

平成27年11月5日

2020年に向けた社会全体のICT化推進に関する懇談会 幹事会
都市サービス高度化ワーキンググループ
サービス検討サブワーキング(第2回)

外国人受入れに対する弊社の取組み
藤田観光株式会社

外国人受け入れに対する弊社の取り組み

(最近の動向)

- ・宿泊客中の外国人の比率が毎年増加
- ・団体旅行から、個人旅行(FIT)にシフトが進んでいる。

◆宿泊システム連動型パスポートリーダーの導入

- 外国人チェックイン時の都度コピーを取っていたパスポートを電子保存。
- 更に宿泊システムとの連動によりチェックイン時間を短縮と作業の効率化を実現。
 - ・宿泊システムとの連動による自動予約検索
 - ・レジカードへの転記(氏名・国籍・パスポートNO)
 - ・パスポートのPDF保存

◆ リーダー 導入前の外国人チェックインの流れ

チェックイン時間約5分

ゲスト来館

パスポート
提示

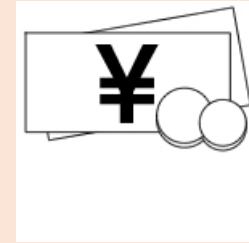
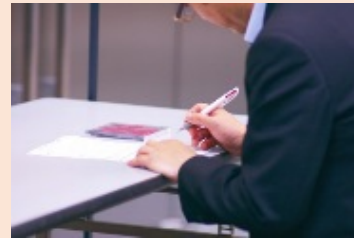
予約検索

レジカード
記入

パスポート
コピー

精算

ルームキー
渡し



◆ リーダー導入後

チェックイン時間約4分

ゲスト来館

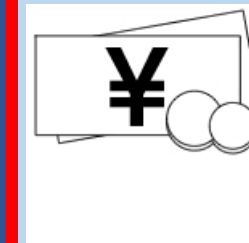
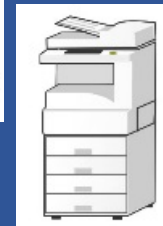
パスポート
提示

パスポート
リーダー読み込み

予約検索・コピー保存(PDF)
レジカード印字

精算

ルームキー
渡し



◆パターン別チェックイン処理時間(施設案内他を除く)

ゲスト	パスポート処理	チェックイン 所要時間
日本人	不要	3分
外国人	コピー	5分
外国人	パスポートリーダー	4分

- チェックイン時間は1分程度の短縮
- コピー、レジカードにアタッチする作業など細かい作業の削減&ペーパーレス
- ゲストから見えない事務所でコピーを取る際の不信感を払拭

☆ 今後の取り組み

「スマートチェックインシステム」を外国人対応に改修予定(外国語対応・パスポートリーダー連動)



スマートチェックインシステムの
チェックイン所要時間

ゲスト	ホテル 会員	チェックイン 時間
日本人	会員	40秒
日本人	非会員	1分
外国人	会員	1分
外国人	非会員	1分30秒

(外国人は想定値)

◆新たな取組み ホテルグレイスリー新宿

○2015年4月24日開業(新宿歌舞伎町コマ劇場跡地)

○総客室数970室 外国人比率約70%

○パスポートリーダー、スマートチェックインシステム(現在日本人のみ)

○コンシェルジュデスクの設置(観光案内等/利用者の9割が外国人)

○Wi-Fiルーター貸出サービス

○客室VODシステムにて観光案内・周辺案内(4ヶ国語対応)