

needs 最先端の宿泊体験をお客様に提供し、顧客満足度を向上させたい

客室のIoT化により、客室内の設備・備品（施錠・照明・空調等）をスマホで一元的に操作可能に

会社概要
 会社名：株式会社ニューコマンダーホテル
 事業内容：宿泊・飲食サービス業
 客室数：全71室
 従業員数：95名
 所在地：大阪府寝屋川市木田町17-4

【お問い合わせ先】
 代表取締役社長 堀田 逸平 様
 TEL:072-823-7000
 E-mail:ippeihotta@commander.co.jp

背景
 ・ホテル建設ラッシュによる過剰供給（※1）や旅館業法の改正・規制緩和による新業態（民泊）の台頭（※2）、さらには異業種からの参入によるホテルサービスの多様化等、近年、ホテル業界では競争が激化。
 →北大阪エリアのホテルも集客に苦しんでおり、宿泊に対して新たな価値を生み出さなければ競争に勝てない。
 ※1 大阪府内では既存ホテルと2020年までに新設されるホテルの客室を足すと、必要想定客室を13,500室上回る見込み（2018.02.01 日経）
 ※2 2017年の来阪インバウンド1,111万人のうち民泊利用者は約20%。また違法民泊の増加により、大阪の平均客室単価も減少（2018.02.11 産経）

IoTを活用した課題解決の内容

・客室内の設備・備品（施錠・照明・空調等）を専用アプリケーションを搭載したスマートフォンで一元的に操作ができる体験型の客室（IoTスマートルーム）を作ることで、宿泊客に対し近未来のIoT体験の提供を可能とし、満足度や利便性の向上に繋げる。

・検討・開発期間：約1年半
 ・開発者：and factory 株式会社と自社との共同開発
 ・開発コスト：非公開

課題

・ホテル業界を取り巻く環境の激化（客室の過剰供給や民泊の台頭等）の中、いかに顧客満足度を上げるか。

解決に向けての考え方

・従来通りの改装等では淘汰されるため、利便性とエンターテインメント性を備えた付加価値のある客室開発が必要。

解決方法

・部屋の一部改装に合わせ、客室内の各設備を専用スマホ1つで操作・管理できるIoTスマートルームを8部屋設置。
 →宿泊客に利便性と近未来の宿泊体験を提供することで、顧客満足度を向上。

特徴

スマートキーや高機能学習リモコン等の導入による客室内設備のIoT化に加え、and factory 株式の開発した「&IoT」（※3）を自社に合ったものに共同でカスタマイズすることで、既存ホテルでも客室内の各設備を一元的に管理可能とし、IoTスマートルームを実現。
 （※3）各IoTデバイスを連結させ、統制・制御するプラットフォーム。

ドアの開錠はもちろん、照明をシーンによって好みの明るさ・色に設定したり、目覚まし設定時間にあわせてカーテンを開けたりと、部屋に関するあらゆることがスマホ1台で可能に。

例えば、専用スマホで目覚ましをセットすると、時間になると照明・TVがつき、カーテンも自動で開く。

導入成果

- ・宿泊予約サイトでの口コミ評価が大幅に改善。
 【導入前 3.45 ポイント⇒導入後 4.26 ポイント（2019.07.18 現在）】
- ・ホテル開業ラッシュにより落ち込んでいる同業他社が多い中、平均客室単価が向上し、客室稼働率も高水準を維持するなど、収益性が改善。
 【平均客室単価】
 導入前6,862円⇒導入後7,297円(435円の増加)
 【客室稼働率】
 80%台をキープ
 →435円×71室×30日×80%=約74万円/月
 年間約900万円の売上アップ

成功したポイント

- ・顧客満足度を第一に考え、社長・フロントマネージャー、IT会社、建築会社等が密に連携し、自社にあったシステムを構築できたこと。
- ・導入にあたり、客室清掃員などの日々設備に関わる人への指導や説明を丁寧に行うことで、従業員全員がIoTスマートルームに理解を示せたこと。
- ・導入後も、システムの不具合などの課題に対し、IT会社・メンテナンス業者と連携して少しずつ改善していること。

今後の展開予定

- ・お客様のさらなる利便性向上に向け、客室内だけに留まらず、客室以外の館内設備やモノのIoT化を計画。
 - 一 客室内
 - 客室ベッドのIoT化による快眠の追及や音声スピーカー等の導入による操作性の向上。
 - 一 客室外
 - 朝食会場や大浴場、ランドリールームの混雑状況の可視化。（入口や設備に人感センサーや振動センサーを設置）
- ・社内における生産性向上と業務効率化に対するIoTの活用（社用（送迎）車の管理改善等）も検討。