

トップインタビュー



代表取締役社長 花東江氏

インバウンド接客をDXで支援 「QRHOTEL」サービスを本格始動

【キュリネス】

中華圏向けには Wechatベースで

10月から「QRコンシェルジュ」シリーズを本格始動した。花 2018年から提供してきた「QRHOTEL」の再開と同時に、より幅広いインバウンド接客支援サービスも展開しています。訪日外国人旅行の本格的な回復が進む中、インバウンド接客が可能な人材確保がなかなか追いついていません。宿泊・観光業界をめぐる急速な環境変化を踏まえて、7月にインバウンドサービス事業を

宿泊需要の急速な回復が進んでいる。業績回復の追い風となる一方、現場の人手不足は深刻で、特に外国人客の言葉の壁等も大きく、十分な接客対応ができないと課題になっている。キュリネス（東京都港区）は、その課題に応えるインバウンド接客支援サービスを本格始動。代表取締役社長の花東江氏に事業への思いを聞いた。

QRHOTEL/QRコンシェルジュシリーズ

宿泊業界向けインバウンド接客支援サービス「QRHOTEL」は、宿泊客自身のスマートフォン等を通じてホテル・旅館の館内施設紹介、イベント案内、Wi-Fi接続、周辺スポットや乗換案内、ルームサービス・リクエスト対応等に対応する。QRコードを読み取るだけで起動でき、専用端末を設置する必要が無い。英語圏と中華圏、両方の言語に対応可能で、フロント・コンシェルジュの業務を大幅に効率化することが期待できる。今後はサードパーティーのサービスと連携し、配車サービスやレストランの予約、チケット購入、手荷物の配送等も備える予定だ。現在、QRコンシェルジュシリーズとして「QRHOTEL」のほか、観光地・自治体向けの「QR CITY」、スキー場向けの「QR SKI」、百貨店・商業施設向けの「QR MALL」、駅・空港向けの「QR TERMINAL」、飲食店向けの「QR RESTAURANT」を展開する。「簡単導入」「すぐに利用可能」「ダウンロード不要」といった共通の特徴を通じて接客現場のDX化を推進、インバウンド接客の現場課題解決と収益性の向上を支援する。



施設・ブランドの接客ポリシーを守りながら運営効率化

ビジネスツールが多く出回る中で、QRHOTELならではの強みは何か。花 ます、宿泊客が簡単にアクセスでき、かつ、スムーズに利用できるように意識したUI/UXの採用が挙げられます。宿泊客は自身のスマートフォン等でQRコードを読み取るだけで利用開始でき、アプリのダウンロードや利用登録手続きは一切不要です。この一つのQRコードで中華圏向けのWechatミニアプリと英語圏向けのWechat Payを含め、宿泊客からの問合せに深く根ざしています。こうした背景を踏まえて、Wechatの各種機能を活かした宿泊施設の新たな収益創出の機会を提案することもできます。一例として、ルームサービスや軽食・ドリンク、お土産物等の商品販売する宿泊客向けECサービスを提供する。基本機能である館内案内等

配車、レストラン予約を直接手配する機能も

導入ホテル・旅館にとつてのメリットは、宿泊客の体験価値向上だけでなく、サービスを提供するホテル・旅館のインバウンド接客の課題解決もQR

株式会社キュリネス/株式会社イー・ビジネス

イー・ビジネスは2007年設立。金融機関をはじめ大手企業のシステム開発を多数手掛けてきた。近年は中国企業とのアライアンスによるITソリューションサービスも展開。2018年にWeChatミニアプリを活用した宿泊施設向け接客・集客支援サービス「QRHOTEL」の提供を開始。コロナ禍を経て、幅広い接客シーンの需要に応じたサービスの拡充とオールインバウンド対応化を図り、今年7月に新会社「株式会社キュリネス」を設立。事業の移管・分社化を行った。

QRINNESS
株式会社キュリネス

「QR」「Happiness」「Business」を理念に世界の相互コミュニケーションを深め、「訪日旅行者の幸せな体験づくり」と「観光業界の皆様へのビジネスの発展」に寄与していきます。

〒105-6405
東京都港区虎ノ門1丁目17番1号 虎ノ門ヒルズビジネスタワー5階
https://www.qrinness.co.jp/

業のシステムとQRHOTELを連携し、バス・タクシー等の手配、レストラン予約、レジャー施設の手配購入、宅配便の手配等を、宿泊客自身が直接手配できる仕組みの構築を進めています。これらの機能を活用することで、宿泊客は求める情報を迅速に得ることができ、旅行中の様々な体験の予約を自分自身で手配できるようになります。スタッフもこうした対応に要していた時間や手間を削減できますし、対面・非対面・自動応答の機能である館内案内等

QRHOTELの重要なテーマです。宿泊客からの問合せに深く根ざしています。こうした背景を踏まえて、Wechatの各種機能を活かした宿泊施設の新たな収益創出の機会を提案することもできます。一例として、ルームサービスや軽食・ドリンク、お土産物等の商品販売する宿泊客向けECサービスを提供する。基本機能である館内案内等

QRHOTELの重要なテーマです。宿泊客からの問合せに深く根ざしています。こうした背景を踏まえて、Wechatの各種機能を活かした宿泊施設の新たな収益創出の機会を提案することもできます。一例として、ルームサービスや軽食・ドリンク、お土産物等の商品販売する宿泊客向けECサービスを提供する。基本機能である館内案内等

