



WAVE PTX (LTE무전통신) 서비스와 TLK 100 무전기로 고객안전과 만족도 향상

일본의 문화재로 지정되어 있기도 한 도쿄 스테이션 호텔은 150여 개의 고전적인 유럽풍 객실과 스위트룸을 갖추고 있다. 1915년에 문을 연 이 호텔은 도쿄역 마루노우치 방향에 자리잡고 있으며, 수 분 이내에 일본 전역을 연결하는 신칸센 고속열차를 이용할 수 있는 위치에 있기도 하다.

100년이 넘는 역사를 자랑하는 고급 숙박시설인 도쿄 스테이션 호텔은 붉은 벽돌이 눈길을 사로잡는 외관으로 국내외 여행객들에게 널리 사랑받고 있다. 하지만 동경역 내부에 위치해 있고, 길고 복잡한 수평 구조를 지닌 호텔의 특성은 직원간 통신 측면에서 독특한 문제를 만들어냈다. 호텔 측에서는 직원 간의 끊임없는 통신과 이로 인한 원활한 고객 서비스를 제공하기 위해 복잡한 통신망을 사용하고 있었다.

THE TOKYO STATION
HOTEL



고객

닛폰호텔주식회사
도쿄 스테이션 호텔
(Tokyo Station Hotel)

산업

고객응대업

기술 & 디바이스

Wave PTX (LTE PTT) 서비스
TLK 100 무전기





“사람과 하드웨어, 기술을 통합해 고객이 안심하고 머물 수 있는 최적의 숙소로서 입지를 한층 굳힐 수 있었습니다.”

야스히로 니타
 도쿄 스테이션 호텔
 지배인실 총무인사 책임자

도쿄 스테이션 호텔의 건물은 지상 4층, 지하 2층으로 수평으로 길게 구조되어 있다는 것이 지배인실의 총무 인사 책임자 야스히로 니타(Yasuhiro Nitta)씨의 설명이다. 이로 인해 호텔의 무선통신 네트워크를 매끄럽게 연결하는 데 애로사항이 있었고, 모든 팀 간의 커뮤니케이션을 최적화하는 일은 더욱 어려웠다. 게다가 호텔에는 무선통신에 방해가 되는 고급 방음재까지 설치되어 있었다.

야스히로 니타는 "저희의 최우선순위는 고객과 직원의 안전과 보안을 보장하는 것입니다. 무선 통신은 사고나 자연재해가 발생했을 때 신속하고 뛰어난 안전 및 사고관리를 위한 필수 사항입니다"고 설명했다.

호텔 안팎의 인력을 효과적으로 연결하기 위해 호텔은 여러 주파수를 사용하는 복잡한 네트워크를 통해 각 팀별로 일상적인 업무 활동을 조율해야 했다. 지진, 태풍 등의 자연재해가 발생하는 경우 원활한 커뮤니케이션의 흐름을 유지하는 것이 더욱 어려웠다. 최근 수 년 간 이러한 사건이 점점 빈번해지자 도쿄 스테이션 호텔은 통신 기술과 네트워크를 일원화 해야겠다고 판단했으며, 그러한 가운데 부서 간의 협업 및 조율을 강화하는 것은 결코 타협할 수 없는 과제였다. 호텔은 신중한 검토를 거쳐 모토로라솔루션의 WAVE PTX 서비스와 전용 무선기인 TLK 100을 도입하기로 결정했다.

탁월한 음성 품질, 타협하지 않는 안전 및 보안 관리

"직원 간의 협업은 호텔 운영과 고객 경험을 위한 필수요소이죠. 고객은 언제나 호텔 직원들이 정확한 정보로 신속히 안내해 줄 것을 기대합니다. 탁월한 서비스 경험은 연회장과 레스토랑 등에서 직원간의 긴밀한 소통과 조율을 통해 원하는 서비스가 제공되는 것이기도 합니다."

야스히로 니타 씨는 "팀원들이 언제 어디서든 무전기를 통해 호텔 내의 담당팀들과 소통하는 것이 대단히 중요합니다. 여러 무전기 모델을 사용해 본 결과 **TLK 100**의 음질과 성능이 가장 뛰어났습니다" 고 말했다.

호텔의 결정을 되돌아보며 그는 "**WAVE PTX** 기술의 특성일 수도 있겠습니다만, 개인적으로 **TLK 100** 무전기의 음질은 놀라운 수준이었습니다. **TLK 100**은 호텔 내 어느 장소에서든 선명한 통신음질을 제공했습니다. 또한 연관성이 있는 소리를 포착해 직원들이 상황을 보다 잘 파악할 수 있도록 도와주는 **TLK 100**의 성능에 깊은 인상을 받았습니다. 넓은 지역에 걸쳐 또렷한 음성을 전송할 수 있을 뿐만 아니라 무전기를 통해 손님과 직원 사이의 대화 내용까지 포착할 수 있었습니다. 이러한 점은 매니저가 손님의 애로사항을 직접 듣고 문제를 해결할 수 있는 보다 적절한 방법이었으며, 조언을 제공할 수 있다는 점에서도 엄청난 이점이라 생각합니다"라고 설명했다.

호텔 입장에서 또 하나의 중요한 고려사항은 **TLK 100**의 뛰어난 내구성이었다. 그는 "**TLK 100**은 떨어뜨리거나, 부딪히거나, 물에 젖어도 거뜬히 견딜 정도로 매우 튼튼합니다. 호텔 직원들은 손님을 맞이할 때 코트나 비옷을 입지 않는 경우가 많습니다. 따라서 비에 흠뻑 젖는 경우도 많고, 폭설이나 강풍 속에서 근무하는 경우 바닥이 미끄러운 경우가 많습니다. **TLK 100**은 떨어뜨려도 손상의 염려가 없어 직원들은 걱정 없이 최고의 서비스 경험을 제공하는 데만 집중할 수 있습니다."고 강조했다.

최상의 서비스, 간소화된 운영

WAVE PTX 무전기, **TLK 100**이 도입된 후 호텔 직원들은 **LTE** 기반 통신 덕분에 통신의 음영지역이 없어져 팀의 협업이 크게 개선되었고, 고객의 문제에 대응하는 속도가 크게 향상되었다고 한다. "**TLK 100**을 도입하기 전에는 무전기 신호가 잡히지 않을 때마다 서비스 직원이 담당 부서의 내선 번호로 전화를 걸어야 했기 때문에 고객의 요청이나 문제를 해결하는 데 시간이 오래 걸리는 경우가 많았습니다. 지금은 호텔 내 어디서나 선명한 음성통화가 가능해 졌고, 이렇게 절약된 시간은 고객 경험에 엄청난 영향을 미치고 있습니다."

"또, **TLK 100**은 전체적인 디자인 뿐만 아니라 디스플레이까지 간결하여 사용자가 필요한 정보에만 집중할 수 있습니다. **LCD** 화면에 다양한 정보를 표시하는 무전기도 있으나, 호텔에서는 채널과 신호 레벨과 같이 꼭 필요한 정보만 디스플레이 되는 것이 좋습니다."고 야스히로 니타 씨는 설명했다.

가치를 더하는 호텔 기술

TLK 100의 세련된 디자인은 호텔 환경과도 조화를 이룬다. 너무 밝지도 않고 디지털 방식으로 채널숫자가 표시되어 보기에 멋지게 보인다. 녹색과 빨간색 불빛이 번쩍거리면서 시선을 끄는 기존의 기계식 조명은 호텔 환경에 적합하지 않았다. **TLK 100**은 작고 슬림해 부피나 무게를 신경 쓸 필요 없이 허리에 차거나 주머니에 넣고 업무를 볼 수 있어 직원들에게도 호평받고 있다.





신뢰할 수 있는 기술 파트너와의 협업

최근 열린 대규모 VIP 행사인 일본 철도 150주년 기념행사에서 모토로라솔루션의 일본 내 공식 파트너인 온더웨이(On the Way)는 기존 호텔 사용 수량에 추가로 TLK 100을 빠르게 임대 서비스해 주어 행사를 성공적으로 치를 수 있었다.

야스히로 니타 씨는 "총 58대의 TLK 100 무전기를 사용해 수월하게 행사를 진행할 수 있었습니다. 행사가 진행되는 동안 기차역 앞의 교차로부터 VIP 이동 경로, 지하 2층부터 지상 4층까지 모든 공간에서 또렷한 통신품질로 소통할 수 있었습니다"고 설명했다.

도쿄 스테이션 호텔은 TLK 100 외에도 주로 야간 순찰을 담당하는 일부 직원들에게 모토로라솔루션의 LTE 디바이스인 EVOLVE를 제공했다. 이들은 동일한 Wave PTX 네트워크에 연결되어 있어 순찰 중 발생한 사건을 포착한 영상이나 사진을 관리자와 공유할 수 있도록 했다. 이는 실시간 의사 결정이나 상세한 상황 정보가 필요한 경우 특히 유용하다. 또한 예측할 수 없고 확산되는 안전 사고나 재난을 통제하는 데에도 크게 도움이 되고 있다.



닛폰호텔주식회사
도쿄 스테이션 호텔

국내외 고객들이 사랑하는 100년 이상의 역사를 자랑하는 도쿄의 최고급 호텔
www.tokyostationhotel.jp



온더웨이주식회사

WAVE PTX 서비스와 TLK 100 무전기를 제공하는 모토로라솔루션의 플래티넘 파트너
www.ontheway.co.jp

WAVE PTX와 관련해 보다 자세한 정보는 다음 웹사이트에서 확인할 수 있다.

motorolasolutions.com/wave-ptx

제품 및 구매 문의  Tel. (무료, 국번없이) 00798 14 800 9674



MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS와 상표화된 M 로고는 모토로라 트레이드마크 홀딩스 유한회사(Motorola Trademark Holdings, LLC)의 상표 또는 등록상표이며 라이선스 계약에 의해 사용되고 있습니다. 다른 상표는 각 소유자의 지식재산입니다. © 2024 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved. 05-2024