

## I C T街づくり推進会議 地域懇談会@雅総合研究所 議事要旨

### 1. 日時

平成28年3月3日(木) 17:00~18:30

### 2. 場所

雅総合研究所(石川県七尾市)

### 3. 出席者

#### (1) I C T街づくり推進会議構成員

岡座長、村上構成員、牧野氏(石原構成員代理)

#### (2) 事業関係者

小田株式会社雅総合研究所取締役、的場同社研究員、小川七尾市産業部長、  
楠七尾商工会議所事務局長

#### (3) 総務省

山田情報通信国際戦略局長、星北陸総合通信局長

### 4. 議事

#### (1) 事業概要の説明

#### (2) デモンストレーション、視察

#### (3) 意見交換

### 5. 議事概要

#### (1) 事業概要の説明

的場株式会社雅総合研究所研究員より、資料1に基づき、システム概要  
や事業内容について説明が行われた。

#### (2) デモンストレーション、視察

クラウドを活用した宿泊客に関する情報共有や注文処理等のデモンスト  
レーション、館内での視察が行われた。

#### (3) 意見交換

主な発言は以下のとおり。

#### 【村上構成員】

- このシステム自体に「おもてなしの気働き」が多く入っており、非常に感銘を受けた。さらに、システムの導入に非常に短期間のうちに取り組みられたということで、大変素晴らしいと思う。
- これまでお客様やTPOに合わせて臨機応変に非常に質の高い「おもてなしの気働き」が行われてきたと思うが、このような従来からの質の高いおもてなしサービスと、導入されたシステムをうまく組み合わせることが重要。

#### 【牧野氏（石原構成員代理）】

- 日本の旅館に元気になってほしいと思っていたので、旅館のサービスとICTを組み合わせた今回の取組には非常に刺激を受けた。フェイスブックやツイッターの情報を分析したり、共有した情報を活用したりすると、旅館のお家芸であるパーソナライズしたサービスを色々と考えることができると思う。

#### 【的場株式会社雅総合研究所研究員】

- これまでは「紙で見て下さい」ということで客室係などに情報提供していたが、今はクラウドに情報が入ってくるので、共有されている情報を自分から進んで見に行くという積極的な姿勢が必要。
- 館内からは、天候・交通の緊急情報を配信する場合などには、ただ単に一斉に配信するだけでなく、例えば端末に警告メッセージを表示するなど、情報配信の方法に関する改善要望も出ている。
- タブレットのタッチパネルの入力だけではなく、年配の客室係にも配慮し、音声入力機能も柔軟に活用したことは、今回の成功の秘訣。

#### 【小田株式会社雅総合研究所取締役】

- 宿泊客に関する情報や夕食のピーク時間、客室備品の在庫を「見える化」した今回の取組は、広く全国的に水平展開できるシステムとなっている。関係者とも連携しながら、他の地域でも役立てて頂けるようにしていきたい。

#### 【岡座長】

- サービス産業の生産性をいかに高めていくのかということが日本全体の大きなテーマになっている。同じ課題を抱える他のホテルや旅館への展開も期待したい。

○おもてなしは、やはり宿泊客と客室係との接点の部分が一番大きく、伝統あるおもてなしを大切にしつつ、効率化を図る必要がある。その際に、全体の効率化のための情報の共有と、宿泊客と客室係の間での効率化の問題の2つがあるのではないかと感じた。全国のホテル・旅館への横展開や更なるグレードアップに期待したい。

以上