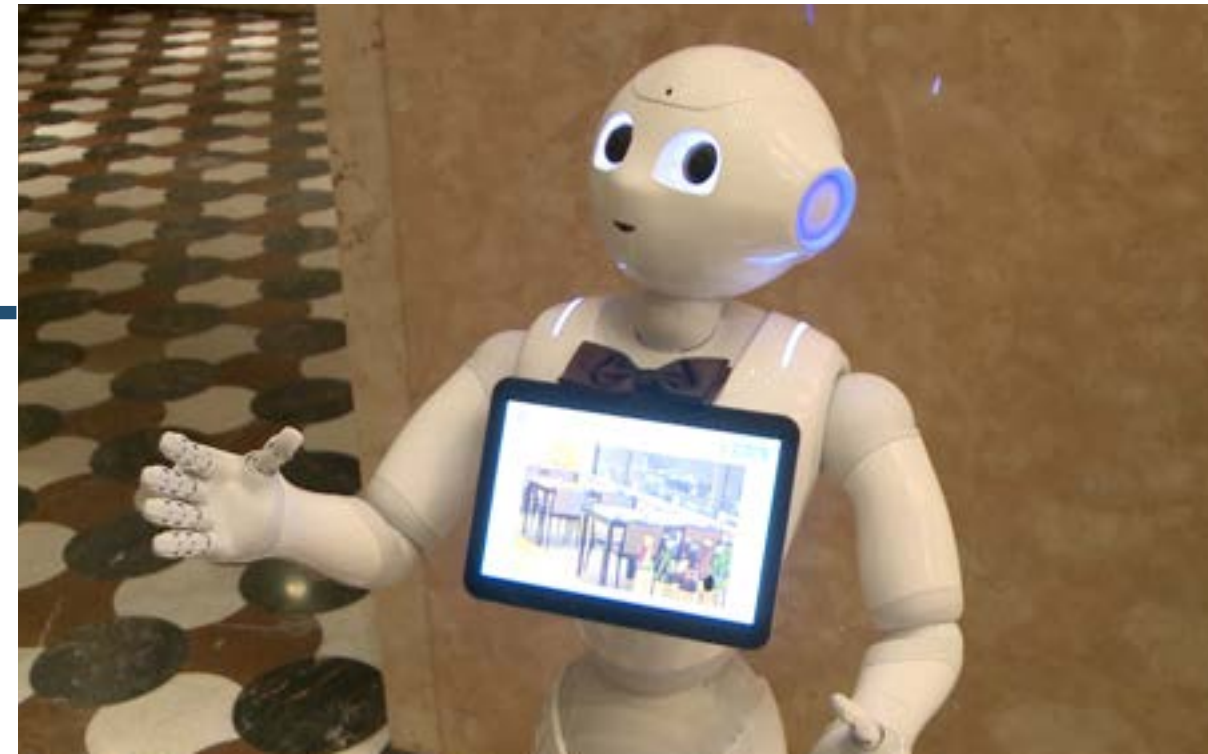


## 導入事例 Case Study

改修工事による宿泊客のストレスを緩和すべく「Pepper for Biz」がロビーでおもてなし



新宿 中央公園に隣接し、700室以上の客室数を誇る大型シティホテル、ハイアット リージェンシー 東京。同ホテルでは、エレベーターの改修工事による宿泊ゲストのストレス緩和を目的として、Pepper for Biz を導入しました。6基中2基が停止しているロビーのエレベーターホールに配置されたPepperは、宿泊ゲストに呼びかけ、簡単な英語・日本語のあいさつや呼びかけをすることで、宿泊ゲストが感じる待ち時間によるストレスを緩和しています。今後は、オリジナルアプリの開発を進め、宿泊ゲストにPepperによる新しいおもてなし体験を提供していく予定です。

### 課題と導入効果

#### 課題

エレベーター改修工事のため稼働エレベーターが減少し、宿泊ゲストがエレベーターの待ち時間をストレスに感じてしまう。

#### 課題

ホテルの施設案内は、ポスターやデジタルサイネージだと効果測定が難しい。

#### 効果

Pepper for Biz が、エレベーターを待っている宿泊ゲストとコミュニケーションをとることで、待ち時間のストレスを緩和しました。

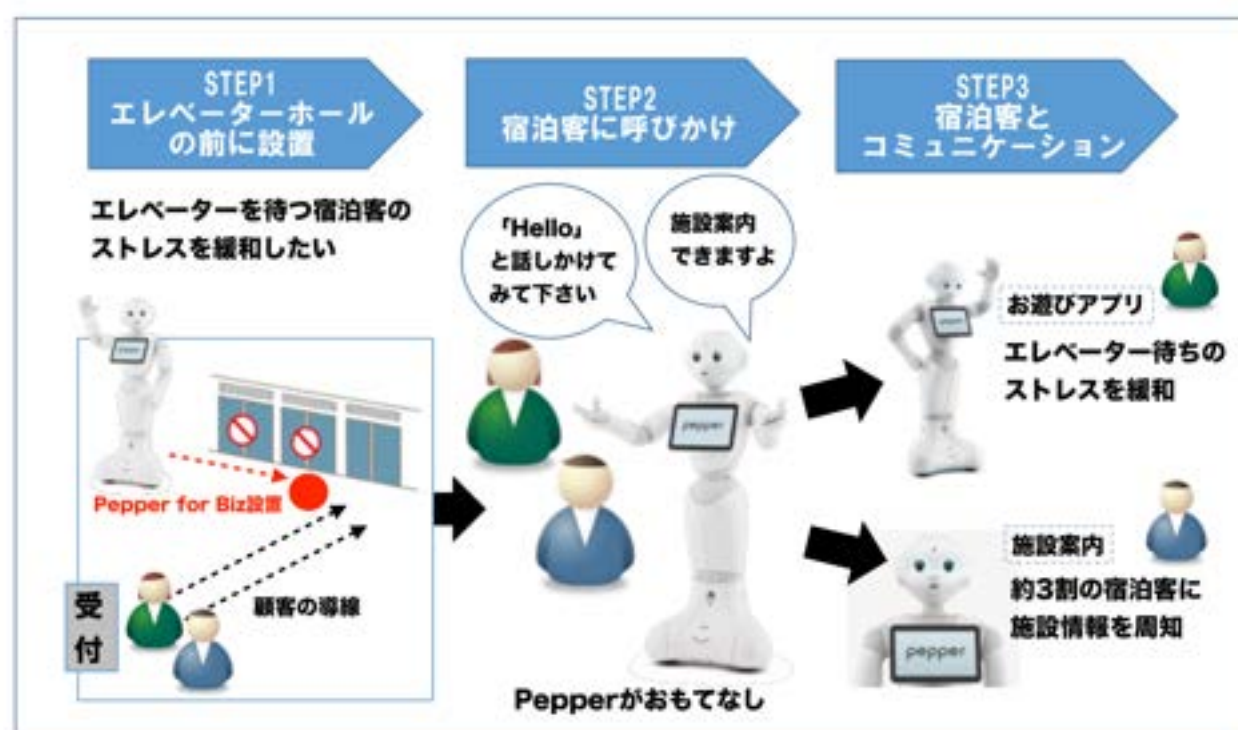
#### 効果

Pepper が施設インフォメーションを宿泊ゲストに紹介することで、情報の周知力が向上しました。

ハイアット リージェンシー 東京はエレベーターの改修工事に伴い、稼働エレベーターが6基から4基に減少するため、エレベーターの待ち時間が宿泊ゲストにとってストレスになると考えていました。そこで、客室に向かうエレベーターの待ち時間のストレス

を緩和すべく、エレベーターホールにPepper for Biz を導入。お仕事かんたん生成 を活用して、英語と日本語であいさつをしてコミュニケーションをとるアプリを作成しました。Pepperはエレベーターを待つ宿泊ゲストに呼びかけ、応対することで混雑時のストレスを和らげ、宿泊ゲストの体感待ち時間を緩和させています。

また、おすすめのショップなどの館内インフォメーションをアプリ化し、Pepperが宿泊ゲストに案内することで、情報周知力が向上しました。今後は増大するインバウンド需要に備えた英語や中国語などのコミュニケーションアプリ、ゲストと一緒に楽しめるエンターテインメントアプリなども開発していくことで、新しい顧客体験の提供を目指します。







## お客様の声



ハイアット リージェンシー 東京  
マーケティング部 支配人  
**福井 雅之 氏**

Pepper for Biz は、お客様が客室に向かうエレベーターまでの間の、全宿泊ゲストが目にする場所に設置しており、約3割の方々がPepperに目を止めたり、声をかけています。その効果は従来のポスターやデジタルサイネージよりも高く、理由はPepperが人型で愛らしく目立つロボットだからではないかと考えています。今後はPepperの活用範囲を拡大していく予定です。



ハイアット リージェンシー 東京  
ベルキャプテン  
**樋渡 奈緒 氏**

エントランスやエレベーターホールでお客様をサポートしていますが、Pepper for Biz が導入されてから一番感じていることは、以前よりロビーの活気が出たということです。数多くのお客様がPepperと写真撮影をしたり、Pepperを通して他のお客様と話している光景を見かけます。また、Pepperがいるおかげで、お客様へのお声掛けもしやすくなりました。

## 導入企業情報



会社名 : ハイアット リージェンシー 東京  
所在地 : 東京都新宿区西新宿2-7-2  
開業 : 1980年9月15日  
URL : [tokyo.regency.hyatt.jp](http://tokyo.regency.hyatt.jp)  
従業員数 : 480名

※掲載内容は、2016年3月現在のものです。