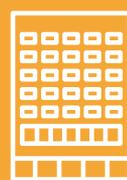
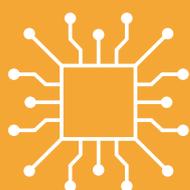
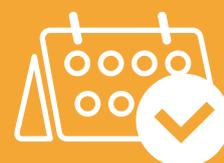


観光分野における デジタル技術活用マニュアル 宿泊施設編



令和5年3月

国土交通省 東北運輸局 観光部

目次

1 デジタル化に向けて	1
2 観光を取り巻く環境	2
宿泊業における労働生産性の課題	2
宿泊業におけるデジタル・トランスフォーメーションの状況...	3
観光客のスマートフォン利用の進展	4
インバウンドの取込	5
3 デジタル技術の導入にあたって	6
4 デジタル技術の紹介	8
①デジタルマーケティング	8
②マップ検索エンジン最適化(MEO)	9
③客室単価の見直し等	10
④人材育成	11
⑤会計管理	12
⑥予約受付、部屋割り・清掃等の情報管理	13
⑦問い合わせ	14
⑧要員配置、勤怠管理	15
⑨チェックイン、チェックアウト	16
⑩宿泊者の支払い	17

1 デジタル化に向けて

ポイント

- 『デジタル・トランスフォーメーション(DX)』の経営視点が最も重要です。
- 既存システムの複雑化・ブラックボックス化を解消できないと、DXを実現できず、経済損失のリスクがあります。
- 社会全体がデジタル化の方向に進んでおり、予約管理、財務、経営判断のみならず、接客などのホスピタリティについても今後はデジタルが中心となってきます。

スマートフォンの普及等によって、消費者である観光客の情報収集・発信などのデジタル化が進展しているのは周知のとおりです。また、新型コロナウイルス感染症の影響によって社会全体でデジタル化が進展し、消費者の行動は急激に変化しました。

経済産業省の試算では、既存のデジタルシステムの複雑化・ブラックボックス化を解消できなければ、デジタル・トランスフォーメーション(DX)が実現できないばかりか**2025年以降に最大で毎年12兆円の損失が発生**するとしています。

しかし、宿泊業においてはデジタル化の進展が滞っており、**生産性の向上、人手不足の問題**が顕在化しています。これらの課題の解消のためにも、今後は**DXの経営視点が最も重要**になってきます。DXとはデータとデジタル技術の活用によって**ビジネスモデル、組織、プロセス、企業文化・風土、業務を革新**することを指し、**競争上の優位性を確立**することができます。

これまで皆さまは、蓄積してきたノウハウなどを資産として経営をされてきたと思いますが、今後は予約管理、財務、経営判断のみならず、**接客などのホスピタリティもデジタルが中心**となります。**観光客が求めるホスピタリティのあり方について改めて検討していただきたい**と考えております。

本マニュアルは、顧客情報のデータ管理、ペーパーレス化等の『デジタイゼーション』*1、ネット予約・決済システムの導入の『デジタライゼーション』*2が中心となっております。まずはデジタルを当たり前ものとし、DXを大前提とした上で、その先の取組として本マニュアルをご活用ください。

政府はデジタル田園都市国家構想総合戦略において観光DXを施策として掲げ、「誰一人取り残されない」社会の実現に向けて取り組んでおります。東北運輸局が策定した「東北地方の今後の運輸・観光に関する基本構想」及び「観光立国の推進に係る中期の方針」においても、アフターコロナにおける旅行のあり方を追求するため、デジタルファーストな観光政策を掲げました。事業者の皆さまと一体でDXを推進できるよう、様々なサポートをしていきます。

*1:アナログ・物理データのデジタルデータ化の取組のこと。

*2:個別の業務・製造プロセスのデジタル化のこと。

2 観光を取り巻く環境

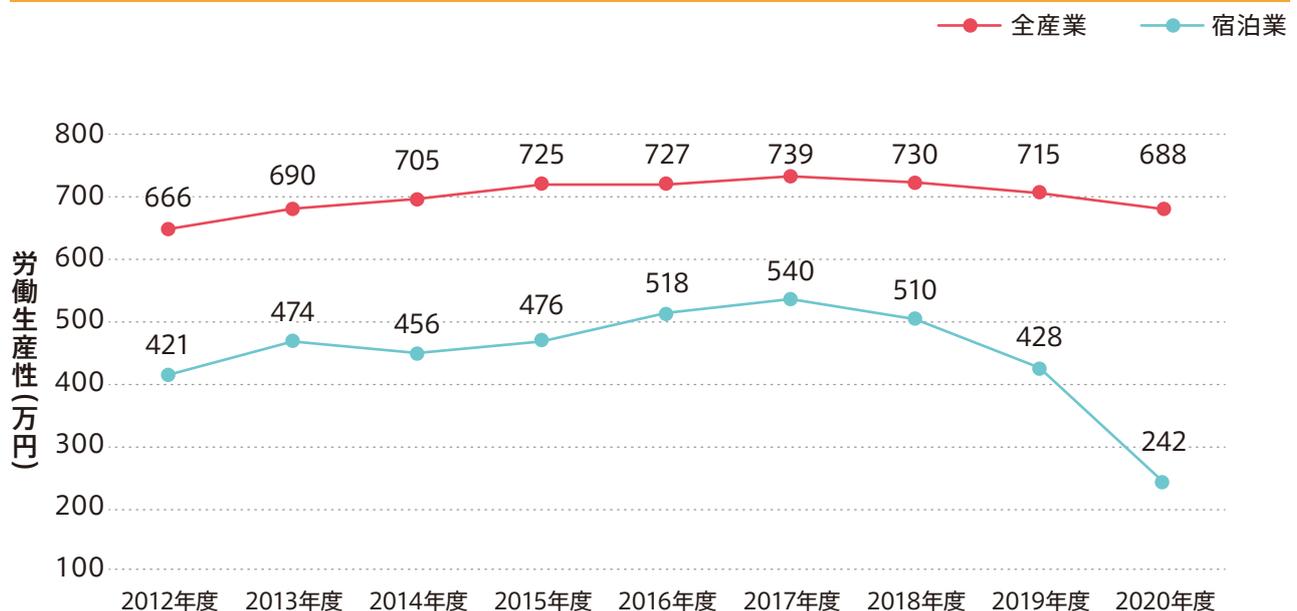
☑ 宿泊業における労働生産性の課題

「令和4年観光白書」(観光庁)によると、**宿泊業は、他産業と比較して労働生産性(従業員1人当たり付加価値額)が低い**ことが指摘されています。

我が国は少子高齢化時代に突入しており、働き手である生産人口が減少していることから、全ての産業と人手の取り合いになっています。

労働生産性の向上等によって従業員の賃金を高めなければ、宿泊業の魅力が相対的に低下し、新たな働き手の獲得が困難となり、人手不足になる恐れがあります。

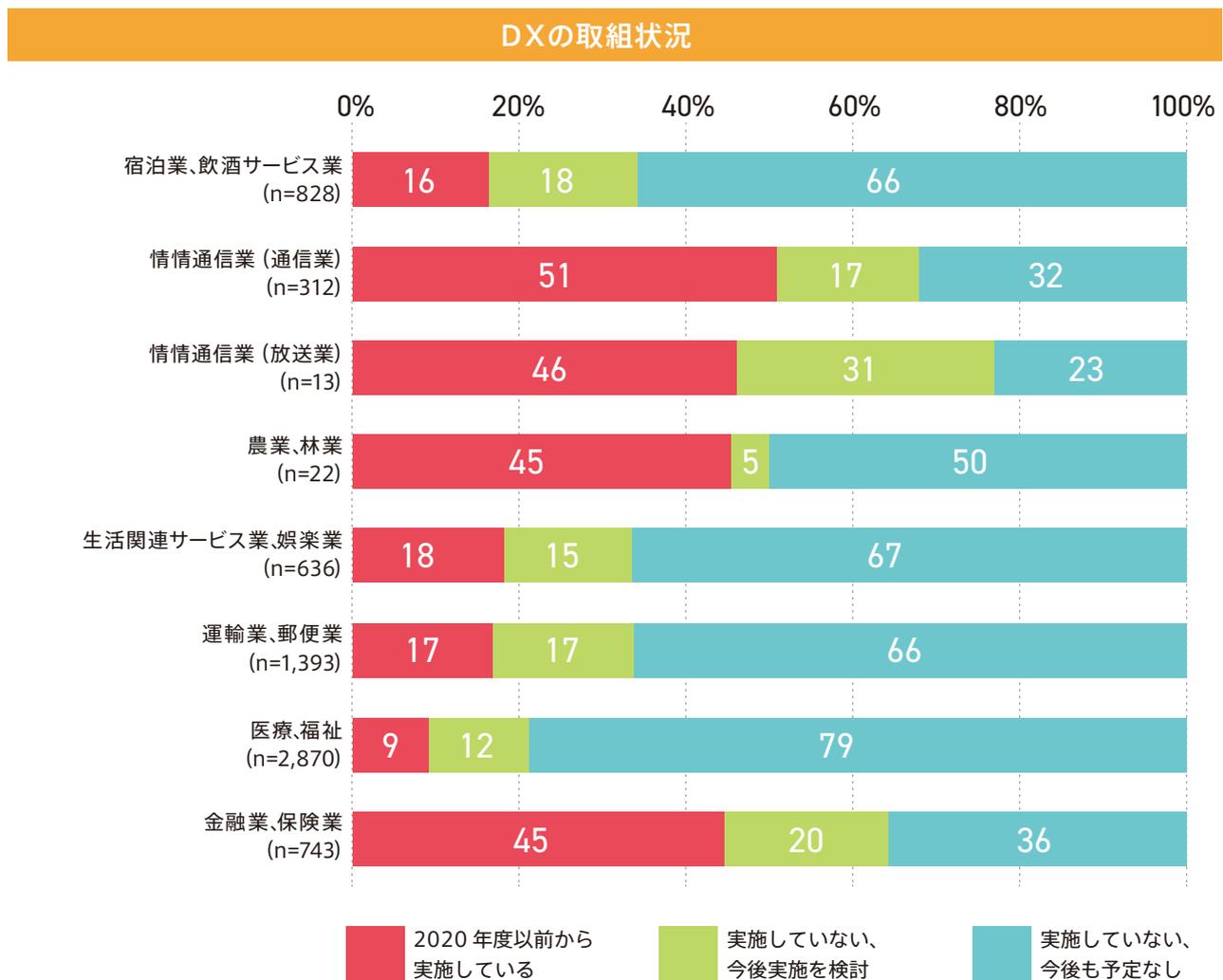
労働生産性の推移



注)「令和4年観光白書」(観光庁)を基に作成

☑ 宿泊業におけるデジタル・トランスフォーメーションの状況

作業のデジタル化、デジタル・トランスフォーメーション(以降、DX)は、作業の時短、効率化、ミスの削減に寄与するため、生産性向上に繋がりますが、宿泊業、飲食サービス業のDXは、他産業と比較しても進展していません。



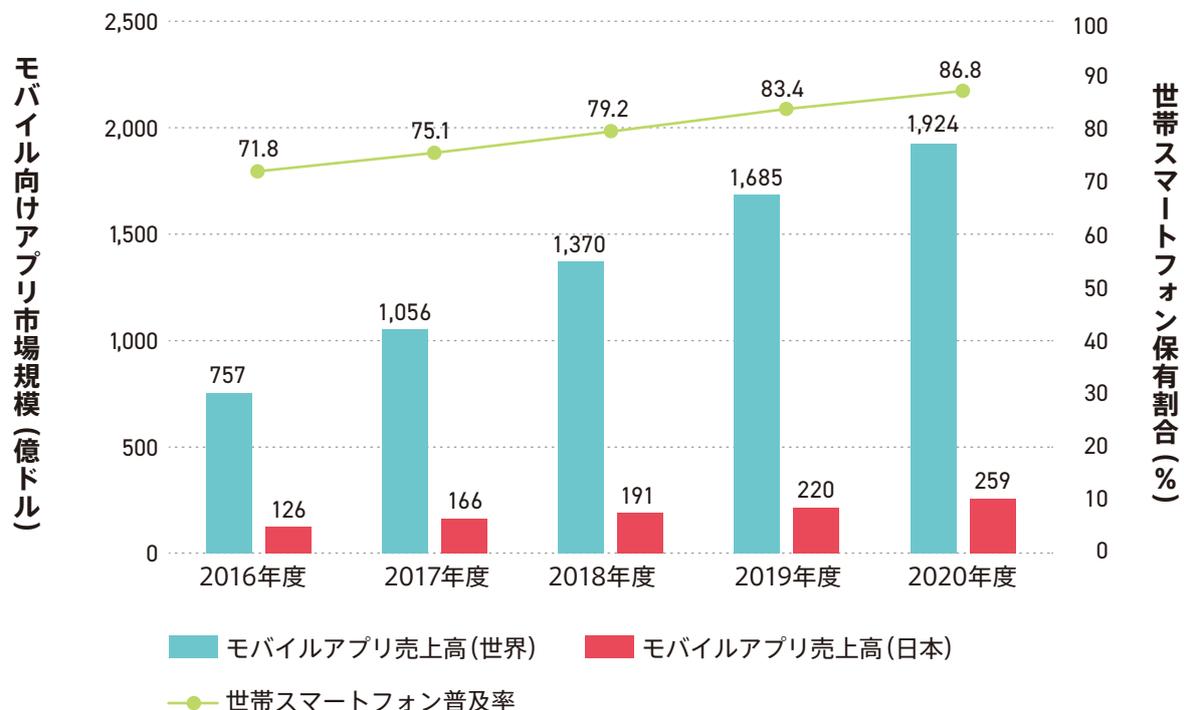
注)「令和3年版情報通信白書」(総務省)を基に作成

☑ 観光客のスマートフォン利用の進展

国内の世帯スマートフォン普及率は増加傾向で、2020年には86.8%を記録するなど、8割以上がスマートフォンを保有しています。また、「令和3年版情報通信白書」(総務省)によると、インターネットを利用する際の利用機器の割合は、2010年にモバイル端末がパソコンを逆転し、モバイル端末利用が9割以上を占めるなど、**消費者のデジタル化は進展しています**。

情報収集はスマートフォンが中心となっており、観光客は現地での情報収集が可能となっています。

国内スマホ普及率の推移及び、モバイルアプリ売上高の推移



注) 「令和3年版情報通信白書」(総務省)を基に作成

☑ インバウンドの取込

第16回観光立国推進閣僚会議において、岸田内閣総理大臣より速やかにインバウンド消費5兆円超を達成することを目指すことが示されました。

観光庁が策定した「観光立国推進基本計画」においても、新型コロナウイルス感染症の世界的な拡大によって喪失してしまったインバウンドの回復戦略として集中的な政策パッケージを実施し、消費額5兆円の早期達成を図ることが掲げられました。東北運輸局もインバウンドの回復に向けた取組を推進していきます。

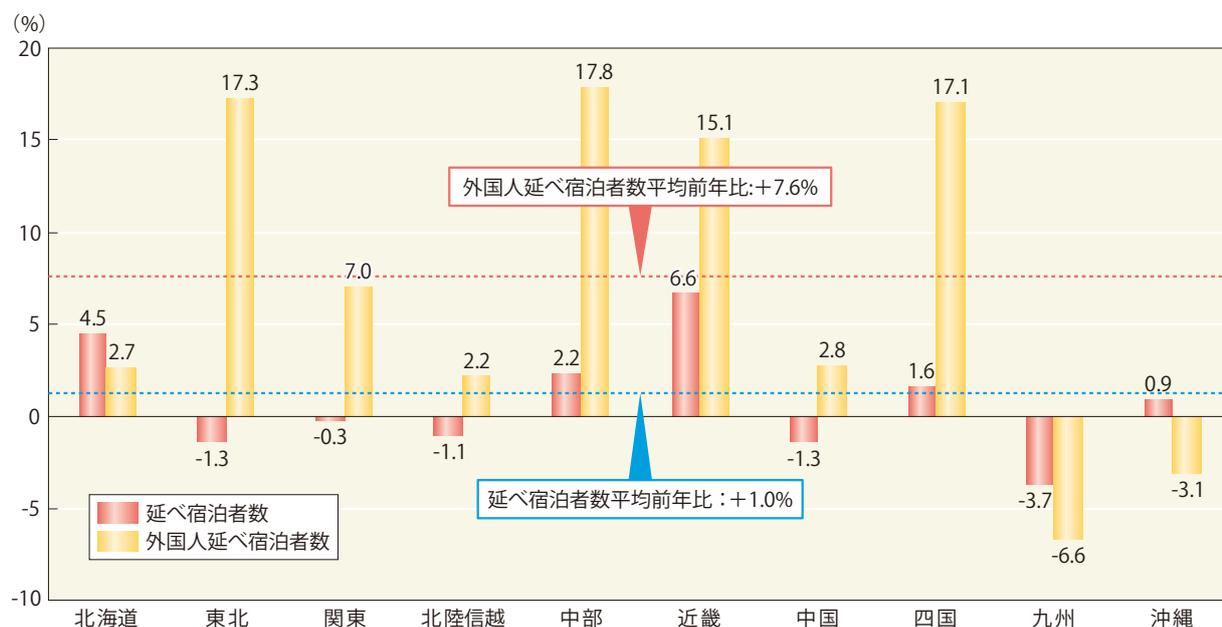
新型コロナウイルス感染症拡大前の2019年延べ宿泊者数の対前年比をみると、東北地方は延べ宿泊者数(全体)ではマイナスでしたが、インバウンドは増加傾向となっており、その伸び率は全国でも高い水準でした。

特に欧米豪は団体旅行よりも個人旅行のニーズが高く、85～90%が個人手配の旅行であり、また、平均泊数がアジアの2倍程度と長い傾向にあることから(訪日外国人の消費動向2019年年次報告書)、地域経済への大きな効果が期待できます。そのため、さまざまなチャネルによる情報発信を実施するとともに、宿泊施設においては、外国人旅行者が個人で宿泊を手配できるよう、海外OTA*へ情報を掲載することなどがますます重要になってきます。

また、東北の外国人宿泊者数において大きなシェアを占める台湾や中国本土でも個人旅行化が進んでいることから、欧米豪同様、ニーズに対応した取組が重要です。

*Online Travel Agentの頭文字の略称であり、実店舗を持たず、インターネット上のみでホテル・旅館等の予約、パッケージ商品の取引を行う旅行会社のこと。

延べ宿泊者数（全体）及び外国人延べ宿泊者数の地方ブロック別前年比2019年



出典: 令和2年版観光白書

3 デジタル技術の導入にあたって

近年の観光客の実態に合わせるとともに、労働生産性を高めるため、デジタル技術の導入は有効な手段となります。

しかし、やみくもにデジタル技術を導入することは、不要なコストの増加に繋がり、かえって労働生産性を低下させる恐れもあります。

そのため、シティホテル、ビジネスホテル、旅館など、自身の施設に宿泊される方の特性を踏まえ、中長期的に自身の施設が目指すべき目標、方針等を定め、現在の状況から解決すべき課題を設定し、課題解消に資するデジタル技術を導入することが重要となります。

デジタル技術は、民間事業者が提供している有償サービスを委託して導入する以外にも、表計算ソフトを活用して実施できるものなど、決してハードルが高いものばかりではありません。自身の施設規模に応じて簡易的なものから導入し、作業の効率化も図れます。

今までの商習慣を改めて見直し、デジタル技術を導入することで効率化を図れることがありますので、普段の作業を振り返ってみてください。

また、効率化できた時間を、おもてなしなどのホスピタリティに転換することで満足度の向上によるリピーター化なども期待されます。

本マニュアルは、宿泊施設の皆さまの困りごとを想定し、困りごとに対応するように作成しています。

解消したい課題から、導入が可能なデジタル技術を紹介していますので、ご活用ください。

なお、デジタル化の導入にあたっては、独立行政法人中小企業基盤整備機構のIT導入補助金が活用できるものがありますので、是非、これらの補助金等を活用して、導入をご検討ください。
(<https://www.it-hojo.jp/>)

想定課題

想定課題	対応ページ
<ul style="list-style-type: none">● 集客がうまくいかない● 売り上げを伸ばしたい	<ul style="list-style-type: none">① デジタルマーケティング……………P8② マップ検索エンジン最適化(MEO)…P9③ 客室単価の見直し等……………P10
<ul style="list-style-type: none">● 新人に教えている時間がない● マルチタスクを導入したいが教えている時間がない	<ul style="list-style-type: none">④ 人材育成…………… P11
<ul style="list-style-type: none">● 会計帳簿が手書きだから計算ミスがある● 売上からソフトに手入力があって時間がかかる	<ul style="list-style-type: none">⑤ 会計管理…………… P12
<ul style="list-style-type: none">● 予約受付の時間を短縮したい● 予約管理が大変● キャンセルがあるから部屋割りが大変● 宿泊者の状況変更を関係スタッフに伝達するのに時間をとられる● 清掃スタッフへの伝達に時間がかかる	<ul style="list-style-type: none">⑥ 予約受付、部屋割り・清掃等の情報管理……………P13
<ul style="list-style-type: none">● 電話で同じことを聞かれることが多くて時間を取られる● 電話内容の手書きを転記する時間もったいない	<ul style="list-style-type: none">⑦ 問い合わせ…………… P14
<ul style="list-style-type: none">● シフトを組むのが大変● マルチタスクしたいけど部門間の連携・共有が大変	<ul style="list-style-type: none">⑧ 要員配置、勤怠管理……………P15
<ul style="list-style-type: none">● チェックイン、チェックアウトでお客様を待たせることが多い● 非接触での受付にしたい	<ul style="list-style-type: none">⑨ チェックイン、チェックアウト……………P16
<ul style="list-style-type: none">● 現金管理のリスクが高い● 釣銭の計算ミスで時間を取られる	<ul style="list-style-type: none">⑩ 宿泊者の支払い…………… P17

4 デジタル技術の紹介

① デジタルマーケティング

POINT

SNSや動画でのプロモーション、SEO対策は、検索上位とするためにも有効です。また、OTAを活用することで個人旅行の取込に加えプロモーション効果も期待されます。

TwitterやFacebook、Instagram、LINE等のSNSでの情報発信は一般的になっています。

若い世代ほどSNSへの感度は高く、新たなコミュニケーションツールとして積極的に活用しているため、新たな顧客開拓ツールとして重要です。

YouTube等を活用し、部屋、食事、館内案内を動画で紹介する国内外の宿泊施設が増えています。施設での過ごし方がイメージしやすいため誘客が期待されます。また、若年層に対しては動画の尺が短いほど訴求力が高い傾向があるため、YouTubeショートやTikTok等の利用が有効です。

これらのSNSは無料で発信でき、全ての施設で対応が可能です。また、SNS等での更新頻度を高め、検索数、閲覧数を高めるとインターネットでの検索結果が上位になるため、誘客に繋がります。

SEO対策*として、サイト構成を最適化し、検索されやすいサイトに再構成することも誘客に有効です。

また、国内、国外ともに個人旅行化が進展しているため、OTAへの掲載はプロモーションとしての効果もあります。宿泊料金に応じて手数料を取られるものの、特にインバウンドにおいては、海外OTAに掲載することで集客のチャンスが広がることを期待されます。

*自社のウェブサイトが検索上位に表示されるよう、ウェブサイトの構成や記述などを調整すること。

無料で導入可能な取組	SNSでの情報発信 (Twitter、Facebook、Instagram、LINE、YouTube、tiktok)
費用が発生するが、 効果的、効率的な取組	検索連動型広告: Google、Yahoo JAPAN *性別や年代の特定層への絞り込みも可能
	OTA (国内旅行者向け): 楽天トラベル、じゃらん、るるぶトラベル、 Yahoo!トラベル、一休.com
	OTA (インバウンド向け): WAmazing、Booking.com、Expedia、 agoda、Trip.com、Hotels.com
	SEO対策: 株式会社ジオコード、株式会社ニュートラルワークス

② マップ検索エンジン最適化 (MEO)

POINT

インターネット上に自社の情報をマップ表示させることで集客が期待できます。

MEO (Map Engine Optimization)*を実施することで、マップでの検索結果において上位表示させることが可能となります。

代表的な検索エンジンであるGoogle、Yahoo JAPANがそれぞれ無料のサービスを提供しています。Googleは「Googleビジネスプロフィール」、Yahoo JAPANは「Yahoo!プレイス」に施設名や施設の所在地、連絡先などの施設情報を登録できます。

インバウンドにはGoogleが、国内にはYahoo JAPANが有効です。

*自社がマップ検索上位に表示されるよう企業情報や店舗情報を最適化すること。

無料で導入可能な取組

Google: Googleビジネスプロフィール
Yahoo JAPAN: Yahoo!プレイス

③ 客室単価の見直し等

POINT

最適な客室単価を設定することで、売上の向上が期待できます。

曜日、季節によって客室稼働率は大きく変動します。

稼働率が高い場合は単価を上げ、逆に低い場合は単価を下げることによって予約数が向上し、結果として利益率の向上が期待されます。費用は発生しますが、AIが最適な客室単価を自動的に設定するレベニューマネジメントシステムを導入している施設もあります。

簡易的に稼働状況を確認する場合は、客室単価別に日別の稼働状況を整理することで単価設定の変更が必要な曜日などが明らかになります。

後述するPMSを導入している施設においては、日別の稼働状況は、簡易的にダウンロードすることが可能となります。

また、客室単価とは異なりますが、食事のオプション追加を促すことで単価を向上させることもできます。オプション追加の確認を予約確認メールとともにレコメンドとして送付することが考えられます。

無料もしくは、比較的
安価で導入可能な取組

表計算ソフトの活用による稼働状況の計算

- エクセル (マイクロソフト)
- スプレッドシート (Google)
- ナンバーズ (Apple)

費用が発生するが、
効果的、効率的な取組

レベニューマネジメントシステムの活用

- メトロエンジン (メトロエンジン株式会社) <https://info.metroengines.jp/>
- ダイナミックプラス (ダイナミックプラス株式会社) <https://www.dynamic-plus.com/>
- プロペラ (いちご株式会社) <https://propera.me/jp/>

④ 人材育成

POINT

作業内容を動画撮影し社内共有することで、受講者は好きな場所・時間に学習ができます。講師の負担が軽減され、教材の更新作業も短時間で容易に行えます。

現場研修や紙で作成したマニュアルを使用した人材育成に取り組まれている施設が多いと思います。紙で作成したマニュアルは、業務内容の見直しが入ると修正作業が大変です。

そのため、**普段の業務内容の動画を撮影し、研修教材を作成**している施設があります。5分程度の動画撮影を行い、無料の動画配信サービスを活用して従業員のみ公開しています。受講者が**好きな場所・時間に学習できて、講師の負担も軽減されるというメリット**があります。変更が生じた動画のみ差し替えればいため、教材の更新作業も容易になります。

また、他県のホテルでは研修用動画の作成ツールを購入して利用している例もあります。



無料で導入可能な取組

YouTube (従業員が自身で撮影し、投稿。非公開設定が必要)

費用が発生するが、効果的、効率的な取組

動画研修ツールの活用

- ClipLine (ClipLine株式会社) <https://service.clipline.com>
- Teachme Biz (株式会社スタディスト) <https://biz.teachme.jp/>
- AirCourse (KIYOラーニング株式会社) <https://aircourse.com/>
- はたらきかたマニュアル (YAMAGATA株式会社) <https://www.how2work.jp/>

⑤ 会計管理

POINT

大規模宿泊施設では専用ソフトの導入、PMSやPOSレジとの連動が効率的です。
小規模施設等、会計ソフトを導入しない場合でも、表計算ソフトを活用することで時短や経理ミスの削減に繋がります。

専門家への外部委託や市販の会計ソフトの導入、あるいは、会計ソフトとPMS (Property management system) *1を連動させることで、各データを共有するなどの効率化を図ることができます。

会計管理を自社で実施している場合、比較的安価で時短や経理ミスの削減につながる取組として表計算ソフトが有効です。持続化給付金の申請を契機に導入した施設では、予約者の住所の分析など、商品開発の効果検証にも活用しています。

施設規模が大きい宿泊施設では、会計ソフトをPMS等の他の各種ソフトやPOSレジ (館内売り場のレジによる販売実績情報) などと連携することで、効率化を図っている例もあります。ただし、PMSとの連携はカスタム費用が発生するとともに、一度システムを構築すると、システム変更にも費用が発生するため、必要な機能を十分に検討することが重要です。



*1: PMSは、予約情報、客室割付、顧客情報、売上などのホテル、旅館が管理すべき情報を一元的に管理できるシステムであり、導入することによって業務効率化が期待されます。

無料もしくは、比較的安価で導入可能な取組

表計算ソフトの活用

- エクセル (マイクロソフト)
- スプレッドシート (Google)
- ナンバーズ (Apple)

費用が発生するが、効果的、効率的な取組

会計ソフトの活用

- freee (freee株式会社) <https://www.freee.co.jp>
- ジョブカン会計 (株式会社 DONUTS) <https://ac.jobcan.ne.jp>
- マネーフォワードクラウド会計Plus (株式会社マネーフォワード) <https://biz.moneyforward.com>
- OBIC7会計情報ソリューション (株式会社 オービック) <https://www.obic.co.jp>
- SuperStream-NX 統合会計 (スーパーストリーム株式会社) <https://www.superstream.co.jp>
- ACT-NetPro (株式会社ビジネスブレイン太田昭和) <https://www.bbs.co.jp>
- MJSLINK DX 財務大将 (株式会社ミロク情報サービス) <https://www.mjs.co.jp>
- EXPLANNER/Z (日本電気株式会社 (NEC)) <https://jpn.nec.com>
- 弥生会計 (弥生株式会社) <https://www.yayoi-kk.co.jp>
- 勤定奉行クラウド (株式会社オービックビジネスコンサルタント) <https://www.obc.co.jp>
- PCAクラウド (ピー・シー・エー株式会社) <https://pca.jp>
- フリーウェイ経理Pro (株式会社フリーウェイジャパン) <https://freeway-japan.com>
- クラウド発展会計 (日本ビズアップ株式会社) <https://www.bizup.co.jp>

⑥ 予約受付、部屋割り・清掃等の情報管理

POINT

サイトコントローラーやPMSを導入することで、作業が効率的になります。小規模施設では、予約情報等をLINEなどのSNSサービスを活用して共有することで効率化に繋がります。

複数のOTAと契約している場合、ダブルブッキングのリスクがあるため、サイトコントローラー*1の導入が必須となります。サイトコントローラーを導入することで、ダブルブッキングのリスクが解消されるとともに、24時間の受付が可能となり、人員の削減に繋がります。

サイトコントローラーで在庫管理した予約情報をPMSと連動することで、部屋割りも可能となります。なお、施設規模として50部屋を超えるとPMS導入の方が人手よりも効率的になるとの意見もあります。また、PMSでは、顧客情報管理も容易となり、来訪者の居住地などの分析も可能となります。

クラウド型PMSの場合、タブレットやスマートフォンで顧客情報のリアルタイムでの共有が可能となり、予約変更時の伝達やチェックアウト時の清掃実施の連絡が無くなるなど、業務効率化や時短に繋がります。また、LINEなどのSNSサービスを活用した共有も時短に繋がります。

サイトコントローラー、PMSは非常に便利で生産性向上に大きく寄与するシステムですが、インシャルコストが高額なこと、ランニングコストも発生することに加え、サーバーダウン時に全てのシステムが停止するリスクもあります。

予約状況							
宿泊プラン	1/16	1/17	1/18	1/19	1/20	1/21	1/22
スタンダード	X	O	X	O	A	O	A
スタンダード	X	O	X	O	A	O	A
ファミリールーム	A	X	O	A	O	A	O
ファミリールーム	A	X	O	A	O	A	O
和室 (6人)	O	A	A	O	O	O	O
和室 (6人)	X	O	X	O	O	O	O

*1: サイトコントローラーは、自社の予約サイトや国内・国外OTAといった複数の宿泊予約サイトを一元管理するシステムです。

無料もしくは、比較的安価で導入可能な取組

表計算ソフトの活用

- エクセル (マイクロソフト)
- スプレッドシート (Google)
- ナンバース (Apple)

サイトコントローラーの活用

- Beds24 (株式会社WeIns) <https://co-reception.com>
- TEMAIRAZU (比較.com株式会社) <https://www.temairazu.com>
- ねっぼん! (株式会社クリップス) <https://hotelier.jp>
- らく通with (JR鉄道情報システム株式会社) <https://www.raku-2.jp>
- ルーム・マネージャー (有限会社ベン・システム) <https://room-manager.jp>

PMSの活用

- HMS AG3 (株式会社スニットコンピュータ) <https://www.snitcomputer.com>
- 宿OH!Pro (株式会社ナバック) <https://www.yadooh-s.com/pro/>
- GLOVIA smart ホテル (富士通Japan株式会社) <https://www.fujitsu.com>
- ストーリーホテル ストーリー旅館 アシスト (信南交通株式会社) <https://www.shinnan.co.jp>
- Staysee (ステイシー株式会社) <https://staysee.jp>
- HMS Light (株式会社スニットコンピュータ) <https://www.snitcomputer.com>
- accommod (株式会社タップ) <https://www.accommod-hp.com>
- Airhost PMS (株式会社エアホスト) <https://airhost.jp>
- HOTEL SMART (xxx (エイジィ)株式会社) <https://renoful.jp>
- innto (株式会社 アルメックス) <https://innto.jp>
- ビズサイト・ナフェイス CLOUD (株式会社ナバック) <https://www.navc2.co.jp>
- Wincal (株式会社 アルメックス) <https://www.almex.jp>

費用が発生するが、効果的、効率的な取組

⑦ 問い合わせ

POINT

AIチャットボットによって時短、省力化を図れるケースがあります。電話ヘッドセットを導入し、電話内容を直接データ入力することで、時短に繋がります。

電話で受けることが多いお問い合わせはAIチャットボットによって時短、省力化を図れるケースがあります。

AIチャットボットは、WEBサイトやアプリ等で施設に対しての質問をチャットで受け付けます。質問に対して、AIの機械学習を用いて最適な回答を自動表示できるサービスです。AIチャットボットを導入することで、宿泊客からの電話による問い合わせが減少し、時間・人員を他のサービスに充てることができます。

現在は対話型のAIチャットボットの開発が世界的に進んでおり、性能向上が今後期待されています。

また、安価で効果的な取組として、電話のヘッドセットが有効との意見があります。両手が空くことで、電話内容を即時にデータ入力できるため、手書き転記が削減され時短に繋がります。



無料もしくは、比較的
安価で導入可能な取組

電話ヘッドセットの活用

費用が発生するが、
効果的、効率的な取組

AIチャットボットの活用

- tripedia (CAMEL株式会社) <https://camel.co.jp>
- talkappi (株式会社アクティバリュース) <https://talkappi.com>
- tripla (tripla株式会社) <https://tripla.io>
- BEBOT (株式会社ピースポーク) <https://www.be-spoke.io/>

⑧ 要員配置、勤怠管理

POINT

出退勤管理システムを導入することで、勤務時間が自動で計算され、給与計算の時短と計算ミスの低減に繋がります。

タイムレコーダーとパソコンソフトが連動し出退勤時刻が電子化されるシステムは、勤務時間が自動的に計算されるので、給与計算の時短とミスの低減に繋がります。

また、勤怠の見える化によって労働時間の把握が容易となり、長時間労働や残業時間の削減にも繋がります。

シフトを一元的に設定できるソフトは配置管理や勤怠管理が簡易的に行えるため、マルチタスク時のシフト管理が容易となります。



無料もしくは、比較的
安価で導入可能な取組

勤怠管理ソフトの活用

- opsplot (株式会社opsplot) <https://jp.opsplot.com>

出退勤管理機器とソフトが連動したシステムの活用

費用が発生するが、
効果的、効率的な取組

- KING OF TIME (株式会社ヒューマンテクノロジーズ) <https://www.kingoftime.jp>
- freee 勤怠管理Plus (freee株式会社) <https://www.freee.co.jp>
- セコムあんしん勤怠管理サービス KING OF TIME Edition (セコムトラストシステムズ株式会社) <https://www.secomtrust.net>
- マネーフォワードクラウド勤怠 (株式会社マネーフォワード) <https://biz.moneyforward.com>
- ジンジャー勤怠 (jinjer株式会社) <https://hcm-jinjer.com>
- 楽楽勤怠 (株式会社ラクス) <https://www.rakurakukintai.jp>
- キンクラ (CLINKS株式会社) <https://www.kintaicloud.jp>
- AKASHI (ソニービズネットワークス株式会社) <https://ak4.jp>
- TeamSpirit (株式会社チームスピリット) <https://www.teamspirit.com>
- ProSTAFFクラウド (アイテックス株式会社) <https://www.prostaffcloud.jp>
- kincone (株式会社ソウルウェア) <https://www.kincone.com>

⑨ チェックイン、チェックアウト

POINT

タブレット受付やオンラインチェックインアプリを導入することで、混雑緩和、省力化が期待されます。
ただし、ホスピタリティ等に対する自社方針と照らし合わせて導入を検討することが重要です。

フロントを経由せず直接客室のタブレットからチェックイン・チェックアウトできるシステムやオンラインチェックインアプリの導入によりフロントでの待ち時間削減による宿泊客の満足度向上が期待されます。あわせて、従業員の省力化にもつながり、時間・人員を他のサービスに充てることができます。

SNS等のサービスでQRコードを読み取ってもらい、電子でチェックインする方法もあります。友達登録することで、プロモーションにも活用できるメリットがあります。

一方、対面でのチェックインをお客様への大事なおもてなしサービスと捉えている施設も多くあります。非接触型チェックインはホスピタリティ等に関する自社方針と照らし合わせて導入を検討することが重要です。



費用が発生するが、
効果的、効率的な取組

スマートチェックインシステム

- AIチェックイン (株式会社Hosty) <https://lp.ai-check-in.com>
- maneKEY (株式会社電縁) <https://manekey.com>
- AirHost ONE (株式会社エアホスト) <https://airhost.jp>
- Tabiq (株式会社リクリエ) <https://tabiq-lp.reqrea.co.jp>
- FlexIN (株式会社 情報創研) <https://jsk.co.jp>
- aipass for hotels (aipass株式会社) <https://aipass.jp>
- TOMARO+ (株式会社パレスリンク) <https://palacelink.co.jp>
- MujInn (株式会社ゴールドバリュークリエーション) <https://mujinn.com>
- 123ROBO (株式会社SYD) <https://www.123robo.com>
- HOTEL SMART (xxx株式会社) <https://www.hotelsmart.jp>
- あんしんステイIoT (楽天コミュニケーションズ株式会社) <https://comm.rakuten.co.jp>

自動チェックイン機

- スマートチェックイン+サーモイン (株式会社デバイスエージェンシー) <https://and-iot.jp>
- カウンター-KIOSK ADC-510 (システムギア株式会社) <https://www.systemgear.com>
- スマレ(オムロン ソーシャルソリューションズ株式会社) <https://socialsolution.omron.com>
- Finexit (日本リテイルシステム株式会社) <https://www.alljrs.co.jp>
- Eskio Check-in (日本NCRビジネスソリューション株式会社) <https://www.ncr-bs.com>
- KIOSK (株式会社アルメックス) <https://www.almex.jp>
- RONT2 (株式会社POSSIBLE) <https://www.possible-inc.com>

⑩ 宿泊者の支払い

POINT

電子決済は、宿泊客の利便性が向上します。
また、自動精算機を導入することで、釣銭間違いの防止や時短に繋がります。

クレジットカード、QRコード決済を導入している施設が多く、交通系ICカードも導入が進んでいます。
導入することで宿泊客の利便性が向上します。

チェックアウトについては、自動精算機の導入によって混雑緩和のメリットがあります。また、自動精算機を導入することで、釣銭の間違いがなくなり、フロント業務引継ぎ時の残金確認作業時間が短縮できるメリットがあります。

現金管理のリスク軽減、釣銭ミスの解消、チェックアウト時の時短などのメリットがありますが、複数の電子決済を導入すると入金タイミングがずれ、キャッシュフローが複雑になるデメリットもあります。



電子決済端末

- AirPAY (株式会社リクルート) <https://airregi.jp>
- VEGA3000-Touch (GMOフィナンシャルゲート株式会社) <https://gmo-fg.com>
- スマレジ (株式会社スマレジ) <https://smaregi.jp>
- JMSおまかせサービス (株式会社JMS) <https://www.japanmerchantservices.com>
- stera terminal (三井住友カード株式会社) <https://www.smbc-card.com>
- Square (Square株式会社) <https://squareup.com>
- STORES 決済 (STORES 株式会社) <https://coiney.com>
- CASHIER PAYMENT (株式会社ユニエム) <https://cashier-pos.com>
- iRITSpay (株式会社アイティフォー) <https://www.itfor.co.jp>
- マルチ決済端末“A8” (アルファノート株式会社) <https://www.alpha-note.co.jp>

費用が発生するが、
効果的、効率的な取組

担当・お問い合わせ先

国土交通省 東北運輸局 観光部 観光企画課

住所：〒983-8537 宮城県仙台市宮城野区鉄砲町1

TEL：022-791-7509（土・日・祝祭日を除く）

E-Mail：tht-kankou-kankoukikaku@gxb.mlit.go.jp