

客室への柔軟な情報提供で、顧客との新しいつながりを

DATA

導入活用目的

ホテル客室の情報サービス強化

テクノロジー

AndroidTV、クラウドサービス
CMS 型コンテンツ発信

Profile

株式会社金沢彩の庭ホテル
事業内容：宿泊および観光サービス
URL：https://www.sainoniwa-hotel.jp/



金沢彩の庭ホテル 代表 高田恒平氏

ホテルのフロントに向かう道は緑や小川に囲まれ、フロント、館内、室内それぞれが心からリラックスできる空間となっている。三世代と一緒に泊まれる新発想の客室も魅力的だ。

北陸新幹線金沢駅から送迎バス5分でこの穏やかさ。金沢彩の庭ホテルは、間もなく開業10年を迎える地元資本のホテルである。口コミやリピーターの多さからも、顧客に支持されている様子が見えてくる。金沢、そして北陸を楽しんでもらうため、観光事業としてラグジュアリーバス「彩の風」による観光ツアーも行っている。

客室テレビを通じた情報発信で旅の楽しさを増やす

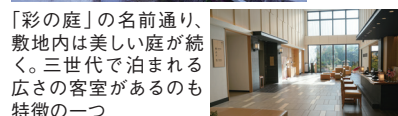
同社は2022年、客室内のテレビシステムとしてシャープの「Inforia」を導入

した。金沢彩の庭ホテル・代表の高田恒平氏は、第一ユーザーとして様々な意見を交わし、同サービスの認定開発パートナーと言える存在だ。

「単なるホテルのテレビシステムではなく、これを利用してサービス自体を変えていこうと考えました。自社のパソコンから各種情報を登録できるので、金沢の観光情報、自社運営する観光バス、館内の工芸品の案内など、お客様にさらに楽しんでいただく入口と位置づけています」

金沢観光ツアーを申し込んだり、お土産品を購入したり、顧客がテレビ画面から欲しい情報を自然に得て行動できるのだ。導入後、それぞれの問い合わせは増加したという。

従来、客室に紙で設置していたインフォメーションは常に最新の情報



「彩の庭」の名前通り、敷地内は美しい庭が続く。三世代で泊まれる広さの客室があるのも特徴の一つ

を提供でき、またコスト削減にもつながる。朝食レストランの混雑情報や、YouTubeなどインターネットの動画サービスも視聴可能になり、顧客の利便性が向上した。

「ホテルからお伝えたいこと、お客様が御覧になりたいものを無理なく両立させられます。ここからつながるサービスはまだたくさんあります。テレビという媒体はご高齢の方にも受け入れていただきやすく、三世代にお泊りいただく当ホテルのコンセプトに合っています。デジタル化の度合いは、お客様のニーズに沿って変化させていくつもりです」と高田氏。

実は、他にも準備を進めているIT活用があるという。いずれも根底には、顧客の利便性、不安や手間に対して「何かできないか」との思いがある。

図 「Inforia」を活用したホテル客室TVのインフォメーションサービス強化



顧客は最新のインフォメーションをカンタンに閲覧できる