

# 体験がアメニティになる ホテル及び地域の観光パーソナライズ体験を向上させる多言語対応スマホアプリガイド



採択事業者名

株式会社 on the trip

コンソーシアム構成員

NIPPONIA 大洲 現場責任者 佐野様 | 内子観光協会 梶尾様

## 勉強会の実施概要

勉強会の目的	本事業で取り組んだ大洲nipponiaでの取り組みの成功事例をお伝えしながら、今後の発展と横展開を共有して、様々な事業者と次年度以降も連携して取り組んでいくため。
勉強会の当初のゴール想定と結果	それぞれが取り組んでいることを共有することで、次年度の横展開への営業につなげることを、連携できることを目的としていたが、具体的に連携の話を進めている。
参加者	NIPPONIA 大洲 現場責任者 佐野様   内子観光協会 梶尾様   Intellectual Innovations 池尾健   青風リゾート津原様   ニコディ中山様   MATCHA 秋山様   愛媛県の方、レガシーの方々
協議アジェンダ	ニコディさんの事例紹介、MATCHAさんの事例紹介、ON THE TRIPの本事業のホテルの取り組みの紹介
データに基づく協議ポイントの整理	ホテル宿泊者の方々のうち、実際にどのくらいの方がダウンロードして使っていたかを整理。その人たちが特にどのガイドを多くみていたかも整理しながらホテルスタッフから宿泊客への案内方法に活用していく。
主なデータ項目	ON THE TRIPアプリのダウンロード人数(大洲での取り組みに限定して)それぞれのガイドごとの使用人数および日毎の使用人数 言語ごとの使用人数
協議におけるガイドライン(含む具体例)	愛媛県内の観光事業者、特にホテルの単価が低いことで付加価値をつけることができず、それによって売上げが下がっている。宿泊者への付加価値をコンテンツ事業者が初期投資し、まず付加価値を上げるデジタルガイドを制作することでADR、稼働率を上げていく。実際、NIPPONIA大洲ホテルでは82%の宿泊者が使用され、フロントスタッフと宿泊者のコミュニケーションが円滑になり、満足度も上がっている。
「実装成果」実現に向けた示唆/考察	愛媛県内の観光事業者、特にホテルの単価が低いことで付加価値をつけることができず、それによって売上げが下がっている。宿泊者への付加価値をコンテンツ事業者が初期投資し、まず付加価値を上げるデジタルガイドを制作することでADR、稼働率を上げていく。実際、NIPPONIA大洲ホテルでは82%の宿泊者が使用され、フロントスタッフと宿泊者のコミュニケーションが円滑になり、満足度も上がっている。



## データ活用・協議の具体例

重要指標例	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガイド利用率 ・日毎のガイド利用率 ・多言語の言語ごとの利用率 ・ガイドごとの利用率(歴史まち歩き、フォト周遊ガイド、睡眠ガイド)・ホテル宿泊客の満足度</li> <li>口コミの数と質・ホテルADR単価の向上・ホテル稼働率の向上</li> </ul>		
	実装前	実装後	
	データ取得	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルスタッフから宿泊者への案内ができていない</li> <li>街の中に溶け込んでいるホテルなのに街のことが伝えられていない</li> <li>満足度が上がらない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>フロントスタッフから十分な案内ができるようになった</li> <li>宿泊者の満足度向上</li> <li>オーディオガイド の利用率が82%と高水準推奨</li> <li>フロントスタッフのモチベーション向上</li> </ul>
	データ利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>特に実施なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガイドの利用状況を見ながら、案内の仕方を変えていく</li> <li>より満足度の高い案内の仕方をチェックイン時に実施</li> </ul>
	実行	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルの部屋へ行くさいに街を歩くとときに少しだけ街のことを紹介していた</li> <li>多言語での案内はできていなかった</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>まち歩きガイドがあることで、宿泊者は自分でスマホでまち歩きが好きなタイミングでできるようになった</li> <li>多言語のお客様へも告知できるようになった(日英中)</li> </ul>
協議	<ul style="list-style-type: none"> <li>人材が増えたら案内を実施していこうと思っていた</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>案内の向上のためにiPadでチェックイン時に案内</li> <li>案内の伝え方を工夫して利用率を上げる</li> <li>睡眠ガイドは、部屋の寝室にポップで展示</li> </ul>	

## データ活用・協議による成果

今までは、チェックイン時に時間をかけずに案内もしていなかったのを、オーディオガイド ができたことによって、時間をちゃんと取り宿泊者の方々へオーディオガイド のことを案内し、それによって街のことを深く伝えるきっかけになっていったことで、フロントスタッフのモチベーション向上、宿泊者の満足度が向上した。実際に、82%の宿泊者がON THE TRIPのまち歩きガイドを利用している状況。(2月実施時)