

## ホテルプラザオーサカ施設概要

所在地：大阪府大阪市淀川区

客室数：653室

施設・設備：大中小宴会場、直営レストラン(5店舗)、ジム他

スタッフ：140名(外国人スタッフ30名) (中国・韓国・台湾・モンゴル・ネパール・インドネシア・ベトナム・モンゴル・ミャンマー・アルゼンチン・ガーナ)

※積極的な外国人材活用を促進

宿泊客：国内(観光・ビジネス)/インバウンド比率(45%)



## 事例① チェックインタブレット導入

施設：ホテルプラザオーサカ

目的：

- ・ 予約、チェックイン業務の効率化
- ・ ペーパレス化の推進

導入内容：フロントにチェックイン用タブレットを設置

成果：

- ・ 予約カード廃止：ペーパレス化と予約入力作業の効率化  
(500枚/日の予約カードを削減)
- ・ レジカードの廃止：チェックイン時のゲストの記入負担軽減と手続き時間短縮  
(繁忙日例：30秒/1チェックイン×300件=150分/日の短縮)

その他得られた効果：

- ・ スムーズなチェックインでゲスト満足度アップ
- ・ ゲストとのコミュニケーション時間増加に伴うアップセールス促進



活用イメージ

## 事例② 自動精算機導入

施設：一の湯(旅館・神奈川県箱根・グループ8施設・従業員210名・238室)

目的：

- ・チェックアウト時の清算業務の効率化
- ・混雑緩和によるお客様満足、利便性の向上

導入内容：

- ・自動精算機2台をフロントに設置(現金・カード対応機1台/カード対応機1台)

成果：

- ・チェックアウトピークタイムの人時数削減(1.0人時×365日)
- ・会計業務の効率化(0.25人時×365日)

その他得られた効果：

- ・ピークタイムのフロント混雑緩和
- ・お客様を待たせる時間の削減によるお客様満足度向上(お見送り業務へのシフト)
- ・会計間違いの削減



活用イメージ

## 事例③ 配膳ロボット導入

施設：湯元館(旅館・滋賀県おごと温泉・従業員147名・65室)

目的：

- ・配膳作業の削減による人手不足の解消

導入内容：

- ・上げ下げ膳時にロボットを使って搬送をすることで作業の削減

成果：

- ・人の手で運ぶ工数の削減(0.5人時×4時間/日×365日)

その他得られた効果：

- ・人手が足りている際でも余った時間で手厚い接客をして高付加価値化
- ・人の手で起きる事故、器の破損や料理の汚損も軽減



活用イメージ

## 事例④ 清掃ロボット導入

施設：北こぶし知床ホテル&リゾート  
(北海道知床・グループ施設3施設・従業員130名・378室)

目的：

- ・パブリックスペース清掃作業を自動化することにより顧客満足度の向上

導入内容：

- ・パブリックスペースへの清掃ロボット導入

成果：

- ・掃除機をかける工数の削減 (2.5人時×1か所×365日)

その他得られた効果：

- ・清掃回数を増やすことが可能になる
- ・スタッフが接客に集中することが可能になる



活用イメージ

## 事例⑤ デジタルインカム導入

施設：湯元館(旅館・滋賀県おごと温泉・従業員147名・65室)

目的：

- ・ハンズフリーでリアルタイム通信を行うことで生産性の向上を図る

導入内容：

- ・フロント・調理場で導入し、両手で他の作業しながら連携が取れるように

成果：

- ・手を止めて通信をせずに済むことで生産性向上  
**(1回0.5分×20回/日×10人×365日=608時間/年)**

その他得られた効果：

- ・送迎の際も、遠くまでは届かないものの玄関近くまで来た際に先に館内のスタッフに知らせる事でスムーズなお出迎えができる(満足度向上・生産性向上)
- ・特に調理スタッフは一度携帯電話などの端末で応答をすると毎回手洗いをする必要があるためハンズフリーで通信ができると格段に生産性が向上する。



活用イメージ