

報道関係者各位

「春節」の大型連休を前に 訪日中国人インバウンドをサポート

中国の国民的 SNS アプリ ホテル接客効率の劇的な改善に一役

～上野ビジネスホテルで導入5ヵ月 約500人が利用 口コミによる情報拡散に期待～

ITソリューション事業等を行う株式会社イー・ビジネス（本社：東京都港区、代表取締役社長：花 東江（カ トウコウ））は、宿泊事業者向け接客・集客支援サービス「QRHOTEL」を11月25日よりリリースしました。中国の大型連休である「春節」や2020年夏の東京オリンピック・パラリンピックを控え、日本国内のホテルや旅館等から導入の問い合わせが増えています。実際に中国人宿泊客が半分を占める上野のビジネスホテルで「QRHOTEL」が導入され5ヵ月が経ち、接客効率のアップやホテルへの口コミの増加などに繋がっています。

「QRHOTEL」とは、中国最大のオンラインコミュニティである WeChat¹内のアプリケーションサービスです。中国人訪日客が滞在先ホテルで専用のQRコードを読み込むと、「周辺スポット案内」「おかえり案内」「日中音声通訳」など旅先で役立つ機能を利用できます。宿泊代金だけでなく、館内レストランでの飲食やホテルアメニティ、お土産などの購入代金のEC決済も行え、アプリ一つで中国人宿泊客がより充実したホテル滞在を楽しめます。

■上野のビジネスホテル 「中国人宿泊客への接客が回らない」

上野駅からほど近い場所に立地するホテルコンファクト上野駅前店（東京都台東区、客室数88、株式会社途益グループ運営）では、宿泊客の5割が中国人（団体・個人客を含む）。しかし、中国語で接客できるスタッフは2割ほど。特に団体客からは、館内設備や周辺情報など、決まりきった質問が多く、接客の負担は大きいものでした。また、団体客のチェックイン・アウト時にフロントが混雑することも接客効率の課題でした。

途益グループ・副社長である徐炯さんは、中国人宿泊客への接客の効率化を考えていたところ、「QRHOTEL」を知人の紹介で知りました。写真と文章の登録だけでサービスを利用できる手軽さと、手数料の安さに魅力を感じ、「QRHOTEL」β版を2019年7月から導入し始めました。



■QRHOTELを導入後 接客効率が大幅に改善 「簡単・分かりやすい」

ホテルコンファクト上野駅前店が「QRHOTEL」を導入し5ヵ月が経ち、中国人宿泊客約500人が「QRHOTEL」を利用しました。1ユーザーあたりの平均利用回数は約8回。特に「周辺情報」「クイックWi-Fi」「お帰り案内」「日中音声翻訳」の機能が頻繁に利用され、ホテルでも外出先でも便利なツールとして活用されています。WeChatを通じた友人へのホテル情報の共有は123件に上り、今後ホテルへの直接予約に繋がるなど、口コミによる情報拡散効果が期待されます。

中国人宿泊客からは「QRコードを読み込むだけなので簡単」「喫煙場所など、館内案内が分かりやすくて助かる」、「周辺施設を教えてくれる機能のおかげで調べる時間が省けて、その分観光を満喫できる」と好評の声が届いています。

現場で接客にあたるスタッフは「中国語で対応できるスタッフがいないといつも緊張していました。「QRHOTEL」導入後は、一人でも対応できることが増えてホッとしています」（日本人スタッフ）、「ホテル周辺の観光スポットやコンビニエンスストアの場所などの質問が減り、一対一の接客時間が短縮されました」と、接客効率が改善したとの声が上がっています。



¹ WeChat（微信）…中国最大手の無料インスタントメッセンジャーアプリ。中国大手IT企業・テンセント社が2011年よりサービスを開始し、2018年9月現在の月間アクティブラジオユーザー数は10.82億人と、中国人の約9割が利用しています。

【ホテル運営者から】

以前は中国語が話せるスタッフに頼りきりでしたが、「QRHOTEL」を導入してからは、QRコードを紹介するだけで済み、接客の負担が大幅に改善されました。

また、お客さまから「意思疎通ができない」「ホテル施設や周辺情報が分からぬ」等の相談が減り、観光スポットやお土産のご提案など、より満足度を高める接客に取り組む時間が増えました。

口コミでの拡散やリピート客を獲得できる「QRHOTEL」に今後も期待しています。



■「QRHOTEL」を皮切りに、中国人訪日客の日本滞在をより充実・より便利にする「QRシリーズ」へ

ショッピングや電車・バスでの移動、レストランでの飲食など、中国人訪日客向けの「旅中」サービスを必要とするシーンは多くあります。「QRHOTEL」の好評を受け、当社は「QRCITY」や「QRorder」などを2020年内にリリースする予定です。日本のインバウンド事業と中国人訪日客を繋ぐサービスを今後も開発・提供し、日中の懸け橋となる仕組み作りに取り組みます。

【中国の国民的 SNS・WeChat 内で使用できる「QRHOTEL」アプリひとつで快適で便利な日本旅行に】

当社は、2019年4月にWeChatを運営する中国大手IT企業・テンセント社の戦略パートナーとなり、日本のインバウンド分野等で協業する業務提携を結びました。

そのなかで、中国人が訪日時に必ず利用する宿泊施設をターゲットにしたサービス「QRHOTEL」の開発に着手。2019年7月にβ版をリリースし、4カ月間の試験運用を通じて宿泊施設や利用客からの評価や要望を取り入れ、機能の改善と充実を図ってきました。

当社は、2020年7月末までに「QRHOTEL」を500施設以上で導入することを目指しています。集積した中国人観光客の訪日データを、今度はマーケティング分野で活かし、更なる訪日中国人インバウンドに貢献して参ります。



コストダウン、客単価アップ、集客力アップに役立つ機能が揃っている

【会社概要】

社名	：株式会社イー・ビジネス
代表	：花 東江（カ トウコウ）
本社	：東京都港区芝2-28-8 芝2丁目ビル10階
ホームページ	： https://e-business.co.jp/
TEL	：03-6809-3235
設立	：2007年6月
資本金	：88,000,000円
従業員数	：236名
事業内容	：システム開発事業、ITソリューション事業、インバウンドソリューション事業

＜本件に関する問い合わせ先＞

株式会社イー・ビジネス広報事務局

TEL:03-5411-0066 FAX:03-3401-7788 E-mail : pr@netamoto.co.jp

担当：浦田（携帯：070-1639-9740）

参考資料

■訪日中國人數は過去最多 課題は「旅中」サービスの不足

2018年、訪日外国人観光客の数は3,119万人を超え、そのうち中国人は838万人²と過去最多となりました。中国人訪日客の日本での総消費額は1.5兆円に達し、訪日外国人の消費額の3分の1を占めています。訪日観光客の中で、中国人の存在感はますます高まる見込みです。

訪日観光客にとって、旅行は「旅前・旅中・旅後」という3つのシーンに分けられます。中国では、旅前サービスとして「シートリップ」などのオンライン旅行予約サービスがあり、旅先で気に入ったものは、帰国後に「コアラEC」「天貓」などのECサイトを通じて購入できます。しかしながら、まさに訪日中である旅中の、宿泊、ショッピング、文化・アクティビティ体験等のニーズに対応するサービスで目立ったものはありません。

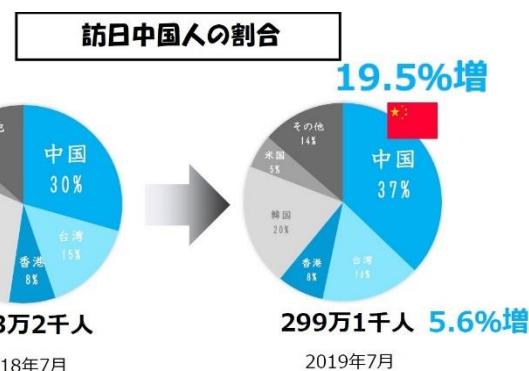
■旅行のトレンドは団体から個人旅行へ「爆買い」から「サービス消費」に

中国人訪日客の旅行はここ数年で大きく変化しています。2015年に「ユーキャン新語・流行語大賞」に選ばれた「爆買い」に表れるように、デパートや家電量販店での「モノ消費」が、中国人訪日客のかつての特徴でした。

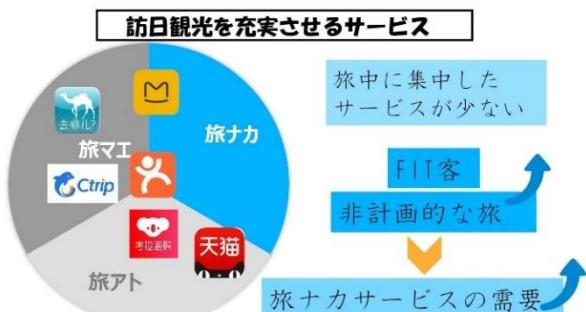
近年は、医療サービスや温泉・グルメを求める「深度遊」(趣味やニーズに当たる個性重視の旅の楽しみ方)が流行し、「こと消費」へと変化しつつあります。つまり、「もの」と「人間」より、「人間」と「人間」の関わりが、より大きく求められるようになりました。

さらに、「说走就走的旅行=“思い立ったが吉日”的な旅」が中国では流行っています。2009年に漸次的に中国人への個人向け観光ビザの発給が緩和されたことから、特に2015年以降、FIT客(海外個人旅行客)が増加しました。団体旅行とは異なり、個人旅行者が自ら、面白そうなアクティビティ・観光スポットを見つけ、移動手段を調べ、宿泊施設を探すなど、旅をデザインするための情報力が求められます。そこで、宿泊施設を中心として観光案内情報を提供する「QRHOTEL」の価値が十分に發揮されます。

今後も中国人訪日客の「旅中」需要は、小売り業や飲食業、宿泊業を中心に高まる見込みです。当社は、中国人の国民的コミュニケーションツールであるWeChatを通じて、中国人観光客の「泊まる・食べる・買う・移動する」を全てWeChat内で完結する「ALL in WeChat」を掲げ、サービス開発・提供を目指しています。また、現在「QRHOTEL」提供の中心となっている首都圏・東海エリアから地方展開を進めるべく、宿泊業者や鉄道会社、レジャー会社や地方自治体との連携も深めて参ります。



※FIT客：海外個人旅行客
出典：日本政府観光局(JNTO)『訪日外国人の形態変化』2017年(左)、2018年(右)データ



² 日本政府観光局 (JNTO) 『訪日外客統計の集計・発表』 (2017、2018)