バター

AIロープレ支援

館・ホテルに対して、

な労働力不足に瀕する旅

京都目黒区)は、慢性的

TA (本社・東

やAIを活用したサー

ス開発

スキンケア台紙

クラシエ

品

特別な機器は不

美容メーカーのクラシ

しく透明感あふれる美肌

|りやすい仕様で、施設側

するホ

界に一石を投じている。

活用を提唱するなど、

業

現場における教育の範囲

が非常に多岐にわたる。

ービス「アバトレ」

年代後半の東大門周辺。

を提供したところ、ボリり、その利用者にゆで鶏 り、その利用者にゆで鶏高速バスターミナルがあ 韓国餅トッポギ、長ネギの具材は、ジャガイモと

が入るが、タッカンマリ 炊きは鶏肉以外にも具材 の味が異なる。日本の水

程度。

諸説あるが、タッカン

竹内美樹の **lanateou**

名の鍋料理。 意味する「ハンマリ」 い。タッカンマリとは、 辺辺

な料理だが、店ごとにス 鶏肉を煮込んだシンプル 「タッ」と、「一羽」を韓国語で鶏という意味の つまり「鶏一羽」という -プや唐辛子ベースの韓 丸のままの

> グクスが売られていた 鶏肉入り韓国うどんカル 商人や買い物客向けに、

ソジュ(韓国焼酎)は欠

うどんに近い。スープと、いが入っていないから、、のカルグクスは、かんす

く。うま辛!

モチロン、

り、再訪客の増加こそが最 母数が減り、外国

人スタッ

フの負担を軽減するデジタ

直接予約を促す導線

伝える導線である。スタッ重ねる余白と、その価値を

も費用対効果の高い戦略で フに頼らざるを得ないが、

インター

コスト高時代に問われるリピーター戦略

持続的なリピート戦略となそろえることが最も確実で

設計、記憶に残る接客

の

びと手間!

。この三つを

率を消耗し続ける構造であ

の上昇とともに利益

上回る。地方では応募者の9%と全産業平均を大幅に

規流入に頼る経営は、獲得 はさらに広がっている。

働者18・1%、

₽ 29

-ビス業の離職家

製タデギを付けていただ

して美味。手打ちで細めジャガイモも、ホクホク

いつの間にか主役が

かせない。

スタッフからGOサイ

東京でタッカンマリ♪

たとする説も。

今もカル

の出番。軟らかくてプリンが出て、いよいよ鶏肉

ッとする味だ。 の相性もバッチリ♪

スマリ、手間も原価もか 丸鶏を水で煮たタッカ

ら、国境を越えて東京で

その収益圧迫の代表例 OTA 手数料の 複雑化

> ら離職が連鎖する 夜勤や早朝シフ

例もみら

る販促施策ではなく、利益リピーター戦略とは単な

る。

からない路地裏グルメか

肉を食べる鍋料理になっ 逆転し、麺料理でなく鶏

グクスは、タッカンマリ

の締めとして食す。

酢じょうゆとマスター ップリ。タデギでなく、

をジョキジョキ切り始めにしたスタッフが、丸鶏 を入れて少したったとこ ャガイモ、長ネギが。 背中に星型とハー な鍋が置かれた。中には、 ンロの上に金盥 人参を背負った丸鶏とジ ーブルに着くと、 さて、話を戻そう。 大きなハサミを手 のよう ガスコ のもイイ。 ハルメ元祖タッ を付けてシンプルに食す アが真っ赤になるが、

同じ横丁にある「陳玉華で必ず立ち寄っていた、 チを入れて食すので、 味わい。同店ではセルフ リ」よりもサッパリした ービス食べ放題のキム 筆者がソウル カンマ なるなんて、スゴイなぁも食べられる名物料理に ※宿泊料飲施設ジャ

テル、レストランのプロ経験を生かし、旅館・ホリスト。数多くの取材 発、ホスピタリティ研修 ・・・・ース やメニュー開

である一方、依存度が高ま販売チャネルとして不可欠

調査では、旅館 益財団法人日本な 本質的にはシンプ

いものの、のほうがリアルだ。公

る。 長く生き残ることができ

(株式会社プライムコン

小林義道)

を丁寧に積み上げる。この

れた宿ほど、強く、

れば高まるほど利益が削ら

なるケースは珍しくない で、実質20%近くの負担と 前決済手数料、割引クーポ

ケア」がどうして

も削られ

に無理をさせず、

顧客の

ン負担などが重なること てしまう。

リピーター増加の鍵は、

っても、ポイント負担、事だ。表面上は10~15%であ

ずために必要な「ひと手間のら 境では、リピーターを生むれる。 現場に余裕がない環

ここでチョットおさら

付近に3店舗を構える人

力。また、東大門市場の定着したという説が有

ポギや水ギョー

ウマ

先にできたトッ

鶏のだしが

しみ込んだ

うになり、料理名として

一羽)!」と注文するよ

るのを待つ。サクふわ食

食べながら鶏ができあが

れているそうで、独特のるハリギリや甘草が使わ

理もあるので、それらをる。同店では他の一品料

処方される韓方薬に用い独自に発展した韓医学で

これではでき<l>

顧客の獲得コストは、

既存 新規

トとなる。

さらに深刻なの

が、

圧労働省が、人材

:5の法則」がある。新マーケティングには一

への転換が収益改善の最短では、「再訪=直接予約」

りやすい 接客に

すい。また、直接予約 ″ により再訪につなが

比率の高い施設ほどロイヤ

ル顧客が育ちやすく、

率も高

数料の増大により、この差

査 では、

宿泊業

率は一般労 業・飲食サ 雇用動向調

傾向が示されている。

に必要なのは「顧客がまた

リピーター

いと思う理由」を積み

それらを

感の海鮮チヂミがムチャ

風味がある。

国万能調味料「タデギ」

がウケ、

いつしか客が次

ム感とスピーディさ

人後のサポ

導入の準備や、

々に「タッカンマリ(鶏

「アバトレ」のイメージ ッカンマリ横丁」にあり 本店は東大門の通称「タ

か」といった表情などの

や改善点なども評価し、 定性的に均一な指標でフ 話後にはAI ープレだけではなく、会 「笑顔で対応している ほかにも、良かった点 が定量的・

日本語の敬語といった常も、基本的なあいさつや 識を教える必要があり

し練習できる。単なるロ

り多くの時間を宿泊客の 率化され、スタッフがよ 場のオペレーションが効 荷が大幅に軽減され、現るため、教育担当者の負 たという声が多数ある。 ために使えるようになっ を使って自主学習でき 軽減することは、今後欠を活用して現場の負荷を

▼お問い合わ せはこちら

かせないと考える。 コラーゲンが角質層の 同時に、女性からの認

々まで浸透し、 ト。「保水力のある加水を配合した点がポイン 分解コラーゲンと水溶性 知度の高いWコラーゲン

明日の観光業界を支えるスタートアップ企業

場の課題とは。

西口

人の出入りが激

育の難しさ」を感じる現

るすべなどを聞いた。

にして解決するか。

宿泊施設での「教

西口

人と

ケア

(4 品)

ゲン美肌シリー

この喫緊の課題を解決す

副社長の西口昇吾氏に



外国人労働者に対して ている。また、急増する るという宿泊施設も増え るのが実情。人手不足で 余裕がないほど、常に目 稼働率を上げると、オペ の前の業務に追われてい レーションが回らなくな 教育に時間を割く

例えば、「チェックインングを得意としている。 り添えているかを繰り返 ように質問し、案内する をしたい」というお客さ 言葉遣いでお客さまに寄 のが正しいのか、正し ま役を演じた場合、どの

AIはそうした多様

特徴。宿泊施設の現場で 想定して練習できる点がはなく、あらゆる場面を スで、スクリプトや台本 な状況に応じたトレーニ は臨機応変な対応が必須

客さま役を演じるサービ とでそれらの課題をいか のアバターが仮想のお トレを使うこ AIアバターでロ

法やベルデスク対応、英 基本的なチェックイン方 では ポイントで、AIアバタ倒的に早まっている点が での声については。 流になって されている。外国語での 語案内などの練習に活用 事例などについては。 価を実現する。 があいまいだが、アバトく、評価者によって基準 評価は本来非常に難し やコミュニケーションの細部まで判断する。接客 代わりに実践的なAIで 練習が可能な点も特徴 基礎を身につけ、 レでは均一な指標での評 ェックを人間のマネー ノリッドな教育形態が主 フの「独り立ち」が圧 -が行う-動画やマニュアルの 実際の効果や現場 佰泊施設での活用 新人や派遣スタ -そんなハイ 最終チ ジ いずれか一つで利用可トフォン、タブレットの ー研究の第一人者。25年関わるロボット・アバタ 学の石黒浩教授で、 3日とスピーディーに発 業界全体で人手不足は続 業界へのメッセージを。 ンと自負する。 豊富な知見を持つ。この 以上の研究成果をもと 万円程度から始められ、 方。AIやア ションの負担は軽くなら 強みで、業界ナンバーワノウハウは他社にはない じたプランも相談が可 対象人数や教育頻度に応 行する。コストも月額数 能。アカウントも最短2、 くと予測され、オペレー した対話システム開発に AIやアバターなどむしろ多様化する一 AIアバター 当社の代表は大阪大 パソコン、 今後の営業展開と これからも観光 スマ

アメニティに対する期待自調査「ホテル宿泊者の独 項目は「安心・清潔感」 度調査」によると、上位 いるメ 「日本製」 信頼できる」 ガーやブランる」 「知って

「推し活×地域活

性化」実証

ブロックチェーン技術活用

アルを図った。 のブランド感と品質感を年に開発した「肌美精」 すいデザインにリニュー 高めて誰もが手に取りや それに伴い、 の順という結果だっ JTB

限定デジタルコンテンツ一て実施された。 プラットフォー ェーン技術(取引記録の

広島公演に合わせ、地域 ルグループ、AKB48の 証実験を行った。アイド 発し、事業化に向けた実 の対象店舗を巡ることで た「推し活×地域活性化 電子的な台帳)を活用し フォーム」を開 への貢献につなげる。 四×地域活性化 たな顧客体験と地域経済 が(取引記録の み。観光分野における新 ない、ブロックチ を獲得できるという試 フ 島寄り道イベント」とし 年9月に「AKB48×広 て開発。実証実験は、今 ビットトレー NTTテクノクロス、 ドと連携し ファンは

の魅力に触れることが と回答。 たアンケー 「次回も参加した したファンを対象

関心を高める効果も ラッ 討する。

が獲得できる。 デジタルコンテンツ トフォン Q R こる。 ドとともに、本格 がった。 目指した体制づくりを検 売り上げ増への効果を感 験やプレ商用化など、 じられた」などの声が上 さらなる実証実 本格運用を NTTテク ムの事業化

り増やすキャンペーンも などで読み込むことで、 象店舗を訪れ、 とし、期間中に広島 ・ンNFT」を事前 ・の仕組みを使った -をスマ の仕組みを使っ ラスク」など。

てなしをかなえる「スキ 旅館・ホテルで好評を博 製品の開発・販売を展開 すると同時に、上質なも アメニティ「肌美精 市場向けなど各種業務用 ンパニーは17日、全国の 肌を明るく魅せる保湿 (東京都港区)で宿泊 台紙セット」を発 をリニューア ムプロダクツカ 面が気になる人も手に取ったや、衛生 また、個包装タイプかに導く」と同社。 一の生産性向上につなげ 充の手間を軽減し、 ごとに異なる4色カラ で、利用者にとって識別 しやすく、パウダールー にとっても在庫管理や補 るるぶの産直」で パッケージはアイテム

ラーゲン美肌シリーズ」 産直」で12日、 原市特集」がスター 旅をテーマにしたショッ ピングサイト「るるぶの 那須塩原の特集 JTB商事が運営する 「那須塩 B商事 を紹

アメニティ「肌美精

り組みで、 ∂連携協定に基づく取 定で特集ページ掲載 栃木県)とJTBが のポイントを通常よ した地域活性化に関 同市の特産 るほか、 の モン香るパンプディング

「ミルクたっぷりシナ

ねむの樹洋菓子店

ちごミルクセッ

那須塩原 W か

ムプロダクツ販売口 せ先は、クラシエホ 20) 5407 会の「チーズ7工房全部商品の例を挙げると、那商品の例を挙げると、那 「那須塩原牛乳ととちあ日光霧降高原大笹牧場の 集結スペシャルセッ 届け、

この件についての問い見込めるという。

基軸とした観光振興と地 の魅力を全国の消費者に育まれた多彩な地域産品 かな酪農文化と、そこで 2位) の那須塩原市の豊 産出額で本州1 て位置づけている。 支援を取り組みの柱とし 域産品のプロモー きっかけ」につなげる。 将来的な「来訪の 位 (全国 ション

セ ツ ト発売 新 華やかに演出し、

ニテ

で、急増する訪日外国人語などの4カ国語表記 「宿泊客の心に残るアメ ほかにも、 者対策としても活用 ば」と話す。 ディングにも貢献で ィとして、 日本語や英 施設のブ

連携協定では、

Be a Great Small. 中小機構

チェックイン チェックアウト

善する「経営の生命線」で 善する「経営の生命線」で る販促施策ではなく、利益

ある。手数料に頼らず、善する「経営の生命線」

持語程 宿泊事業者向け

プログラム

人手不足解消に効果のあるロボットやIoTなどの製品や設備・システムを導入するための経費を国が補助することにより、中小企業の省力化投資を促進し売上拡大や生産・業務プロセスの効率化を図るとともに、賃上げにつなげることを目的とした補助金です。 中小企業省力化投資補助金とは 宿泊事業者のみなさまも、事業課題や投資タイミングなどに合わせて「カタログ注文型」「一般型」2つの類型で申請可能です。

簡易で即効性のある 随時申請 受付中 省力化投資に

補助率

最 **1,500**万円

補助上限額



補助対象(カタログ掲載)製品 宿泊業向けカテゴリ例

▶ 清掃ロボット ▶ 配膳ロボット

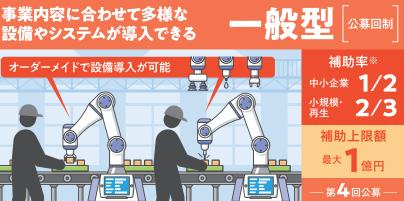
▶ 自動チェックイン機
▶ 入出金機 ▶ スチームコンベクションオーブン ▶ 自動フライヤー ▶ 食品包覆機

▶ 食品スライサ・カッタ ▶ パン等発酵生地の 分割・まるめ機

※一部の省力化製品は、置き換えであっても申請可能です。

対象製品のリスト(カタログ)申請手続きが簡易で、申請省力化製品の「販売事業 者」が、省力化製品の導入 に登録された汎用製品から から交付決定まで最短1ヶ と補助金申請・手続きをサ 月。随時公募受付のため、 事業課題に合わせて省力 化製品を選択できます。 ポートします(共同申請)。 いつでも申請が可能です。 「販売事業者」の選択肢が広がり、より使いやすくなりました! 販売事業者数 2,000超

宿泊業向け省力化製品の 販売事業者 も募集中!



17:00 公募締切 大幅賃上げ特例(補助上 オーダーメイド・セミオー 公募回制で、省力化指数など 限額アップ)、最低賃金引

ダーメイド性のある設備導 に関する詳細な事業実施計画 き上げ特例(補助率2/3に を作成。3ヶ月程度の審査を経 入・システム構築など、多 様なニーズに応えます。 て、交付決定されます。 ※補助金額1,500万円までは1/2 もしくは2/3(小規模・再生事業者)、1,500万円を超える部分は1/3。

本補助金の詳細や対象製品のリスト(カタログ)、 公募要領などはこちらから 本補助事業ホームページ https://shoryokuka.smrj.go.jp/



アップ)があります。

宿泊施設 における人手不足解消 にも効果のある 「省力化投資」や補助金の活用方法をわかりやすく解説する 宿泊事業者のみなさま向け説明会を開催します。

13:00~ (Zoom)セミナ

● 観光庁からの挨拶

● 基調講演 「老舗旅館の生産性向上への挑戦」

講師:株式会社山水荘代表取締役社長 渡邉利生氏 ● 講演「中小企業省力化投資補助金の概要と宿泊業における活用方法」 講師:中小企業省力化投資補助金事務局

右記の二次元コードを読み取り 応募フォームにアクセスし、必要事項を 方法 明記の上11月28日(金)までに お申し込みください。



主催 観光経済新聞社/ 宿泊施設関連協会(JARC) 中小企業省力化投資補助金事務局

/(独)中小企業基盤整備機構

セミナーに関するお問い合わせは、観光経済新聞セミナー係まで TEL: **03-3827-9800** ● 受付時間:10:00~17:00/月曜~金曜(土・日・祝日除く)※通話料がかかります。恐れ入りますが、繋がらない場合は、しばらくたってからおかけ直しください。