

대한민국 최고 호텔을 넘어 아시아 톱 3 브랜드 호텔을 향해

명실상부 국내 최대 규모의 호텔 그룹 롯데호텔은 국내외 32개의 호텔 및 리조트를 운영하는 아시아 대표 호텔 브랜드로 자리 잡았다. 전 부문에 걸친 업무 프로세스 혁신으로 글로벌 역량을 강화하고, 더욱 정교한 품질의 호텔 서비스를 통해 고객만족도 제고에 힘쓰고 있다. 또한, 차별화된 서비스와 호텔 운영 노하우를 바탕으로 세계 주요 거점 도시와 신흥 시장으로의 진출을 추진하고 있다.



글로벌화, 서비스 역량 강화로 글로벌 체인화

롯데호텔은 '아시아 톱 3 호텔 브랜드' 비전을 목표로 적극적인 국내외 호텔 진출을 통해 최근 글로벌 시장에서 가장 인상적인 활약을 펼치고 있다고 평가받는다. '글로벌화, 서비스 역량 강화'를 바탕으로 전 세계에 롯데호텔의 이름을 새기며 집중적인 글로벌 체인화에 박차를 가하고 있다.

롯데호텔은 국내 호텔 브랜드로서 업계 최초로 러시아 모스크바에 진출한 이후 뉴욕, 광, 하노이 등에 호텔을 개관하며 적극적으로 글로벌 시장에 진출하고 있다. 지난해에는 미국 북서부 최대 도시인 시애틀에 호텔을 개관했다. 앞으로도 롯데호텔만의 차별화된 서비스와 운영 노하우를 바탕으로 국내외 체인호텔을 지속적으로 확대하며 글로벌 호텔 체인으로서의 면모를 더욱 굳건히 다져나갈 계획이다.

또한 호텔업계 전반에 퍼진 위기 속에서도 기업의 지속가능성을 제고하여 지속가능한 호텔의 변화에 더욱 박차를 가하고 있다. 올해 초 ESG 전담 조직을 발족시켜 본격적인 ESG 경영 체제를 구축했다. 신규 ESG 경영 슬로건 '그린 스테이 위드아웃 어 싱글 유즈'를 담은 비전을 선포하며, 기존 일회용 어메니티를 대용량 다회용 디스펜서로 대체하는 등 일회용품 사용 절감을 통한 탄소발자국 감축에 힘쓰고 있다.

디지털 트랜스포메이션으로 고객 편의성 증대

롯데호텔은 신속하고 공격적인 디지털 트랜스포메이션으로 고객 편의성을 강화하고 있다. 가장 먼저 롯데호텔 공식 홈페이지의 대대적인 리뉴얼을 통해 고객 편의성을 한 층 증대시켰다. 뿐만 아니라 ▲비대면 서비스를 위한 딜리버리 로봇 도입 ▲QR코드 접속으로 간편하게 관광 정보를 제공하는 스마트 컨시어지 ▲무인 환전 키오스크 운영 등 고객의 니즈와 트렌드에 맞춘 서비스를 지속적으로 도입하고 있다. 또한, 최근에는 KT와 디지털 트랜스포메이션 공동 기획에 관한 업무협약을 체결하여 ▲인공지능(AI) ▲로보틱스 ▲빅데이터 등 다양한 디지털 기술을 호텔에 적용함으로써 혁신적인 디지털 서비스를 적극 개발해나갈 계획이다.

이처럼 롯데호텔은 전 세계 어디에서나 한결같이 품격 있는 서비스와 차별화된 시설로 국내를 넘어 전 세계인의 사랑을 받기 위해 노력할 것이다. 또한 전 세계 거점도시에 체인 호텔을 두는 명실상부 글로벌 호텔 브랜드로 발돋움할 것이다.



롯데호텔앤리조트
대표이사

김현식

롯데호텔이 10년 연속 프리미엄브랜드 지수 호텔 부문 1위 기업 수상이라는 영예를 얻게 되어 영광입니다. 롯데호텔은 40여 년간 쌓아온 운영 노하우를 바탕으로 전 세계에 롯데호텔의 이름을 새기며 글로벌 체인화에 박차를 가하고 있습니다. 앞으로도 차별화된 서비스와 최고의 시설로 기대 이상의 감동을 선사하며 국내를 넘어 글로벌 시장에서도 한국 호텔 브랜드의 위상을 널리 알리기 위해 최선을 다하겠습니다.