

施設内情報表示システムで深化するおもてなし。多言語対応を実現

～青山やまと様の取組事例～

カテゴリー  フロント業務

施設情報

施設名 青山(せいざん)やまと

客室 42室 創業年 1996年

課題の背景

- 紙冊子(インフォメーションブック)の情報更新に、全室分の膨大な作業時間と人的コストが割かれていた。

導入
ソリューション

施設内情報表示システム

紙冊子(インフォメーションブック)をデジタル化することで更新作業が半減。多言語対応も実現し、外国語に不慣れなスタッフでも、画面表示を用いてご案内できるようになり、案内業務の省力化につながる。



課題

期待する効果

館内情報の変更ごとに全客室の紙冊子(インフォメーションブック)を差し替える手間が発生。また、海外のお客様に対して、言語の壁により、バスの送迎案内等の問い合わせ対応などに時間がかかっていた。

デジタルでの一括更新により更新作業が半減。多言語対応が可能になったことで、スタッフの負担を軽減し、より質の高い接客に時間を充てる。



導入による効果

- 更新作業の工数を大幅に削減。
- スタッフの語学力を問わず、スムーズな多言語対応ができる。
- 送迎バスに関する問い合わせ対応を軽減できる。

事業者の声

- 外国語に不慣れなスタッフでも、自信を持ってご案内できるようになり、海外のお客様対応への負担が軽減されました。
- 創出された時間をおもてなしに充てることで「案内が分かりやすくなった」と、お客さまからお褒めの言葉をいただきました。

