

【赤坂エクセルホテル東急】ドコモタブレットの実験的な導入を実施。

【概要】

赤坂エクセルホテル東急では10月より、一部従業員がタブレット端末を携行し、宿泊客への案内等に活用する取組みを実験的に開始しました。更なる顧客満足度の向上を目的としており、宿泊客からの反応を見ながら本導入に向けて検討していきます。

【実験導入に踏み切った赤坂エクセルホテル東急の考え】

赤坂は土地柄外国人商用客が多い為、外国人旅行者への対応力の向上などの顧客満足度の向上に努めて行くことが、ホテル業界で今後生き残って行くためには必要。

【赤坂エクセルホテル東急の取組み】

NTTドコモの協力により、1階施設入り口&3階ロビー(フロント周り)にオリジナルのアプリがインストールされたタブレットを実験的に導入しました。(端末は一部従業員が携行)

オリジナルアプリは宿泊客からの問合せに対してスムーズに応えるコンテンツが揃っており、例えば<通訳機能>ではNTTドコモが提供している「はなして翻訳」の機能を活用し、外国人旅行者とそれぞれの言語で対話が可能(10ヶ国語に対応)。また<観光情報機能>では、周辺施設の紹介を行なうだけでなく地図も表示される為、目的地への案内もスムーズに行えます。さらに各端末から発信されたメッセージは全端末のアプリ上に表示される為、業務連絡など従業員内での情報共有もアプリ上で素早く行えます。

【オリジナルアプリ機能概要】

<通訳機能>

NTTドコモが提供する「はなして翻訳」の機能を活用。これにより外国人宿泊客とスムーズに対話ができます。(10ヶ国語対応)

<従業員向けコンテンツ>

入力したメッセージが全端末のアプリ上に表示される為、従業員間でのやり取りが即時に行なえます。

<施設案内機能>

客室やレストラン、会議室の案内など、館内の情報が表示されます。

<観光情報機能>

周辺施設の紹介と地図の表示を行ないます。

【今後の方針】

年末までの実験期間後、宿泊客からの反応などをもとに本導入を検討します。