

2024年9月3日

報道関係各位

株式会社スーパーホテル
株式会社 USEN-ALMEX

日本初^{※1}、ロボットがホテル館内を移動しながらチェックイン対応&多言語案内！ スーパーホテルでホテルフロントサービスロボット『ClerkBot（開発コードネーム）』実証実験開始

株式会社 U-NEXT HOLDINGS（本社：東京都品川区、代表取締役社長 CEO：宇野 康秀）のグループ会社である株式会社 USEN-ALMEX（本社：東京都品川区、代表取締役社長：坪井 将之、以下、USEN-ALMEX）と株式会社スーパーホテル（本社：大阪府大阪市西区、代表取締役社長：山本 健策、以下、スーパーホテル）は、USEN-ALMEX がスーパーホテルの協力を得て開発したホテルフロントサービスロボット『ClerkBot（開発コードネーム）』（以下、ClerkBot）の導入に向けた実証実験を、スーパーホテルが運営する「湯元『花乃井』スーパーホテル大阪天然温泉」にて開始しました。実証実験では、「湯元『花乃井』スーパーホテル大阪天然温泉」のフロントスタッフとして『ClerkBot』1台が稼働、ゲストのチェックイン対応^{※2}や「日本語・英語・韓国語・中国語（簡体字）」の4カ国語で温泉施設などの案内を行います。

ホテル館内を移動しながら、表情と音声、字幕表示を交えて多言語での案内ができ、またチェックイン手続きも行えるサービスロボットの開発・運用は、日本初^{※1}となります。



■ 実証実験実施の背景・目的

昨今の訪日外国人観光客数増加に伴い、人手不足が深刻化するホテル業界では、フロントスタッフの業務負担が大きい状況です。それだけに留まらず、ゲストの特性に応じた多言語での丁寧かつ臨機応変な案内対応が求められています。

スーパーホテルが運営する「湯元『花乃井』スーパーホテル大阪天然温泉」では、増加する訪日外国人観光客に対して、多言語で十分な館内案内ができる体制作りが課題となっていました。

そこで、ホテル・病院・ゴルフ場などの業務管理システムおよび自動精算機の開発・製造・販売を行う USEN-ALMEX は、スーパーホテルが抱える課題の解決を目指し、日本初^{※1}のホテルフロントサービスロボット『ClerkBot』を開発しました。USEN-ALMEX の強みであるカスタマイズ力を集結し、スーパーホテルのニーズにあわせた仕様となっています。

実証実験では、「湯元『花乃井』スーパーホテル大阪天然温泉」のフロントで『ClerkBot』が実際にゲストの対応を行うことで、ロボットの有効性やフロント業務効率化の貢献度などを計測します。

今後は実証実験結果をもとに、第2フェーズとして本格導入を見据えた機能追加や地域・ホテル特性を考慮した上で、全店に導入できるような汎用性の高いロボットを構築していく予定です。※1：USEN-ALMEX 調べ。 ※2：日本人ゲストが対象。

■ 実証期間・場所

実証期間：2024年9月2日（月）～9月15日（日）

実証時間：「湯元『花乃井』スーパーホテル大阪天然温泉」営業時間内

実証場所：

「湯元『花乃井』スーパーホテル大阪天然温泉」

所在地：〒550-0002 大阪府大阪市西区江戸堀 3-6-35

アクセス：Osaka Metro 中央線・千日前線「阿波座駅」9番出口より
徒歩約5分

公式サイト：https://www.superhotel.co.jp/s_hotels/osakaspa/



■ ホテルフロントサービスロボット『ClerkBot』の機能・特長

全長1,200mm、重さ60kgで、10.25インチのタッチパネルとQRリーダー、サーマルプリンタなどチェックインに必要なデバイスを装備したスタイリッシュなサービスロボットです。前方の角度可変カメラと後方3Dカメラでゲストの動きを認識し、館内を移動しながら映像・音声・字幕表示によって多言語によるフレキシブルな案内が可能です。『ClerkBot』はチェックインモードと案内モードをもっており、タイムスケジュールや画面操作に従ってモードを切り替えられ、カウンターからのリモート操作によっても切り替えることができます。また行動範囲を予め指定し、自律的に充電ステーションとタイムスケジュールされた待機場所を行き来して動作できるため、ゲストとホテルスタッフの双方にとって、安心・安全な稼働が可能となります。



<特長1>

日本人ゲスト向けに、『モバイルチェックインシステム』でスマートなセルフチェックインが可能

今回の実証実験に際し、USEN-ALMEXのR&D本部とスーパーホテルIT・AI戦略室が共同で開発した新システム『モバイルチェックインシステム』によるマルチQRコードリーダーを搭載。『ClerkBot』のモニター画面^{※3}から、スーパーホテル公式アプリをはじめ、さまざまな宿泊予約サイトからの予約完了後に発行するQRコードを即時に読み取れるため、スマートなチェックインを実現します。

※3：『ClerkBot』以外でも、同ホテルフロント設置の「『モバイルチェックインシステム』専用機」からチェックインが可能。

<特長2>

外国人ゲスト向けに、館内を移動しながら「日本語、英語、韓国語、中国語（簡体字）」の4カ国語で案内が可能

案内対象1～6のルートを通り、その場所や所定の位置に移動して、「日本語、英語、韓国語、中国語（簡体字）」の4カ国語に対応した多言語での館内案内が可能です。モニター画面をタッチまたは音声入力することで、館内案内書類から人工知能によって適切な回答文章を自動生成し、読み上げ、同時に字幕を表示します。カメラで人物を認識すると自動で音声入力モードになり、読み上げると同時にモニター画面に、字幕を表示します。

- ・案内対象1：ホテル錠（6桁番号）の使い方
- ・案内対象2：ウェルカムバーの案内
- ・案内対象3：寝間着、枕、アメニティの案内
- ・案内対象4：喫煙所の案内
- ・案内対象5：温泉の案内
- ・案内対象6：交通情報・災害情報

*実証実験期間中のため仕様が変更になる可能性があります。



モニター画面イメージ：左 朝の見送り時／右 館内案内時

■ USEN-ALMEX について

社名：株式会社 USEN-ALMEX

所在地：東京都品川区上大崎三丁目 1 番 1 号 目黒セントラルスクエア

代表者：代表取締役社長 坪井 将之

設立：1966 年 6 月

事業内容：

医療機関、ホテル・宿泊施設、レジャーホテル、ゴルフ場、アミューズメント・レジャー・サービスに向けた自動精算機・受付機・ホストコンピューターを中心とするフロント管理システム、業務効率化を目的とする IT トータルソリューションの製品・サービス企画・製造・販売・保守メンテナンスおよび関連事業における WEB サービスの運営。

コーポレートサイト：<https://usen-almex.jp>

■ スーパーホテルについて

「Natural, Organic, Smart」をコンセプトに、健康でサステナブルなライフスタイルを提案するホテルとして国内 171 店舗、海外 1 店舗（ミャンマー）を運営。IT の活用による生産性向上と、高品質な接客・サービスによる顧客満足度の向上を両立させ、2023 年度には「J.D. パワー“ホテル宿泊客満足度 9 年連続 No. 1 <エコミーホテル部門>”」と「JCSI（日本版顧客満足度指数）調査 顧客満足度“No.1”」をダブル受賞。また環境保全の取り組みを行っている業界をリードする環境先進企業を環境大臣が認定する「エコ・ファースト制度」※ では、ホテル業界で唯一認定を受けています。

環境保全活動以外にも地域活性化や次世代支援などの SDGs 推進活動に積極的に取り組んでいます。

会社名：株式会社スーパーホテル

所在地：大阪府大阪市西区西本町 1 丁目 7 番 7 号

代表者：代表取締役社長 山本 健策

設立：1989 年 12 月

事業内容：ホテルチェーンの展開、土地有効活用のコンサルティング

公式サイト：<https://www.superhotel.co.jp/>

SDGs の取り組み：<https://www.superhotel.co.jp/sdgs/>

※「エコ・ファースト制度」について：<https://www.env.go.jp/guide/info/eco-first/>

■ 本件の開発担当者

USEN-ALMEX R&D 本部

井上 晋 常務執行役員 CTO、R&D 本部長／瀧川 聡

スーパーホテル IT・AI 戦略室

日吉 常樹 常務取締役室長／板垣 邦直 次長／中 朋大 次長

【報道関係者からのお問い合わせ先】

株式会社 U-NEXT HOLDINGS 広報部

お問い合わせフォーム：[こちら](#)

株式会社スーパーホテル 経営品質本部

TEL：06-6543-9000 MAIL：pr@superhotel.co.jp