

非接触型アプリを試験導入

サービス開始から半月でリピーターも

「東急リゾーツ&ステイ」



ステイ運営統括部
運営企画部
運営企画グループ主任
山本 宏哉氏

試験導入した。

タップ（東京

都江東区）が開

発したスマート

PMSと「ta

フロントにおいて、

宿泊客はQRコードを

かざすだけ・スタッフ

は承認ボタンをクリック

するだけでチェック

イン手続きが完了する。

サービスの非接触化や

フロントの混雑回避な

どが期待できる。通常

はスタッフが行う館内

用端末にかざすと、フ

ロントデスクのパンコ

ンに通知が届く。これ

をスタッフが承認する

キーを発行する。

案内などの説明は、書

面化してカードサイズ

のパンフレットにまと

めると同時に、同様の

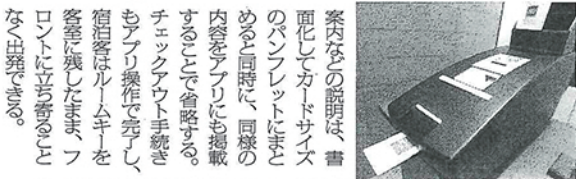
内容をアプリにも掲載

することで省略する。

チェックアウト手続き

もアプリ操作で完了し、

宿泊客はルームキーを



▲タップのスマートPMS

現在は試験段階

であり、サービスの

もあって、ホテル

公式サイトで本

サービスの専用の宿

泊プランを販売し

て予約客にアプリ

取得を呼び掛けている。

東急ステイ高輪副支配

人の南川溜乃氏は

「サービス開始から半

月あまりだが、すでに

当プランのリピーター

がいる。スムーズな

チェックインを望む宿

泊客は積極的にアプリ

を使いこなしている」

と手応えを語る。

導入を担当したステ

イ運営統括部運営企画

部運営企画グループ主

任の山本宏哉氏は「改

正旅館業法が施行され

て以来、フロント業務

の自動化・省人化に向

けて様々な検討を進め

てきた。昨年からは感

染対策の観点も踏まえ

て改めて検討を行って

きた」と語る。aft

erコロナも見据えて

順番待ちや時間のロス

も狙いとしている。

「現場スタッフの意

見や宿泊客の反応など

も参考にしながら、今

後の機能拡張や導入拡

大などを検討していき

たい」と山本氏。

東急リゾーツ&ステイ（東京都渋谷区）は、1月25日から東急ステイ高輪（東京都港区）にチェックイン／アウトの手続きやルームアサインを宿泊客自身のスマートフォン上で行える非接触型アプリを

「Pアプリ」を活用するもので、宿泊日当日にアプリを起動して対象の予約を選び、部屋の選択および宿泊者情報の入力を行う。操作完了後にアプリに表示されるQRコードを、フ

ロントに設置された専用端末にかざすと、フロントデスクのパンコ

ンに通知が届く。これをスタッフが承認するキーを発行する。

案内などの説明は、書面化してカードサイズのパンフレットにまとめると同時に、同様の内容をアプリにも掲載することで省略する。

チェックアウト手続きもアプリ操作で完了し、宿泊客は積極的にアプリを使いこなしている」と手応えを語る。