

News Release

2020年1月24日

ホテル／飲食店向け多言語セルフオーダーシステムの導入による 効果検証について

～オーダー画面を6ヶ国語で提供。外国人の宿泊施設利便性を向上～

東日本電信電話株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:井上 福造、以下、NTT 東日本)は、ウェブサイト・アプリ多言語化サービス“WOVN.io(ウオーブドットアイオー)”を提供する Wovn Technologies 株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:林鷹治、以下、Wovn)、セルフオーダーシステム“轟(とどろく)”を提供する株式会社ジェネックス(本社:栃木県宇都宮市、代表取締役:松丸 昂平、以下、ジェネックス)と連携し、ホテル／飲食店向け多言語セルフオーダーシステムの導入による効果検証を開始いたしました。

1.背景と目的

日本を訪れる外国人旅行者数は年々増加し、2018年における訪日外客数は3,119万人を超えました。またリピーターや個人旅行増加などの影響で訪問先も都市部だけに限らず地方など多様化しております。しかし、宿泊施設においては、多言語環境が整備されていない施設も多く、ルームサービスやお土産など宿泊以外の商品・サービスの購入が満足に出来ていない課題があります。

また、今後外国人の宿泊を増やしていきたい思いに反し、現場では人手不足による手書き伝票・紙のメニュー手配の手間、多言語対応などの課題があるため、この部分をデジタル化し業務効率を高める必要があります。これらの不便・不満を解消し、以下の世界の実現を目指します。

2.目指す世界

外国人旅行／滞在者が、言語の違いを意識することなく、サービスを受ける際にはより少ない待ち時間で、ストレスフリーで楽しい旅行・滞在ができる。

- ・ルームサービスや宴会オーダー時、外国人宿泊客が商品・サービスの情報を母国語で得ることができる。
- ・自分のスマホでオーダー(会員登録やアプリは不要)することによって、店員を呼ばずに済むため、ストレスが少なく快適にサービスを利用することができる。(ホスピタリティの向上)。

※副次的効果として、ホテル／飲食店スタッフが、定型業務を行う時間を削減でき、おもてなし(接客)に稼働をシフトできる。

- ・スタッフのオーダーを取る時間の削減(お客様がセルフオーダー)やメニュー作成・変更の手間、多言語対応に要する時間を低減できる。

- ・手書き伝票や口頭伝達による、オーダーのミスを低減できる。

3.本取り組みの概要

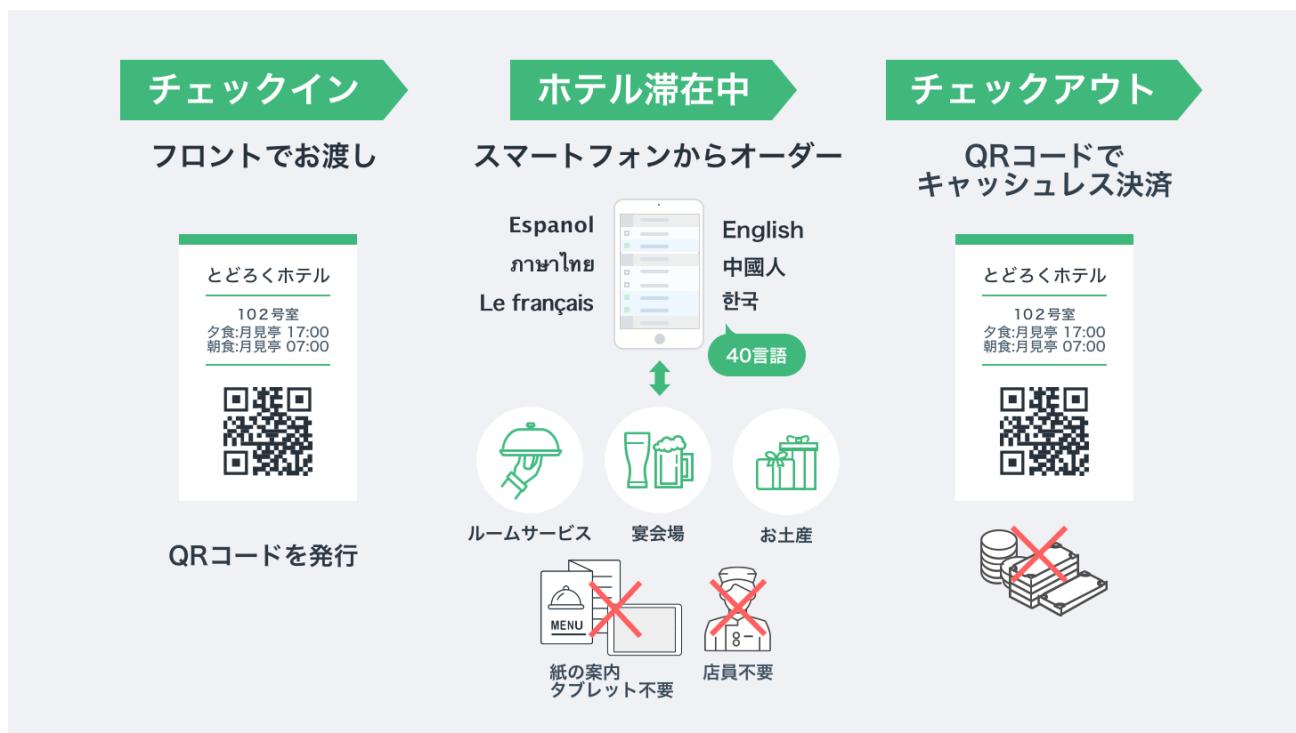
上記の世界の実現に向けた第一歩として、今回、当社の NTT EAST ACCELERATOR PROGRAM LIGHTnIC において、Wovn、ジェネックスと連携し、ホテル／飲食店向け多言語セルフオーダーシステムの有用性についての効果検証を開始いたしました。

ジェネックスが運営するホテル／飲食店向けセルフオーダーシステム「轟(とどろく)」が WOVN.io と連携することにより 6ヶ国語での表示・セルフオーダーが可能になります。

本検証の結果を踏まえ、地域／企業課題の解決に向け、導入先の拡大を検討して参ります。

<実施場所、実証期間>

- ・鬼怒川温泉七重八重(栃木県)
実施開始時期:2019年12月
- ・鬼怒川パークホテルズ(栃木県)
実施開始時期:2020年1月予定



【多言語機能の詳細】

＜多言語対応が適用される画面＞

お客様がオーダーシステムの QR コードを読み込んだ後に表示されるオーダー画面が多言語化されます。



日本語



英語



简体字

＜対応言語＞

・以下の 6 言語から選択可能

日本語、英語、中国語(繁体字)、中国語(简体字)、韓国語、タイ語

・セルフオーダーシステム 轟(とどろく)について(<https://todoroku.jp/>)

セルフオーダーシステム轟は、これまでホテルスタッフが紙などの伝票で受注していた注文を、会員登録やアプリのダウンロード不要で、お客様のスマートフォンから直接注文をすることが出来ます。

注文情報はホテル内のフロントや厨房などの必要なセクションに設置してあるキッチンプリンターに伝票を印刷することができるので、人為的なミス無くし確実にお客様のもとに商品を届けることができます。

・ウェブサイト・アプリ多言語化サービス WOVN.io について(<https://wovn.io/ja/>)

ウェブサイト・アプリを最大 40 ヶ国語に多言語化し、海外戦略を成功に導く多言語化ソリューションです。

大手企業をはじめ 15,000 サイトへ導入されています。既存のウェブサイト・アプリに後付けすることができ、多言語化に必要なシステム開発・サイト運用、翻訳にかかる不要なコストと人的リソースを削減します。