント」を導入検討しているという九州教具。今後は、利用者の要望に応えるだけでなく、「パブリックプリント」のロコ機能を活用してさまざまな情報を発信する予定です。また、外国人利用者への対応のため、「スキャン翻訳サービス」の活用を計画しています。

. . . P5

### サービス概要 「パブリックプリント」と「SUGOCA」を組み合わせたプリント課金システム

すでに構築していたプリントシステムの問題、「出力できるファイルフォーマットがPDFのみであること」、「サーバーをホテル内に置かねばならないこと」という2つの課題を、「パブリックプリント」と「SUGOCA」を組み合わせたプリント課金システムで解決しました。

\* 「SUGOCA」は九州旅客鉄道株式会社の登録商標です。

※ 事例内容は2013年11月時点の情報です。

## 九州教具株式会社 様

### 経営課題

## 長崎市内にある3つのホテルで、お客様本位を実践した独自サービスを提供



当社のホテル事業部では、長崎市中心部に「ホテルベルビュー長崎出島」「ホテルクオーレ長崎駅前」「ホテルウイングポート長崎」という3つのビジネスホテルを運営しています。その客室数の総計562室は、長崎市内で最大級の客室保有数です。「長崎に、なくてはならないホテル」をスローガンとし、「ホスピタリティ」と「アメニティ」に優れたホテルづくりを行っています。

長崎は観光地ですから、ビジネスホテルを営む立場としては競合他社の多い環境です。しかし、現状を否定することで変革を続け、「お客様の役に立つホテル」となるために、さまざまな取り組みを行ってきました。「ホテルベルビュー長崎出島」の全館禁煙化・「ホテルクオーレ長崎駅前」の女性専用フロアの設置、高速インターネット使い放題サービスの早期実施、全ホテルへの電気自動車（EV車）の充電器設置が、その一例です。こうした取り組みは、お客様を思う従業員のアイデアから生まれたものです。

## お客様からの急な出力依頼に対応できるよう独自にシステムを構築

今回、全ホテルで開始した、ネット登録するだけで簡単出力できる「パブリックプリントサービス」も、「お客様の役に立つホテル」となるための施策の1つです。

当社では以前、急に資料の出力が必要になったお客様のために、フロントでUSBメモリーなどの媒体をお預かりし、対象ファイルをバックヤードで出力してお渡しする、という対応をしていたことがありました。しかし、近年は機密情報や個人情報保護の観点から、こうした対応をお断りしていたのです。しかし、このままではお客様に不便な思いをさせてしまいます。そこで、あるベンダーに依頼して、ホテル内のLANを活用したプリントシステムを構築しました。

そのとき構築したシステムは、お客様がホテルの室内から印刷指示を出したファイルが、フロントにある複合機から出力できるというものでした。PDF形式しか対応できないこと、印刷ページの指定が自由にできないこと、複合機の操作性が良くないことなどの問題点はありましたが、お客様からはおおむね好評でした。しかし、印刷指示をキャッシュしておくサーバーが複合機の横にあり、セキュリティーのリスクについては解消できていませんでした。

こうしたことから、旧システムの構築後も、対応できるファイル形式の増加やセキュリティー・リスクを避けるためのクラウド化など、つねつね改善を検討してきました。しかし、当社の理想に近い提案を得ることは、なかなかできませんでした。

## 九州教具株式会社 様

### 取り組み内容

## セキュリティー・リスクを回避できるクラウド型のサービスを採用

当社内で改善への思いが日増しに高まっていた中、偶然富士ゼロックス長崎から提案の機会を得て、「パブリックプリント」の概要を知りました。さまざまなフォーマットに対応していることや印刷ページの指定、クラウド化および富士ゼロックスのデータセンター利用によるセキュリティー・リスクの回避など、当社が改善点として挙げていたポイントは、すべてクリアする内容でした。

加えて、お客様が富士ゼロックスのWebサイトでデータを登録し、その際に発行された暗証番号を入力することで、ホテルにある複合機でデータを出力できること。文書ファイルをネット登録していれば、パソコンをホテルに持参しなくても出力が可能であること。タブレットやスマホからも出力ができることなど、非常に独自性の高いシステムだと感じました。そこで、富士ゼロックス長崎に依頼し、経営陣向けに実機によるデモを行っていただきました。

Webサイトや複合機の操作方法などを確認しましたが、操作手順も分かりやすいと感じました。また、デモに参加するまでは半信半疑だった別の社員も、富士ゼロックスがセブン-イレブンと提携・展開している「ネットプリント」とほぼ同じ仕組みであると分かり、即座に理解していました。

そこから導入に向かってとんとん拍子に進行しました。その間、富士ゼロックス長崎の協力を得ながら、ホテルの従業員に新システムの説明・教育などを実施し、少しでも慣れ親しんでもらえるよう努めました。それは、従業員の理解度の高さがお客様の認知・活用につながると考えたからです。



セールス&マーケティング  
マネージャー  
岡村 雅彦 様

## SUGOCAを活用した初めてのプリント課金システムを構築

また、今後は交通系電子マネーの活用がより一層進むことを想定し、交通系ICカードによる利用料金の精算が必須だと感じていました。そこで富士ゼロックス長崎に依頼し、小銭とJR九州の「SUGOCA」をはじめ、全国9種類の交通系電子マネーに対応した精算手段を準備しました。どちらもその場で領収書を発行することができます。

交通系ICカードの全国相互利用サービス開始にともない、ホテル利用者の交通系ICカード所持率はアップし、交通系電子マネーの利用も増えるはずでした。そうしたお客様のニーズにも応えられるサービスが実現できました。



デモから2カ月後の2013年11月に「パブリックプリントサービス」を開始。ホテル業界初の取り組みであることや、「SUGOCA」を活用したプリント課金システムの初めての事例であることから、さまざまなメディアに取り上げていただきました。そのおかげか、お客様の認知も広がって利用状況も上々です。

※ 事例内容は2013年11月時点の情報です。

## 九州教具株式会社 様

### 将来展望

## 当社側からの情報発信にも「パブリックプリント」を活用していきたい

現在、当社の3つのホテルでフロント近くに複合機を設置し、「パブリックプリントサービス」を展開しています。サービス開始から日が浅いため、まずはより多くのお客様に活用してもらえよう努めているところです。

今後は、「パブリックプリント」のロコ機能を活用して、お客様の出力のご要望にお応えするだけでなく、当社からも何らかの情報を提供できるようになりたいと考えています。例えば、長崎ちゃんぽんやカステラのおいしいお店の紹介はもちろん、一般的な観光案内には掲載されない地元ならではの観光情報などを発信していきたいと思います。

また、長崎市内には観光目的のお客様のほかビジネス目的でも、年間を通じて多くの外国人の方々が来訪します。そのため、当社では英語をはじめさまざまな外国語の対応が求められているのです。これに付いて当社は、長崎外語大学に協力を依頼しているのですが、ゆくゆくは富士ゼロックスの「スキャン翻訳サービス」が活用できるのではないかと考えています。

また、2014年9月にオープン予定の新ホテル「Bliss Villa 波佐見」にも、この「パブリックプリント」の導入を検討しています。



ホテルベルビュー長崎出島  
支配人  
**田川 豪 様**

## ホテルをオフィスとして活用してもらえよう、より快適な環境の提供を計画

当社はホテル業であると同時に、インフラ提供業であると考えています。お客様に快適なITインフラ環境を提供することで、当ホテルをバーチャルオフィスとして活用していただきたい。このような新しい付加価値を継続して生み出していくことが、当社の使命だと考えています。

そうした計画を推し進めていくことで、富士ゼロックスとビジネスパートナーとしての関係をより深めていきたいと考えています。

### プロフィール



文房具店として創業した九州教具様は、時代に合わせて事務機販売からOA化支援・ICT技術を手がける企業へと変化し、現在は長崎県を中心にソリューション事業とホテル事業を展開。両事業の経験やノウハウを共有し、相乗効果で成長を続けてきました。「顧客満足を追求めるためには、自らが実践・経験する必要がある」との信念に基づき、徹底的に社員満足を追求めることで、顧客満足の向上をはかってきた同社。2006年には楽天トラベルで「九州地区ビジネスホテル部門お客様大賞」を受賞しました。

会社名 : 九州教具株式会社  
所在地 : 長崎県大村市桜馬場1-214-2  
設立 : 1950(昭和25)年5月  
資本金 : 6,000万円  
従業員 : 104名  
URL : <http://www.q-bic.net/>

※ 事例内容は2013年11月時点の情報です。

## 九州教員株式会社 様

### サービス概要

## 「パブリックプリント」と「SUGOCA」でお客様のお役に立てる環境を提供

従来、ホテルで導入されているプリントシステムは、コピーとホテル内LAN環境からのプリントのみ可能であり、現金で精算いただく仕組みでした。九州教員様では、こうしたシステムとは違う先進的なシステムをすでに導入されており、インターネットからのプリントも出力可能でした。しかし、出力できるファイルフォーマットがPDFのみであること、サーバーをホテル内に置かねばならないこと、という2つの課題を抱えていました。

「パブリックプリント」は対応フォーマットも多く、富士ゼロックスのパブリックプリントセンターを利用するサーバーレスのシステムであることから、2つの課題は解決できます。デモで実際の稼働環境をご覧いただいたことがきっかけで、ご採用いただきました。

九州教員様では、国内の出張者や海外からの長期滞在型ビジネスマンが快適に利用できる、IT環境を整備されています。「SUGOCA」など全国9種類の交通系電子マネーがご利用いただける課金システムは、そうしたホテル利用者のお役に立てる環境の1つです。また、「パブリックプリント」のロコ機能をご活用いただくことで、お客様がさらに快適に過ごせる環境をご提供できると確信しています。

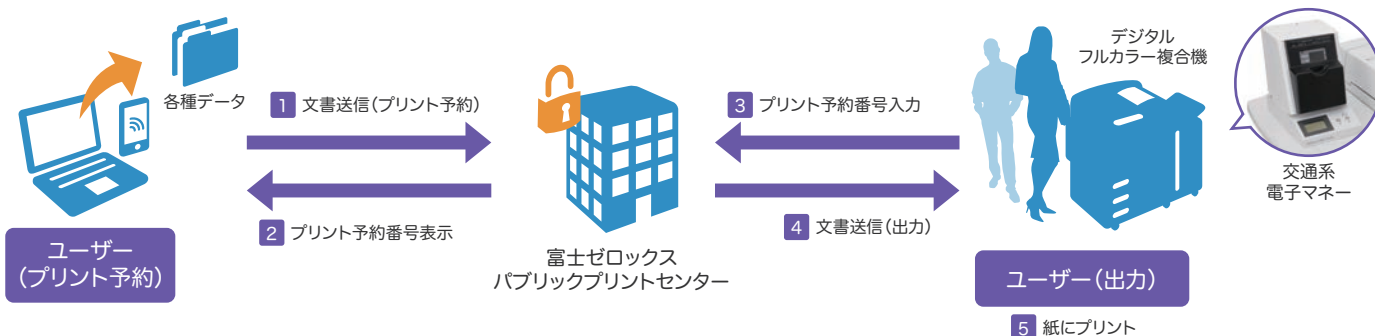
富士ゼロックス長崎では、お客様にとってのお客様に便利だと感じていただけるような提案を継続してまいります。



(左から)  
富士ゼロックス長崎株式会社  
ソリューションサービス部  
部長  
下田浩二

第一営業部  
部長  
成富憲一

第一営業部  
大手営業グループ  
富永次郎



※事例内容は2013年11月時点の情報です。