



龍宮城 スパ ふじの夢

富士見亭

FUJIMI・TEI

Amazon Alexa Smart Propertiesを
活用し館内の案内や体験アクティビティ
のスムーズな情報提供をサポート
お客様の宿泊満足度の向上とスタッフ
の業務効率化を両立

TradFit 株式会社
代表取締役

戸田 良樹 様

株式会社ホテル三日月
代表取締役社長 CEO

満間 信樹 様

充実した施設と魅力ある アクティビティを、宿泊者に 周知することが課題に

千葉県木更津市に位置し、都心から35分、海と空、そして富士山の絶景が魅力的なホテル三日月。2000年に開業し、「龍宮亭」「富士見亭」の2つの宿泊棟とスパ棟、そして全天候型屋内温水プールや遊技場を併設する大型複合リゾート施設です。代表取締役社長 CEOの満間 信樹氏は「当社の強みは、従来のホテルや旅館の常識にとらわれず、お客様に良い意味で、常に驚きをもていただくことを根幹に据えた施策を打つ体制だと考えています。例えば、オーダーメイドの花火演出や打ち上げ花火体験、龍宮城周辺の景色を楽しめる探検ツアーを有した水陸両用バギーフィールドなど、ユニークなプランをお届けしています」と話します。

また、施設としても全室オーシャンビューの客室から東京湾上に浮かぶ富士山の全景を堪能できるほか、黄金風呂やプラチナ風呂、眺望抜群のスパを用意しています。「企業文化と立地、施設の強みをかけ合わせることで、お客様に常に新たな価値を体験してもらうことを主眼において取り組んでいます」と満間氏は語ります。

そうしたなか、同ホテルが課題として抱えていたのが、宿泊者への情報提供です。満間氏は、「ホテル三日月は、施設情報やプログラム、イベントが多く、お客様がこれらの情報にたどりつくのに時間がかかったり、知らないまま帰宅してしまったりするケースがありました。しかし、チェックイン時にフロントの担当者が館内案内や体験アクティビティの詳しい説明をしようとすればするほど時間がかかり、結果的にお客様をお待たせしてしまうといったジレンマも抱えていました」と語ります。

そこで、チェックイン時には必要最低限の館内案内にとどめ、アクティビティに関するお知らせはチラシを配布するなどの手立ても講じましたが、大きな改善には至らなかったといいます。

宿泊者の満足度向上とスタッフの 業務効率化を見据えて Alexa Smart Propertiesを採用

課題解決に向けて、ホテル三日月が白羽の矢を立てたのは、スマートスピーカーの導入でした。「フロントでの館内案内や体験アクティビティの説明に時間的な制約が発生しているなか、客室に設置したスマートス

Alexa Smart Properties を 活用したサービスの特徴

- Alexa Smart Propertiesにより、館内施設や体験アクティビティ情報の的確な周知をサポート
- 宿泊組数に対する電話によるフロントへの問い合わせ件数の割合を計測する入電率を20%までに削減、スタッフの業務負荷を抑制
- Echo端末を活用して、室内の設備を音声で稼働させる「スマートルーム」の実験導入

会社名
株式会社ホテル三日月

業種
ホテル業

設立
1961年

所在地
〒292-0006
千葉県木更津市北浜町1番地

従業員数
1435人 2025年4月現在(グループ全体)

ホームページ
<http://www.mikazuki.co.jp/>

ソリューションプロバイダー

TradFit



ピーカーを通じて補足で情報提供を行おうと考えたのです」と満間氏は説明します。そして、「スマートスピーカーに着目した理由は、音声で操作が可能なことでした。不特定多数の方に広く利用してもらうためには、誰もが簡単に扱えなければなりません。そうした壁を音声で操作可能なスマートスピーカーであれば乗り越えられると期待しました」と満間氏は続けます。

また、スマートスピーカー導入の目的には、スタッフの業務効率化による宿泊客へのホスピタリティ向上もあったといいます。「問い合わせや案内など、スマートスピーカーが対応可能なものはスマートスピーカーに任せて、スタッフには空いた時間をお客様とのコミュニケーションに充ててもらおうと考えたのです」と満間氏は補足します。

そして、これらの実現に向けてホテル三日月が選択したのが、Alexa Smart Properties です。Alexa Smart Propertiesは、Alexaをホテル、高齢者施設、自治体、マンション向けにカスタマイズできるサービスです。AmazonのEcho端末を通じて、音声を利用した施設案内や問い合わせを行うことができます。また、Alexa Smart Propertiesは、不特定多数の宿泊客が利用する環境においても堅牢なセキュリティを確保できることも大きな優位性です。

Alexa Smart Propertiesを選択した理由には、Alexa Smart Properties for Hospitalityを活用したサービスの宿泊施設への導入実績や会話設計ノウハウを持ち、日本の宿泊業界にローカライズしたサービス提供を行っているTradFitの存在もあったといいます。「TradFitはAmazonとの強固なパートナーシップに加え、Alexa開発者コミュニティの中で特に積極的に活動し、貢献している開発者や技術者を称えるAlexa Championに選出された実績を持つ技術者がCTOとして

就任しているなど、高い技術力を有していることを評価しました」と、満間氏は選定理由を語ります。

TradFitの伴走支援のもとでPoCを実施、音声認識の精度向上に取り組む

TradFitのサポートのもと、ホテル三日月はAlexa Smart Propertiesの導入プロジェクトに着手します。TradFitによって、AmazonのEcho端末の音声による操作を向上させるためのファインチューニングなどのスキルのカスタマイズを実施。併せて、AmazonのEcho端末に表示させる館内案内やFAQ、開催イベントなどのコンテンツについて、ホテル三日月と綿密にヒアリングを行うとともに、本番運用前にはTradFitの支援のもと、実機を用いてPoCを実施しながら改善を重ねていきました。

フロントへの入電率が20%に削減、Echo端末によるスマートルームの実験導入に着手

現在、ホテル三日月では富士見亭、龍宮亭の全室、およびフロントと合わせて計480台の「Echo Show 8」が導入されており、館内施設や体験アクティビティの案内が行われています。

そしてAlexa Smart Propertiesの導入により、同ホテルではさまざまな効果が得られています。その1つがフロントへの問い合わせなど入電率^{*1}の軽減です。Alexa Smart Properties導入前に入電率は、富士見亭が48%、龍宮亭が21%でしたが、導入後は富士見亭が28%、龍宮亭が17%に低減されています^{*2}。その後、音声応答を強化した結果、富士見亭が20%（計28%減）に、龍宮亭が10%（計11%減）にまで低減^{*3}。さらにTradFitの支援のもと強化学習を続けたことで、Echo Show 8への音声による問い合わせに対する正答率も80%から94%まで向上されました^{*4}。

また、Echo Show 8を利用した「スマート

ルーム」の実験的な導入も行われています。Echo Show 8と室内に設置されたセンサーを連携させることで、ロールカーテンなどを制御できるようになるほか、今後は自然災害の発生など緊急時の放送も行っていく予定です。

Alexa Smart Propertiesを導入し、宿泊客がより楽しく快適な時間を過ごせるようにしたホテル三日月。満間氏は「現在、インバウンドのお客様の受け入れを一定数に限定させていただいています。しかし2030年頃には、インバウンドのお客様を迎え入れることが多くなると見込んでいます。その際は多言語対応をはじめ、Alexa Smart Propertiesの活用シーンはさらに広がっていくと考えています」と話します。

「また、ホテル三日月が今後目指していくのは、『カーボンニュートラル』をはじめ、資源の循環利用を促しながら廃棄物を抑制し、経済を成長させていく『サーキュラーエコノミー』など、環境に関する価値観を共有できるエンターテインメントホテルです。共通の価値観をもったお客様が居心地良く感じるホテル事業を展開するためにも、Alexa Smart Propertiesの活用をはじめ、さまざまな取り組みを進めていきます」（満間氏）

^{*1} 入電率：1日あたりの宿泊組数÷フロント入電件数＝入電率。今回は計測期間の入電率の期間平均を記載。

^{*2} 導入前計測期間：2023年12月3日～2023年12月17日。導入後計測期間：2023年12月18日～2024年1月15日。

^{*3} 音声応答強化後の計測期間：2024年1月16日～2024年2月15日。

^{*4} 強化学習前の計測期間：2023年12月19日～2024年1月15日。強化学習後の計測期間：2024年6月16日～2024年7月15日。

*取材時期 2025年4月

*記載内容（役職、数値、固有名詞等）はすべて取材時の情報です。



プロパティ様 プロフィール

千葉県木更津市のベイエリアに位置するホテル三日月は、東京湾を臨む全室オーシャンビューの宿泊棟「龍宮亭」[富士見亭]や、日帰り利用も可能なスパ棟、プールや宴会場、遊技場などを多彩なアクティビティを備えた三日月グループ最大規模の大型複合リゾート施設です。

