

2024年3月14日

報道関係者各位

東急リゾート&ステイ株式会社

【東急ステイ】業界初、音声認識システム「YYSystem」を 全31店舗に導入し22カ国語への対応が可能に

リアルタイムでストレスフリーなコミュニケーションが実現

東急リゾート&ステイ株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：栗辻 稔泰、以下「当社」）は、株式会社アイシン（愛知県刈谷市、社長：吉田 守孝、以下「アイシン」）が開発した音声認識システム「YYSystem（ワイワイシステム）」を、ホテル業界で初めて2024年3月18日（月）から東急ステイ全31店舗に順次導入します。これにより、22カ国の言語でタイムリーな意思疎通が可能になり、諸外国からの訪日客や聞くことに不自由さを感じられる方など幅広いお客様のご要望に対応でき、より快適かつストレスフリーなホテル滞在を提供してまいります。



東急ステイ銀座に設置している「YYSystem」

■DXで言語やコミュニケーションに不安を感じない快適なホテル滞在

当社では、東急不動産ホールディングスグループのDXビジョンで掲げられた「Digital Fusion デジタルの力で、あらゆる境界を取り除く」という考えのもと、多様なお客様へ対応できる環境を整備し、より快適かつストレスフリーなホテル滞在の提供を目指しています。

「YYSystem」は、発音した言葉がリアルタイムで文字起こしされ、22カ国※の言語でディスプレイに表示されるため、チェックイン・チェックアウトから、滞在中の観光案内や急な体調不良等のトラブルが発生した際にもスムーズな意思疎通が可能となります。また、頻出フレーズや部屋タイプの画像の登録など、ニーズに合わせてカスタマイズでき、表示されたテキストデータはサーバーに保存されます。やり取りの内容を後から確認することもできるため、ホテルスタッフ間での共有もしやすく、お客様のリクエストに確実に対応することができます。

※22 か国

日本語、英語、イギリス英語、中国語、台湾語、ベトナム語、ポルトガル語、ブラジルポルトガル語、スペイン語、韓国語、ドイツ語、タイ語、フランス語、イタリア語、ウクライナ語、ラオス語、トルコ語、フィリピン語、ネパール語、インドネシア語、ビルマ語、マレー語

東急ステイ全 31 店舗一覧

◆東京		◆全国	
銀座・築地・新橋エリア	東急ステイ銀座	北海道エリア	東急ステイ函館朝市 灯の湯
	東急ステイ築地		東急ステイ札幌
	東急ステイ新橋		東急ステイ札幌大通
渋谷・青山・目黒・世田谷エリア	東急ステイ渋谷	東海・北陸エリア	東急ステイ飛騨高山 結の湯
	東急ステイ渋谷 新南口		東急ステイ金沢
	東急ステイ青山プレミア	近畿エリア	東急ステイ京都阪井座（四条河原町）
	東急ステイ目黒・祐天寺		東急ステイ京都三条烏丸
新宿・四谷・池袋エリア	東急ステイ用賀	九州・沖縄エリア	東急ステイ大阪本町
	東急ステイ新宿イーストサイド		東急ステイメルキュール大阪なんば
	東急ステイ新宿		東急ステイ福岡天神
	東急ステイ西新宿		東急ステイ博多
品川・五反田・蒲田エリア	東急ステイ四谷		東急ステイ沖縄那覇
	東急ステイ池袋		
	東急ステイ高輪		
水道橋・日本橋・門前仲町エリア	東急ステイ五反田		
	東急ステイ蒲田		
	東急ステイ水道橋		
	東急ステイ日本橋		
	東急ステイ門前仲町		

■欧米や中南米、東南アジアなどの多言語対応が急務

当社では、日本国内のみならず海外からの訪日客利用も多く、英語を話せるスタッフの配置などインバウンド対応を推進してきましたが、英語を母国語としない東南アジア圏からのお客様の増加傾向に伴い、中国語やベトナム語など英語以外の言語でもスムーズでストレスのない意思疎通ができる環境づくりの必要性も感じてきました。

この課題を解決すべく、デジタル技術を活用した新たな価値を生み出し、誰一人取り残さない持続可能な社会の構築に貢献することを目指すアイシンの「YYSystem」を、2023年11月から外国人旅行客の宿泊が8割を超える東急ステイ銀座で試験導入いたしました。期間中は、お客様とホテルスタッフ双方が言葉の壁を感じないコミュニケーションを図れるということが実証され、この点を大きく評価し全31店舗への導入拡大を決定しました。これにより、お客様の旅先での不安軽減や利便性の高いホテルライフの提供だけでなく、ホテルスタッフが安心して働くための環境整備を行い、業務効率化や適切な接客対応が叶うと考えます。



東急リゾート&ステイ

■「YYSystem」概要

製品名称：音声認識システム「YYSystem」

開発会社：株式会社アイシン

声や音を可視化する独自のアルゴリズムをコアとして「意思疎通支援」を行うアプリケーションシリーズ。聴覚障がいのある従業員向けに開発され、現在は外国人向け多言語対応を搭載するなど対象と機能を拡大している。公益財団法人日本デザイン振興会が主催する 2023 年度グッドデザイン賞において「グッドデザイン・ベスト 100」に選出。その中から特に秀でた 20 件として選出される「グッドデザイン金賞（経済産業大臣賞）」を受賞。

<関連サイト>

・YYSystem 公式サイト：<https://www.yysystem.com>

・AI Think「音声をリアルタイムで文字化。聴覚障がい者や高齢者とのコミュニケーションを支援」：
<https://www.aisin.com/jp/aithink/innovation/blog/005501.html>

■東急ステイ概要

首都圏から北海道、九州や沖縄まで、ビジネスから観光、転勤等の一時住まいとしてなど、海外からの旅行者も含め、1泊でも中長期滞在でも快適な空間を提供するため、洗濯乾燥機・電子レンジ・ミニキッチン（一部タイプ）などを客室内に設置した「自分らしく暮らすように滞在できる」ホテルです。



店舗数：31 店

客室数：5,195 室（※東急ステイレジデンス除く）

東急ステイ公式サイト：<https://www.tokyustay.co.jp/>

■東急リゾート&ステイ株式会社 会社概要

全国 100 を超える施設運営を手がける総合運営会社。

民間・行政問わず、運営受託、マネジメント契約、コンサルティング契約等の運営サポートを行う。

会社名：東急リゾート&ステイ株式会社（<https://www.tokyu-rs.co.jp/>）

代表者：代表取締役社長 栗辻 稔泰

本社所在地：〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂一丁目 10 番 8 号 渋谷道玄坂東急ビル

設立：1979 年 3 月 13 日

資本金：100 百万円

本件に関する お問い合わせ先	東急リゾート&ステイ株式会社 ステイ運営統括部・ステイ運営管理部 担当：半澤（ハンザワ） E-mail： stay@tokyu-rs.co.jp
-------------------	--