

2020年11月16日発行

## フォレストグループが サービス向上と業務効率化を目的に予約コールセンターを開設

東日本を中心に複数の宿泊施設を運営する株式会社フォレスト（本社・神奈川県足柄下郡湯河原町 代表取締役・石田浩二）は、サービス向上と業務効率化を目指し2020年10月1日より「予約コールセンター」を立ち上げ、運用を開始しました。



**予約センターで予約受付開始!**  
フォレストリゾートグループでは  
**2020年10月1日より湯河原・箱根の施設を対象に予約センターを開設!**  
※対象施設は裏面をご確認ください。

**空室確認** お電話1本で湯河原・箱根の空室状況をご確認いただけます。

**ご予約の受付** 全6施設のご予約を担当!!  
ご希望の施設の予約がとれない場合でも近隣の施設でご案内が可能になりました。

**ご予約内容の変更** ご宿泊人数の変更や、ご宿泊日の変更など予約センターにお電話ください。

**ご予約はこちらにお電話ください**  
予約センター専用電話番号

It's Forest Group  
Hotels & Resort

営業時間 9:00~20:00 ☎ **0465-20-3900**

### ■予約コールセンター立ち上げの目的：顧客サービスの向上と業務効率化

株式会社フォレストは湯河原を中心に16の宿泊施設を運営、独自の会員制度「湯めぐり手帖New」も好評で、ネットでの宿泊予約が主流と言われる中においても、直接お電話での宿泊予約、問い合わせも多数いただきます。以前は各施設ごとに対応を行っていましたが、1つの施設の限られた人員での対応には限界があり、お電話を取り切れない事象も発生しておりました。

また、お問い合わせへの対応の知識・スキルにも個人のバラつきがあり、お問い合わせのご回答にお時間を頂く場合がありました。

この問題を解決するため、予約と宿泊に関するお問い合わせへご対応する「予約コールセンター」を開設いたしました。

## ■コールセンターの業務内容

- ①空室確認
- ②ご予約の受付
- ③ご予約内容変更
- ④付帯設備など各種お問い合わせ対応

## ■対象施設と今後の展望

2020年度は神奈川県内施設（ホテル城山・ゆがわら水の香里・湯もと小町館・湯の里杉菜・ゆがわら万葉荘・箱根森のせせらぎ）のご予約・お問い合わせを集約しております。

2021年4月以降、順次対応施設を増やす方針です。

今後は対象施設を増やし、予約・問い合わせ受付を集約、また予約状況をリアルタイムで分析することで、より迅速な販売戦略の立案・強化を目指して参ります。

今般の新型コロナウイルス流行拡大の影響は私共の業態に大きなダメージを与えました。しかし、既存のシステムを見直す良い機会でもあります。更に便利なシステムを取り入れ、今まで支えて下さったお客様へのサービス拡大だけでなく、新規のお客様開拓、また、従業員の業務負担軽減など、挑戦を続け、旅のトータルプロデューサー企業として、これからもお客様にお選びいただける、ご満足いただける「旅」のご提供を行って参ります。



**【本件に関するお問い合わせ先】**  
株式会社フォレスト 企画部/丸茂  
TEL:0465-62-5540 FAX:0465-63-0149  
Email : info@its-forest.jp  
HP : www.its-forest.jp

## ご参考

### 株フォレストについて

名称	株式会社フォレスト
所在地	神奈川県足柄下郡湯河原町城堀 207
代表者	石田 浩二
設立年月日	平成 11 年 1 月 20 日
資本金	50,000,000 円
従業員数	326 名
主な事業内容	旅館経営・宿泊施設運營業務委託・レストラン・貸切バス事業・旅行業・ 旅館経営コンサルティング

### 「株式会社 フォレスト」の基本理念

## 常にお客様の立場に立った「安全で快適な宿泊」のご提供

個性豊かな多くの施設を運営するフォレスト。

多様な施設があるからこそ、基本の気持ちは創業当初から変わりません。

「お客様の立場に立つ」ことはサービスの基本。

どの業態の宿泊施設であっても「安全」と「快適」は不可欠。

フォレストは、今までもこれからも

皆様に「常にお客様の立場に立った「安全で快適な宿泊」のご提供」をお約束いたします。

### 更なるお客様満足度の向上の為に

## 皆様の旅をトータルプロデュース

株式会社フォレストは宿泊業だけでなく平成 22 年にバス事業・旅行業の許可・登録を取得しました。

バス旅行と宿泊を一社で一括して行うことで、魅力あふれるツアーをリーズナブルなお値段にてご提供することが可能となり、皆様に大変ご好評をいただいております。

また、平成 25 年に学校給食を手掛ける株式会社富士フードサービス、平成 26 年に魚類卸売業の株式会社魚浦商店、平成 27 年にホテルサンルート栃木を運営する株式会社フォレストフォーシーズンの株式を取得し、食事提供部門と宿泊部門のさらなる強化も進めております。

「宿泊」「飲食」「バス」が伴うことで、観光旅行～ビジネス宿泊～教育旅行すべてを網羅し**皆様の旅をトータルプロデュース**致します。

フォレストは宿泊施設の買収・M&A・経営受託による運営も得意としており、B to C のカスタマーサービスだけでなく、B to B においても、お客様のご意向に沿った運営はもちろん、更なるご提案を通じてお客様の満足度向上に邁進して参ります。

運営事業所

施設名	所在地	業態	運営開始	事業規模など
1. ホテル城山	神奈川県湯河原町	旅館・直営	S57.12	19室 106名収容 日帰り入浴施設併設
2. ゆがわら水の香里	神奈川県湯河原町	旅館・直営 足立区・大田区・練馬区 他指定保養施設	H20.04	27室 141名収容
3. 湯の里杉菜	神奈川県湯河原町	旅館・直営 杉並区協定旅館	H14.04	27室 124名収容
4. ゆがわら万葉荘	神奈川県湯河原町	旅館 神奈川県他提携保養施設	H25.04	28室 120名収容
5. 箱根森のせせらぎ	神奈川県箱根町強羅	旅館・直営	H25.04	16室 80名収容
6. 山中湖 秀山荘	山梨県山中湖村	旅館 豊島区民営化宿泊施設	H20.04	18室 86名収容
7. 猪苗代四季の里	福島県猪苗代町	旅館 豊島区民営化宿泊施設	H17.04	24室 134名収容
8. コニファーいわびつ	群馬県吾妻郡東吾妻町	旅館 杉並区民営化宿泊施設	H 27.04	33室 140名収容
9. 湯もと小町館	神奈川県湯河原町	旅館・直営	H29.04	12室 50名収容
10. 日光東照宮 晃陽苑	栃木県日光市	旅館・業務委託	H30.06	20室 68名収容
11. 山形県職員会館 あこや会館	山形県山形市	宿泊施設 山形県 (業務受託)	H28.08	19室 40名収容
12. 足立区立日光林間学園	栃木県日光市	校外施設 足立区立学校教育施設 (指定管理施設)	H25.04	30室 180名収容
13. 足立区立鋸南自然の家	千葉県鋸南町	足立区立学校教育施設 (指定管理施設)	H31.04	30室 240名収容
14. 鎌ヶ京富士荘	群馬県利根郡 みなかみ町	旅館・業務委託	R2.04	7室 44名収容
15. レストラン 「フォーレ」	神奈川県小田原市	県立「生命の星地球博物館」 館内レストラン	H07.04	80席
16. 三井物産 <sup>(株)</sup> 人材開発センター	静岡県熱海市	企業研修センター 厨房・配膳業務受託	H07.04	100室100名収容
17. キャノン健康保険組合 箱根館	神奈川県箱根町仙石原	企業保養所 厨房・配膳業務受託	H27.01	25室 82名収容
18. アサヒビール園	神奈川県南足柄市	駐車場管理業務受託	H14.07	
19. 品川女子学院 カフェテリア	東京都品川区	学校内食堂運営受託 コンビニエンスストア運営	H22.04	155席
20. <sup>(株)</sup> 桐井製作所 「潮音閣」	静岡県伊東市	企業保養所運営受託	H28.12	
21. 日産車体 <sup>(株)</sup> 湯河原荘	神奈川県湯河原町	設備管理業務受託	H30.06	8室 36名収容
22. 一般貸切旅客 自動車運送業	神奈川県湯河原町	貸切バス事業	H22.09	営業区域 神奈川県及び隣接地区
23. 第二種旅行業	神奈川県湯河原町	旅行業	H22.09	国内旅行

## 関連会社

### 【株式会社 富士フードサービス】



所在地	山梨県甲斐市玉川 1433-2 TEL : 055-230-6830 FAX : 055-230-6832
主な事業内容	特定給食業務・施設内食堂運営受託業務 弁当、惣菜の製造販売

### 【株式会社 魚浦商店】



所在地	神奈川県足柄下郡箱根町宮ノ下 340 TEL : 0460-82-2958 FAX : 0460-87-6767
主な事業内容	魚類卸売業

### 【株式会社フォレストフォーシーズンズ】



施設名称	「ホテルサンルート栃木」
所在地	栃木県栃木市万町 16 番 1 号 TEL : 0282-24-5858 FAX : 0282-24-6520
主な事業内容	「ホテルサンルート栃木」の運営 (宿泊・宴会・ケータリング等)
客室数	65 室

### 【株式会社ニューみやこ】



施設名称	「こころをなでる静寂 みやこ」
所在地	岐阜県下呂市森 2505 TEL : 0576-25-3181 FAX : 0576-24-1012
主な事業内容	温泉旅館
客室数	19 室

### 【株式会社 竜宮ホテル】



施設名称	「渚のリゾート 竜宮ホテル」
所在地	愛知県西尾市吉良町宮崎宮前 12 TEL : 0563-32-0234 FAX : 0563-32-0299
主な事業内容	旅館所有・管理
客室数	51 室