

IIOプロデュース株式会社
業種：宿泊・飲食サービス業
従業員規模：1～10人

商品・サービスの質向上
社内の働き方改革

コミュニケーション

スマートフォンをかざすだけで外国人観光客に情報提供！

- 旅館とホテルのプロデュース・運営を行っているが、外国人観光客とのコミュニケーションとマナーの周知に課題があった。
- ・ レストラン利用時には、料理や使用食材について外国語で質問を受けることが多く、回答に時間がかかったり、繁忙期には対応に手をとられ店内のオペレーションに支障を来すことがあった。
- ・ 宿泊利用時でも、一般的なマナーが国内と海外で異なるため、大浴場や客室の使用に関してトラブルが発生していた。

- 外国人観光客に迅速に情報を提供するために、ICタグにスマートフォンをかざすだけで情報をやり取りできる技術(RFID)を活用し、使用食材や施設の利用マナーなどの情報が表示されるWebサイトを制作した。
- RFIDを利用できないスマートフォンでも対応できるよう二次元コードをICタグの表面に印刷し、同様の使い方ができるようにした。
- 文字情報に加え、視覚的に伝わりやすいようにピクトグラムでの情報提供を行った。

- お客様の簡単な操作で、必要な情報を迅速に提供可能となり、接客担当者の負担も軽減された。
- 人材確保が困難な中、業務がスリム化・効率化され、サービス向上のために人材を割り当てることができ、ホスピタリティが向上した。
- マナー違反を防ぐことで、お客様の来訪機会の損失を減らすことが期待できる。

【使用ツール】 RFIDタグ
【ツール概要】 RFID：Radio Frequency Identificationの略で電波を用いて無線でデータの読み取りを行い、モノの識別や管理を行うシステム
【企業紹介】 IIOプロデュース株式会社 <https://iio-produce.jp/>



- ・外国人観光客へ食材や宿泊時マナー等の情報を簡単・迅速に提供
- ・接客担当者の負担軽減でホスピタリティ向上

【導入前】情報提供に手間取り、お客様を待たせることや、情報不足による、マナー違反やトラブルも発生



【導入後】食材や宿泊・入浴マナーなど必要な情報をWebサイトで提供



令和3年度IoT・AI・ロボット等導入促進事業（IoT普及枠）採択