



株式会社加賀屋代表取締役社長・小田與之彦氏。「旅館のサービスそのものは変わらない。しかし、従来旅館の機能として持っていないものや技術は、いろいろな方々の力を借りて取り入れ、お客さまのご満足を充実させていくことが大切です」

多言語インフォメーションによるおもてなしサービスは、名門・加賀屋の顧客満足度をさらに高める有効なツールとして機能している。

## 多言語放送&サービスシステム導入事例

# 加賀屋が推進する F-I-Tの満足度向上策

## お客さまは必要な情報をご自身の言語でキャッチすることができま

加賀屋が今回導入した「多言語放送システム」を提供するアルジューは、グローバルレポートセンターを自社所有しており、クオリティの高い映像・音声の国内外送受信に定評がある。受信可能な海外TV放送「Global TV」はアジア・欧米・オセアニアと幅広くカバーし、ニュースから子ども向け番組まで合計400以上と多彩だ。台湾からのインバウンドが多くを占める加賀屋では、自国の放送を時差なく見ることができると台湾のゲストから好評を得ている。チャンネルの選択に複雑な設定は不要で、自由なチャンネルの組み合わせが瞬時にできるストレスフリーも、このシステムの大きな特徴だろう。



2003年の能登空港開港以後、加賀屋のインバウンドは、それまでの団体ツアー中心からF-I-T増加へと明らかな変化が見られる。それに対応して、英語が話せる客室係や海外ホテルでの経験があるスタッフの採用、社外研修への参加、社内での定期的な勉強会開催など、インバウンド受け入れ態勢を人的な面で強化してきた。ただし、「それにはやはり限界がある」と小田氏は言う。「海外からのお客さまが、ストレスなく快適に過ごしていただくために、自分たちが旅館として本来備えていない機能や技術については、外の力をお借りしていくことも必要だと考えています（小田氏）」

アルジューが提供する多言語対応システムのもうひとつの大きなソリューションが、「データ放送による多言語インフォメーションサービス」だ。「非常に役立つしているのが、館内情報、周辺の観光情報、ホテルのインフォメーションの多言語サービスです。海外のお客さまは言葉が通じない、情報がしっかり伝わらない時のストレスが想像以上に大きいもの。今回導入した多言語インフォメーションサービスは、日本語でお伝えするのと同じ情報をお客さまがご自分の言語で正しくキャッチできるのが大きな特徴です」

と小田氏がその効果を強調するアルジューの多言語インフォメーションサービス。客室のテレビ画面はもろんのこと、宿泊客はそのデータを自分のスマートフォンやタブレットなどのデバイスに取り込むことができる。その際、各デバイスの設定言語が自動識別され、取り込んだデータがその言語で表示される点も、このサービスの特筆すべき点だ。

「スマートデバイスによる多言語インフォメーションサービス」の提供により、宿泊客は館外でもフレキシブルに情報を見ることができ。たとえば、旅館から観光地へのルート案内や、現在地から旅館に戻る機能などは、とりわけ外国人客にとって非常に役立つ機能の一つだ。

この他にも、アルジューの多言語対応システムはさまざまなサービス機能を有している。加賀屋では社内検討チームを設け、現在導入しているシステムを活用したさらなるサービスの提供を進めていく意向だ。「お客さまのどのようなニーズを満たすことが満足度の向上につながるのか、それをしっかり見極めることが大切だと考えています（小田氏）」

日本は2018年に訪日外国人客数3000万人を突破。今年はラゲ



テレビ画面の情報は表示されたQRコードでスマートフォンやタブレットに移すことが可能。言語は自動識別される。

石川県・和倉温泉の名門旅館「加賀屋」。宿泊業界の枠を超え、日本のホスピタリティ業界を代表する存在だ。その知名度と高い評判は広く海外にも及ぶ。1996年より本格的にインバウンドの受け入れを開始。現在は台湾を中心に年間1万4000人と安定したインバウンド客を迎えている。

「特別感、快適さ、あたたかみ」の3つを重要な要素として顧客満足を徹底して追求する加賀屋が、姉妹館の「松乃碧」「あえの風」とともに3館で、このたび強力なツールを導入した。それが、(株)アルジューが提供する「多言語放送システム」だ。導入の経緯について、(株)加賀屋代表取締役社長・小田與之彦氏はこう語る。「石川県は陸・海・空のアクセスが格段に向上し、観光マーケットは拡大しています。それと同時に、金沢市を中心とした外資系ホテルを含む新規開業ラッシュで、競争はより激しさを増してきました。奥能登の旅館としては、地域固有の魅力を的確に発信して、いかにお客さまに奥能登まで足を運んでいただくかが鍵。またインバウンドの中でも増加傾向が著しいF-I-Tのお客さまに対して、より利便性を高めるシステムを整備することが課題でもあります。こうしたことから、多言語放送をはじめさまざまな多言語対応を備えたシステムの導入を決めました」

ピーワールドカップ、そして来年はいよいよオリンピック・パラリンピック東京大会と、2つの世界的ビッグイベントの開催を目前に控え、インバウンドの熱気は最高潮に達しようというところだ。この好機を確実に捉え、日本ならではのおもてなしを世界各国から訪れる人々に提供するために、多言語対応システムは大きな威力を発揮するに違いない。

◎お問い合わせ  
**ARUJI**  
 株式会社アルジュー  
 東京都港区三田5-4-3  
 三田プラザビル5F  
 TEL.03-5439-6355  
 kanribu@aruji.com  
 http://www.aruji.com/