

触るのは  
自分の  
スマホだけ

# 非接触型サービス提供ソリューション・スマートプレート ～宿泊施設向けDX施策のご紹介～



June 7, 2023

ググらせない®  
AQUABIT SPIRALS

# スマートプレートとは

スマートプレートはスマホをかざすだけの簡単なアクションで様々なサービスを提供する、  
ICチップを内蔵した情報配信デバイスです。

## 施策に合わせた柔軟なサービス設計ができる



アプリのインストール不要  
Webサービスのためその場でスマホをかざすだけ！



電源不要でどこでも設置可能  
バッテリー交換や電源導線の心配も不要！



クラウド管理  
設置後もいつでもどこからでも設定変更可能！

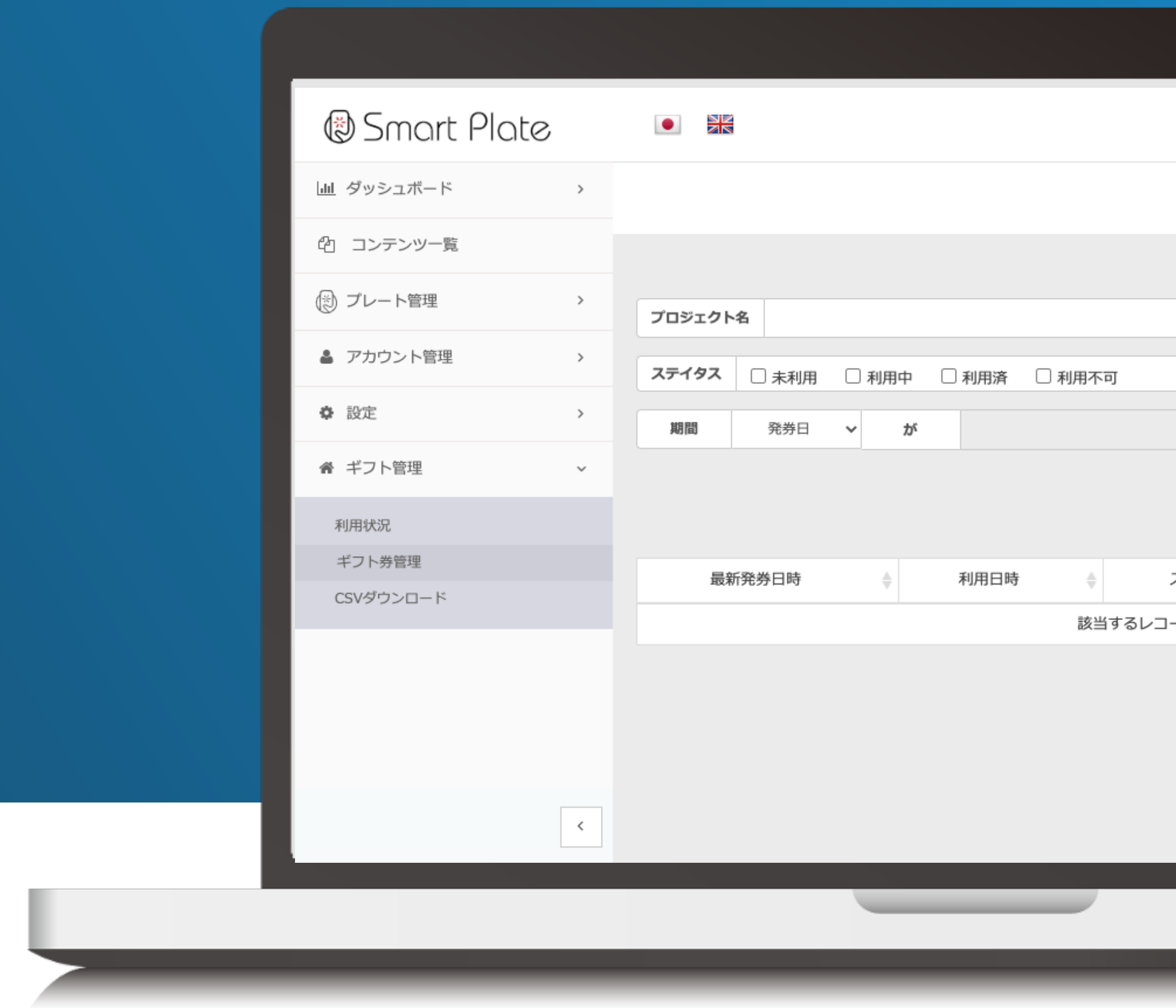


# 店頭や屋外などどこでも設置可能



宿泊施設様向け

# スマートプレートを活用した DX施策のご紹介



# よくある課題

このようなお困りごとはありませんか？



客室内にチラシが散乱・・・

情報更新に伴うチラシの差し替えが多く、客室の整理整頓が困難な上、さらに多言語対応のためにその数は増える一方。紙の準備も大変で、清掃員の工数アップの原因にもなってしま・・・



紙アンケートの集計に膨大な時間がかかる・・・

集計作業に手間と時間がかかりなかなか実態が把握できず、クレームがあってもすぐに対応できていない・・・



混雑状況の可視化には機器の導入費が・・・

共有スペースの混雑状況の可視化を行いたい、カメラやセンサーなど追加でハードウェアを入れるには費用負担が大きすぎる・・・

# スマートプレートを活用したDX施策

アプリや複雑な機材は不要のため導入時のコストを抑えることができ、利用者もその場ですぐ利用開始できます。  
オフライン接点を活用することで、集客の役割を担った施策としてもご利用いただけます。



スマートプレート1つで  
お部屋もスッキリ

室内のチラシをスマートプレート一つに集約。お部屋はすっきり、情報も整理整頓。多言語コンテンツなど情報管理はクラウドから簡単に更新！



モバイルアンケートで  
リアルタイム通知・自動集計

滞在中にリアルタイムなフィードバックを得ることで、チャックアウトまでの対応も可能に。アンケートから得られる統計情報は自動集計・可視化することで顧客満足度向上に貢献！

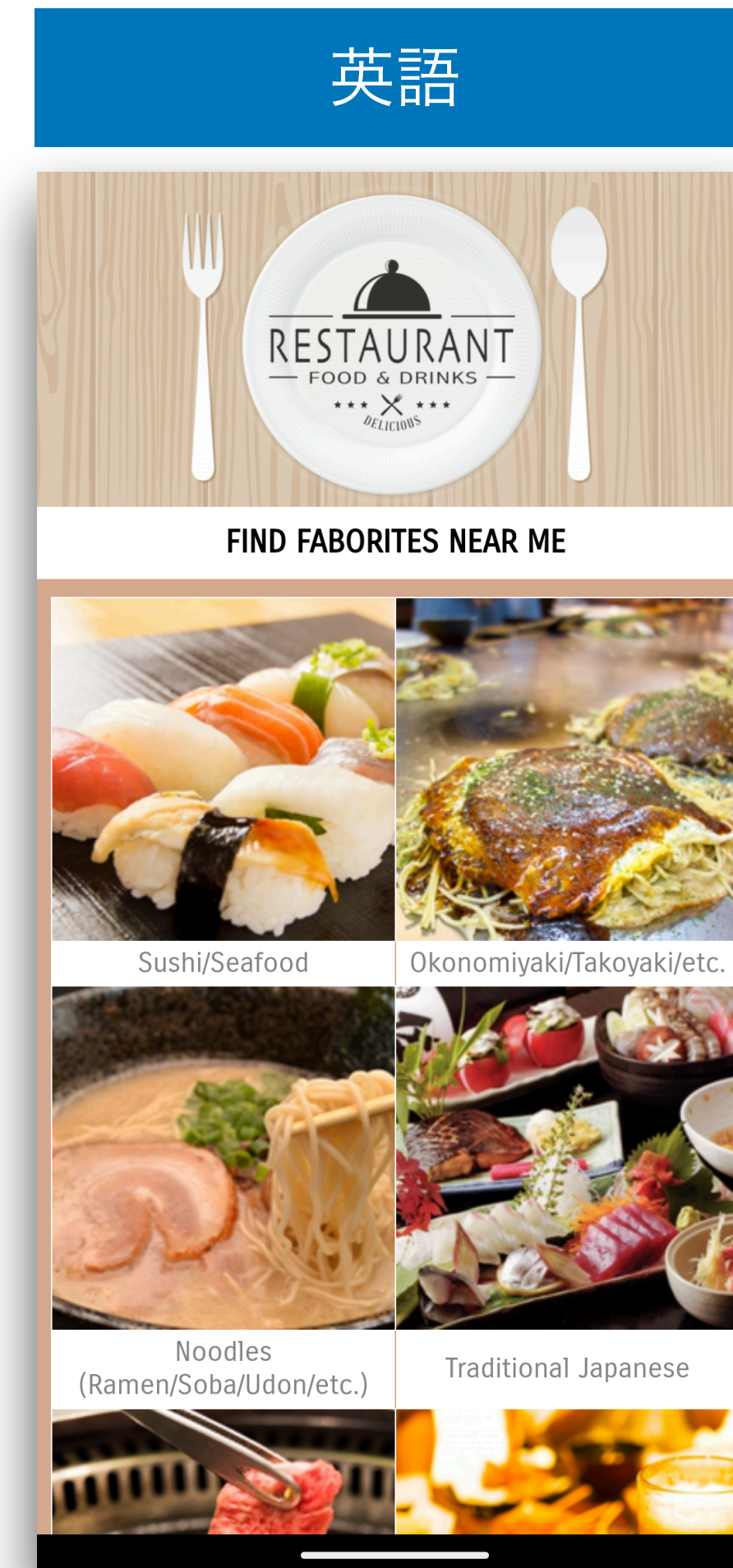
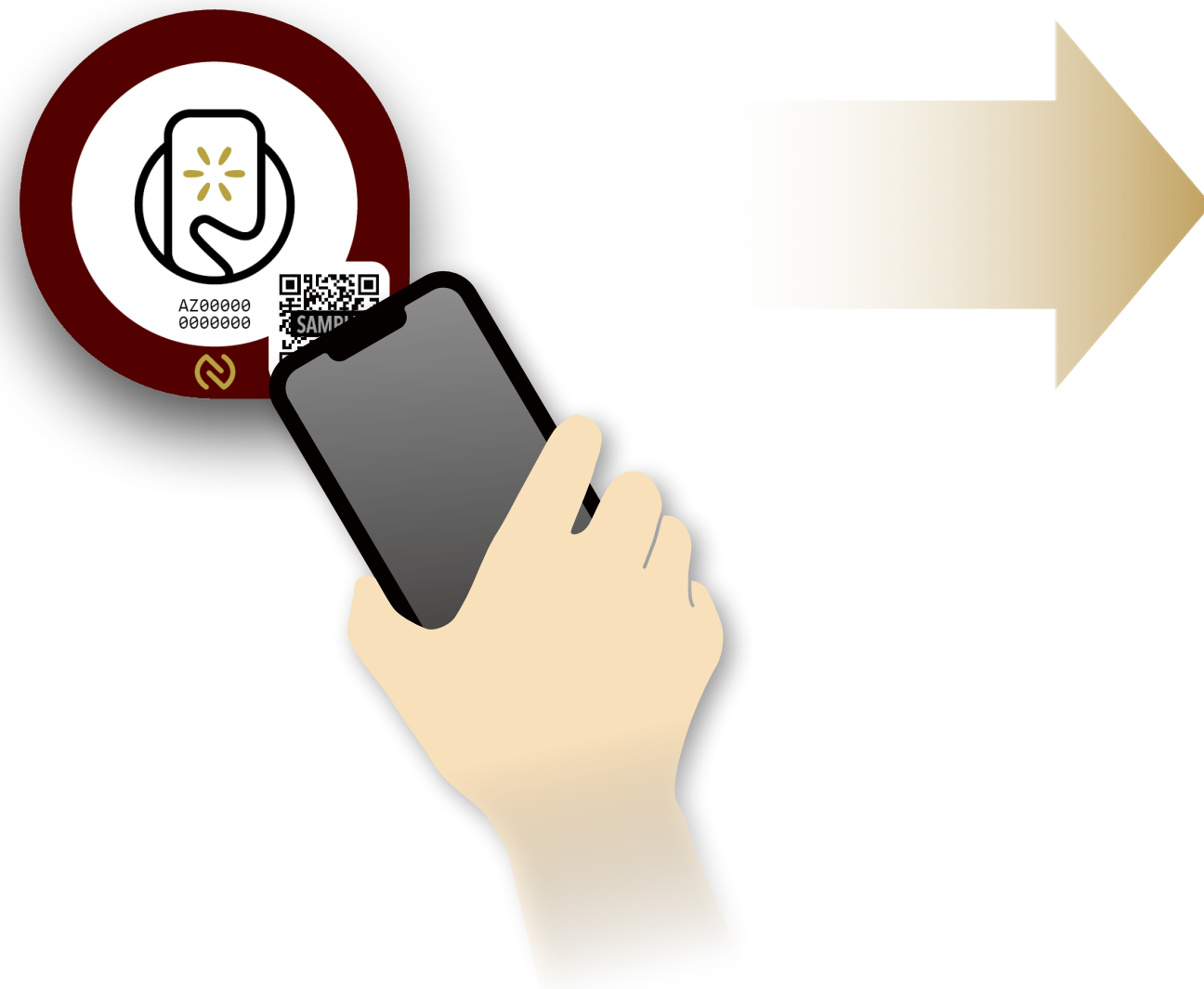


機器の要らない  
混雑状況可視化アプリ

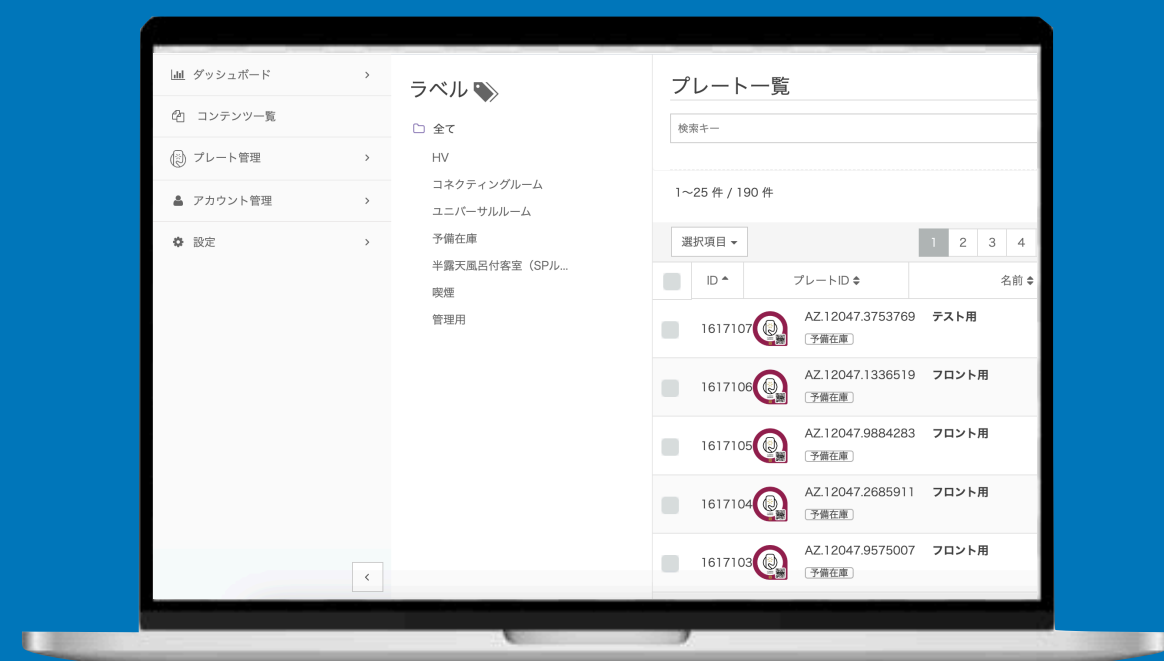
スマホアプリ一つで共有スペースの混雑状況を簡単に更新。機器要らずで低コストな混雑状況可視化施策が可能に！

# 1. 客室情報配信

客室のスマートプレートに情報を集約！  
お客様のスマホの言語情報に合わせて多言語でページを出し分けます。配信情報はいつでも変更可能！



いつでも簡単クラウド管理



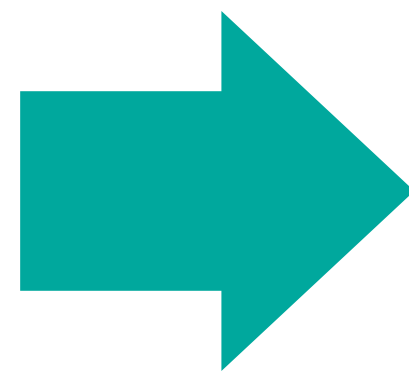
## 2. モバイルアンケート

客室のスマートプレートに情報を集約！

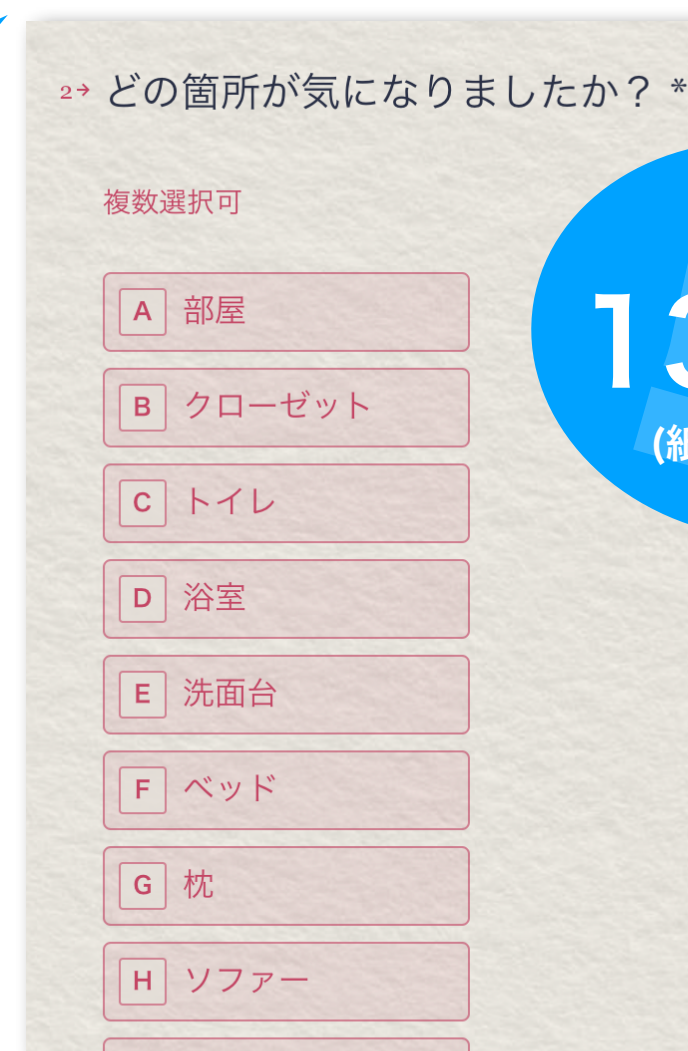
お客様のスマホの言語情報に合わせて多言語でページを出し分けます。配信情報はいつでも変更可能！

即時対応で  
不満を解消！

クレームが  
ありがとう  
に変わる



多言語  
対応可

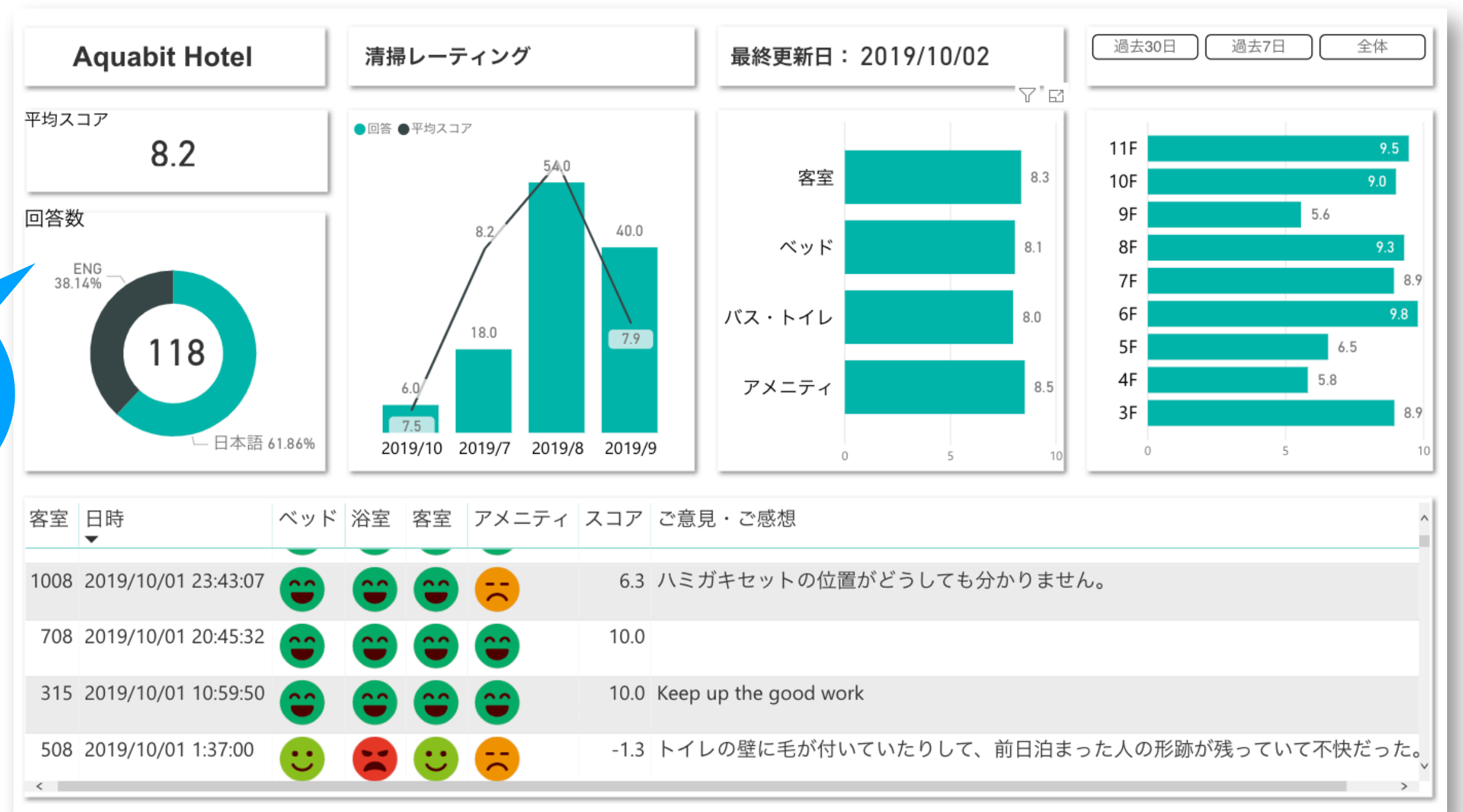


1300%  
(紙アンケート  
との比較)

ホテルや飲食店などでお客様からのフィードバックを取得し、メールやSlackなどでリアルタイムに管理者に伝えます。

これまではTripAdvisorや口コミサイトに書かれた（つまり既に拡散された）情報に後から対応することしかできませんでした。即時対応することでレピュテーション・マネジメントができるようになりました。

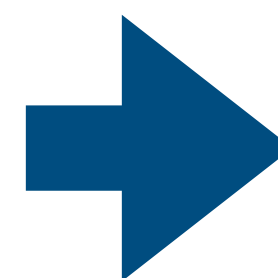
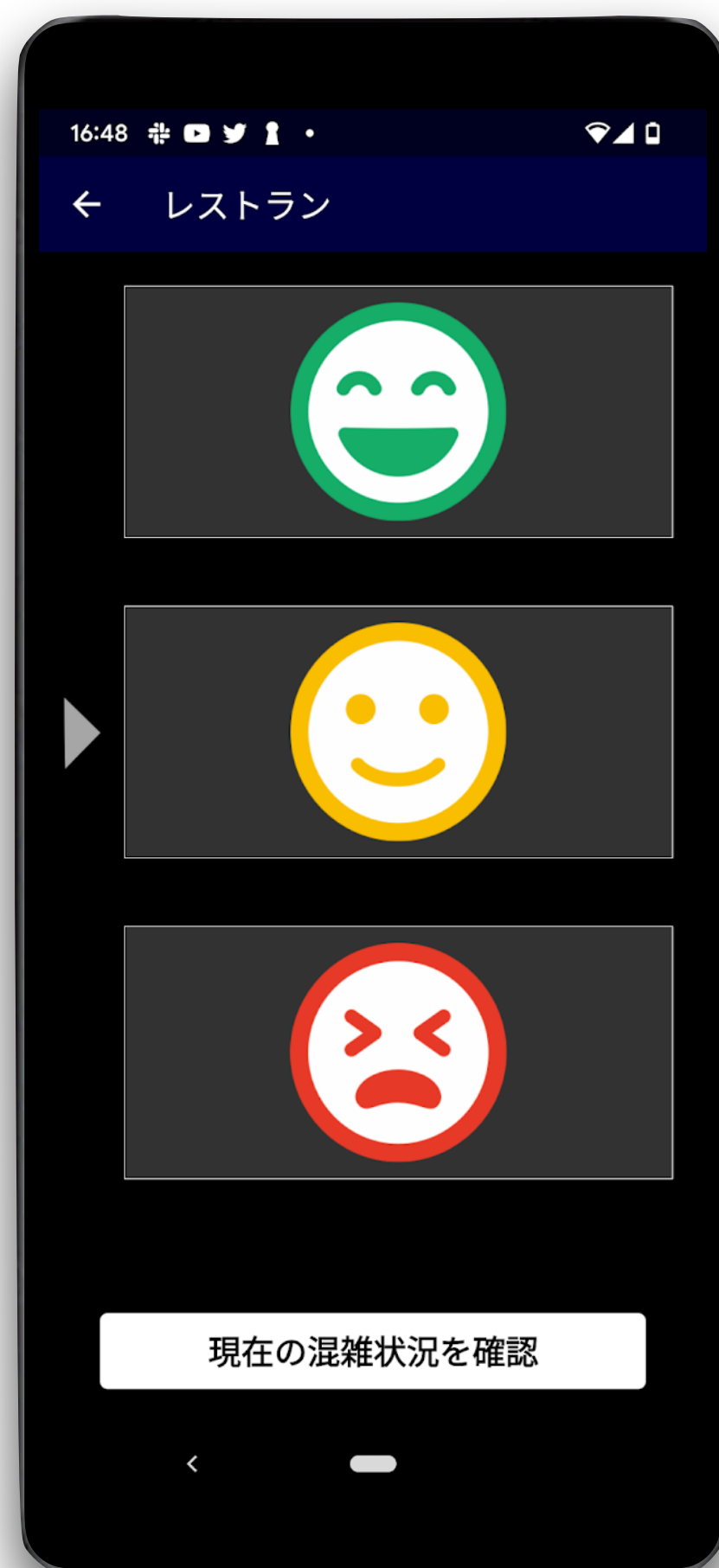
評価は自動的に集計され、スマプレのBIツールで可視化されます。





# 3. 混雑状況の可視化

専用アプリからワンタップで各エリアのステータスを変更！  
即座にお客様画面に反映されます。



専用アプリ

お客様画面

# お客様の声

## A社様 客室情報配信・モバイルアンケート

導入したことによるマイナスも何もなく満足している。

スマートプレート導入前はチェックイン時に必ず、館内案内や注意事項をまとめた紙をお渡ししていたが、それを廃止することで、紙の用意の手間と印刷コスト削減、また説明の簡略化に繋がっている。

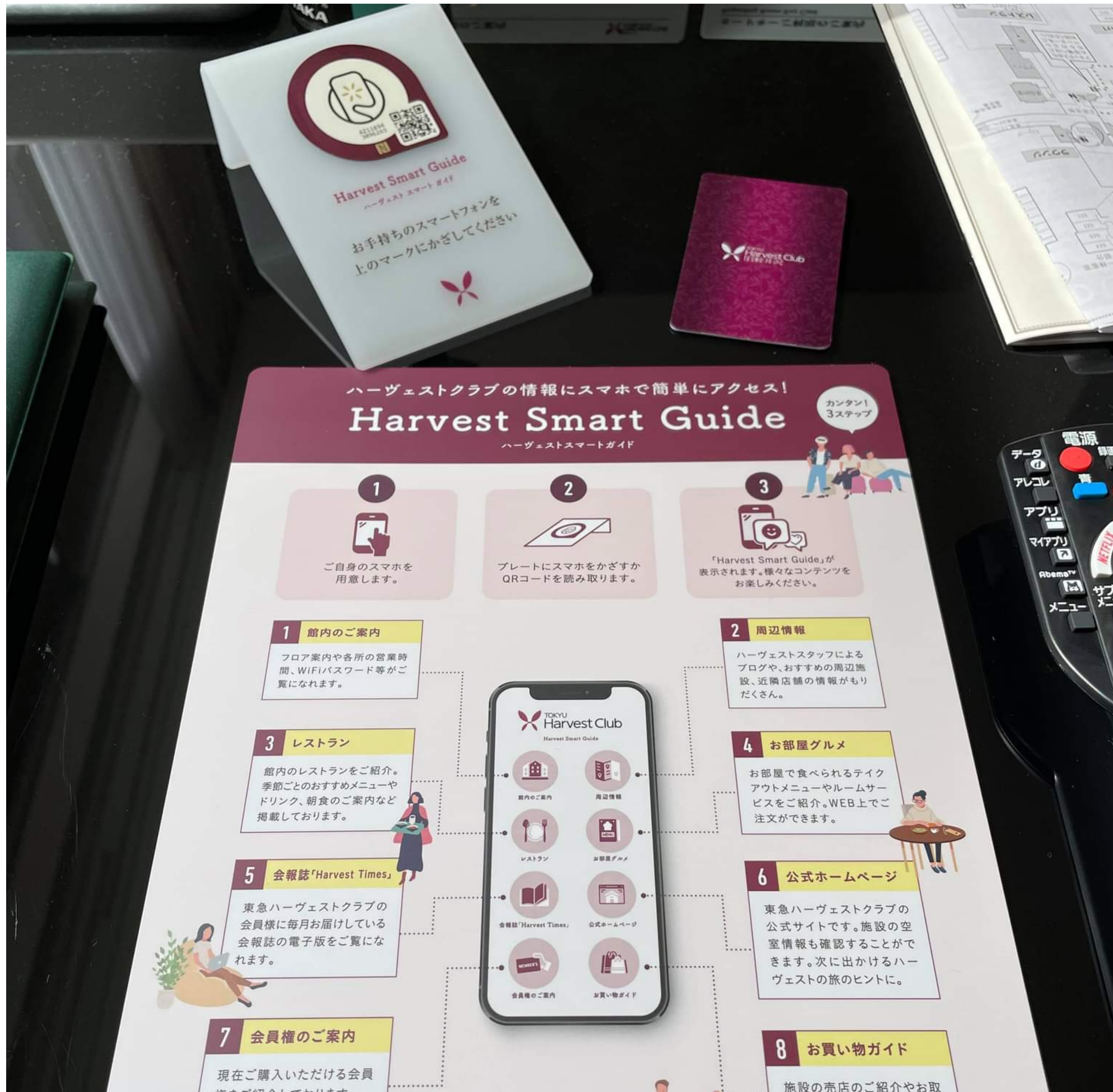
Wi-Fiパスワードについてと貸し出し備品の問い合わせ電話が減ったのが明確。

## B社様 モバイルアンケート

- ・定期的に回答を得られているため、件数的にも満足。
- ・「ベッドの下のゴミ」「金庫の中を覗こうとした」など不快感を与えた理由について具体的なコメントが得られてよい。
- ・満足度をスコア化することで、これまでなかった清掃状態の評価、月次目標として利用するための定量的な基準値を得られた。
- ・当初はネガティブな回答があった場合でも、オペレーション負荷の観点からスタッフが客室に出向くことは想定していなかった。だが現状ではネガティブ回答に関しては100%スタッフがお客様に対して直接ケアしている。そのタイミングでは「すぐ対応してもらえとは思わなかった」「ありがとうございますと言ったポジティブなコメントをもらうことが多い。
- ・予約サイトへのネガティブな口コミを未然に防げている感覚がある。

# 事例紹介

# ホテル客室内の情報をすっきりまとめてペーパーレス&業務効率化 (東急ハーヴェストクラブ18施設)



様々な情報を配信するスマートプレート  
触るのは、自分のスマホだけ。

# ホテルの様々なサービスを非接触化（旧軽井沢KIKYOキュリオ・コレクション by ヒルトン）



各施設の混雑状況や館内案内、周辺マップなど  
様々な情報が開き、ルームサービスも注文できる  
客室内のスマートプレート  
**触るのは、自分のスマホだけ。**