

法人向けブラビアと AIスピーカーで CS・業務効率アップ

ホテル・旅館の客室内TVが大きな転換期を迎えている。2011年の地上デジタル放送開始後、そろそろ買い替えが必要となってきた。放送でも4K対応が進み、家庭で高精細度の番組を常時楽しめる時代が近づいた。

ソニー「ブラビア」は、文字・画像情報が表示できるスクリーン付きAIスピーカーとの連携により、客室の付加価値を高める。宿泊客は、観光先で撮影した写真や動画をブラビアにミラーリングで映し出して楽しむことができるほか、AIスピーカーの活用により多言語コンシェルジュ機能で、音声による館内案内・周辺観光情報などがストレスなく検索可能となる。

ソニーとの機能連携で、AIスピーカーサービスを今回提供するのが、2017年設立のスタートアップ企業「TradFit(株)」だ。同社は宿泊企業に特化した、多言語対応・画像付きAIスピーカーアプリケーション、チャットボット、それらをシームレスに繋ぎ込んだ宿泊施設向け管理画面などの開発に取り組んでいる。今回

宿泊の体験価値を高める新機能

ソニー4K「ブラビア」とAIスピーカーで 世界スタンダードの客室に



ソニーマーケティング(株)
ビジネスソリューション本部 開発営業部統括部長
真砂野 透 氏

Company's Voice 1

4Kの高画質大画面をホテル・旅館でも インターネットとの親和性が重要に

4Kの大画面で映像を楽しむだけでなく、テレビとスマートフォンやスマートスピーカーとの連携は、この分野の先進国であるアメリカや中国では日常化しており、日本でも急速に普及が進むと予想されます。インバウンド顧客の増加が進む中、ソニーのブラビアは、「多言語化」「インターネット動画対応」「スマホ・キャスト機能」「シアター・音楽鑑賞」などインターネットとの親和性も非常に高いです。

消費者市場では4K大画面テレビへの購入が加速されていて、さらにご購入後のお客様のインターネット接続の割合がとて高くなっています。従来の放送番組視聴時間に大きな変化はなく、プラスで、インターネット動画を楽しむという傾向です。さらに、今後マーケットの拡大が見込まれるスマートスピーカーとの機能連携によ

り、家庭と同様にホテルの客室でテレビを楽しむだけでなく、訪日外国人旅行者や国内旅行者のホテルでの体験価値向上や満足度の向上大きく期待できます。これにより、ホテルのブランディングやおもてなしへの貢献、ホテル運営の改善ができるのではないかと考えています。

これまでは、お客様のアカウントを使用するスマートスピーカーの設置は個人情報の流出のリスクがあるため、宿泊施設としては導入できない状況にありましたが、今回の法人向けブラビアとスマートスピーカーの機能連携により課題が解消され、客室へ常設することが可能になりました。これまでのテレビを買い替えるという視点だけではなく、客室空間に新たな体験価値とIoT化をご提案させていただきます。



TradFit(株)
代表取締役社長
戸田 良樹 氏

Company's Voice 2

宿泊顧客の宿泊体験価値・利便性向上と 宿泊施設の収益性改善・データ分析による業務改善

年々、インバウンド旅行者が増え、多言語業務が増える中で、宿泊施設の労働環境の改善をAI活用で解決し、日本の宿泊業界の魅力度のさらなる向上、収益性改善、多言語対応、人手不足、離職率の高さの課題解消に寄与したいと考えております。宿泊施設へのソリューションについて、「具体的にどんな課題を解決できるのか」の主なポイントは以下の3点です。

まずは、フロントへの問い合わせに、多言語対応のAIスピーカーとチャットボットで基本対応し、機械学習に

より自動化を進め、オペレーションの効率化によるコスト削減を可能にする。

つぎに、お客さまから得たデータが多言語で蓄積されますので、BIツールとして顧客ニーズ・インサイトをグラフなどで「見える化」して、業務改善やマーケティング施策にご活用いただけるようになります。

3つ目は、飲食やアクティビティ利用で、顧客単価をアップし、周辺のレストランや観光スポットに送客した際は、レベニューシェアといった形で宿泊施設へ還元いたします。地方創生、各地域活性化にもお役に立てるビジネススキームです。

音声操作は、スマートフォンよりも使いやすく、今年から来年にかけて、AIスピーカーの急速な普及が見込まれています。CSと業務効率の両面から、宿泊施設運営のお役に立てればと考えています。



Company's Voice 3

博多エリア初のブティックホテルにて 最新のサービス体験を。

客室は博多観光、出張、様々なシーンでお選びいただける計7つのタイプ、51部屋をご用意しております。

法人向けブラビアとAmazon Echoを導入したのは、ホテルの先進性・話題性ととも、客室で好きな音楽やネット動画を楽しむのが世界のトレンドとなっている中で、さらに音声によるインターネット動画などの起動ができることが大きなメリット。お客様の反応が楽しみです。



(株)7garden
代表取締役
北野 賢 氏

Hotel Mei福岡天神
福岡県福岡市中央区春吉
2-16-19

7gardenは、アーバンブティックホテルの企画・設計・運営を一貫通費でサポートする不動産IT会社です。東京を中心に10棟の開業が決まっており、福岡には初の出店となる。自社開発したシステムを活用し革新的なホテル経営を行っています。