

キュリネス、QRHOTELにインバウンド接客を刷新する「オールインワンQRコード」をリリース！各国の言語・文化・商習慣に最適化された宿泊施設のスマートコンシェルジュを提供開始

1つのQRコードから「中華圏」と「英語圏」のそれぞれの最適な旅行体験を実現するスマートコンシェルジュを表示。多言語表示対応とは異なる、スマートフォン利用習慣を起点に分岐されたセルフサービス接客を実現。

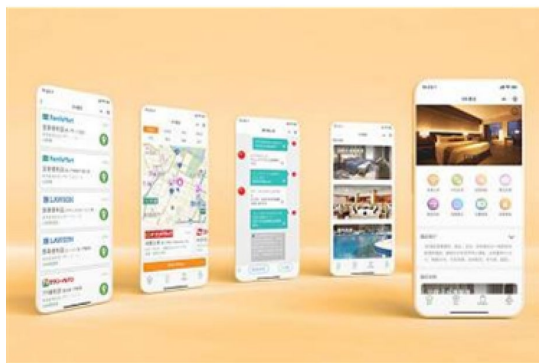
訪日インバウンド接客現場の課題解決と収益向上サービスを展開する株式会社キュリネス（本社：東京都港区、代表取締役社長：花 東江）は、自社サービスプロダクト「QRHOTEL」内に、新しいインバウンド接客体験を実現する「オールインワンQRコード」機能をリリースし、2023年10月から日本全国の宿泊施設を中心にサービスを提供していきます。

- キュリネスが提供するインバウンド接客DXツール「QRHOTEL」

宿泊・観光業界を中心にインバウンド接客現場の課題解決と収益性向上を両立するスマートコンシェルジュ

キュリネスは「簡単導入」「すぐに利用可能」「ダウンロード不要」を特徴とするスマートフォンアプリで、インバウンド接客現場のDX化を推進し、顧客対応の効率化と収益性の向上を同時に実現いたします。

「QRHOTEL」は、外国人観光客自身がスマートフォン上で操作するセルフサービス型の接客サービスツールとして、日本全国240箇所以上の施設での導入実績があります。本サービスを通して、人手不足の観光業界へ「接客対応の効率化」に関する課題解決策をご提供し、同時に「旅行者の体験価値向上」と「施設の収益力強化」の実現も目指しています。



QRコンシェルジュシリーズ



※QRHOTELは宿泊施設向けのスマートコンシェルジュサービスです。自治体・観光地・レジャー施設・スキー場・商業施設・交通施設・飲食施設向けにも様々なスマートコンシェルジュサービスをご用意しています。詳細は下記URLよりご確認ください。

- QRHOTELを進化させる「オールインワンQRコード」機能

多言語表示機能とは異なる、訪日インバウンド接客DXの新しい形「オールインワンQRコード」



「オールインワンQRコード」は、一般的な訪日旅行アプリ内の多言語表示による翻訳機能とは異なります。

文化・商習慣など、外国人旅行者の出身文化ごとのニーズの違いを想定して、アプリ内で最適なサービス提供を行うセルフサービス型のスマートコンシェルジュとして設計されています。

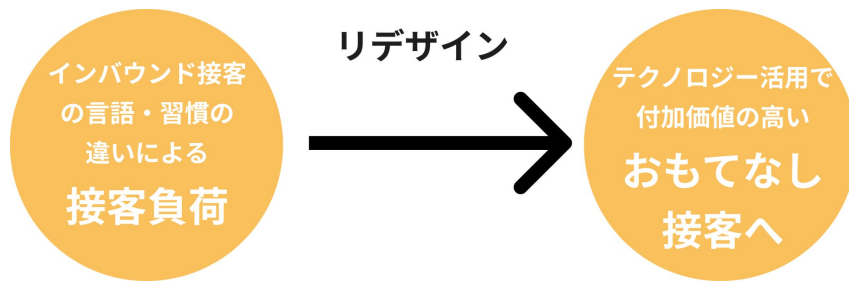
旅行者が携帯するスマートフォンの「WeChat内カメラ」もしくは「通常カメラ」のいずれかで接客用QRコードをスキャンすることで、専用アプリのダウンロード無しで、各言語と文化習慣の違いを踏まえたセルフサービス型のスマートコンシェルジュを表示し、最適で、より細かく、深いインバウンド接客DXを実現いたします。

施設の人手不足や人的依存になりやすい接客業務を最新技術で効率的に解決し、オンラインサービスだからこそ実現できる「新しい収益化ポイントの創出」にも積極的につなげていきます。

※現時点では、特に旅行者の多いアジアを中心とする「中華圏からの旅行者」と欧米を中心とする「英語圏からの旅行者」の2つにパターンに対応しています。

- 「オールインワンQRコード」の開発背景

言葉以上に異なる「海外文化ごとに違う、接客・サービスへのニーズ」に着目し、最適なサービスをデザイン



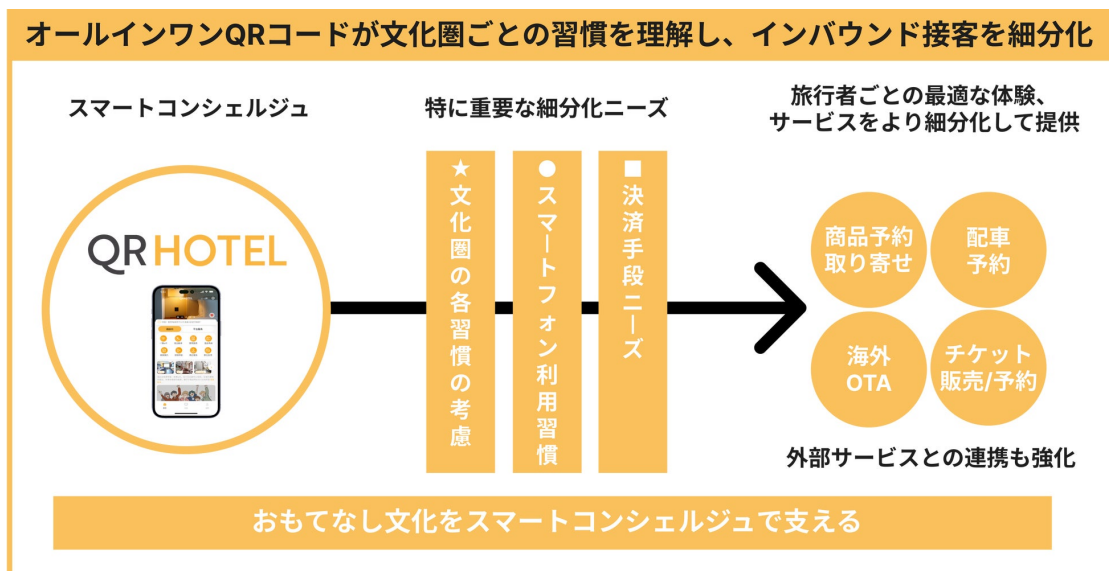
キュリネスは、本来接客負荷となる訪日外国人観光客の「言語」の違いに加えて、各文化的習慣差異から生じる「接客ニーズ」「必要とされる提供サービス」「行動習慣の傾向特性の違い」等に注目しました。本来ペインポイントとなる、このような差異をテクノロジーの力で最適な体験へリデザインする、おもてなし接客DX機能として「オールインワンQRコード」を開発いたしました。

アプリ内の継続的な行動データの収集と傾向分析をサービス・プロダクト機能改善に活かし、長期的にさらなるインバウンド接客機能を追求し続ける、多才なスマートコンシェルジュへ育てていくことを目指しています。

- 海外文化圏ごとに異なるサービスニーズを「スマートフォン利用習慣」を起点に細分化して対応

決済・移動・ショッピング等、実は細かく異なる外国人観光客の出身文化によるサービスニーズ

キュリネスは、各文化圏の外国人旅行者への「最適な顧客体験」と「ニーズの違い」を理解しながら、インバウンドサービスを提供していくことが大切だと考えています。特に現時点では、訪日観光客数として多い「中華圏からの旅行者」と「欧米圏からの旅行者」のニーズが大きく異なることを踏まえ、サービス設計の細分化を行っています。



■QRHOTELは中華圏からの旅行者の接客に強いサービス設計

QRHOTELの中国語サービスは、中国No.1スーパーアプリ「WeChat」のミニプログラムをベースに設計されており、彼らの生活・商習慣に高い親和性を持った仕様です。

華人文化からの旅行者は中国本土に限らず、香港・台湾・シンガポール・東南アジア各地域等、幅広く全世界に存在しています。中国本土からの旅行者が減少したと言われる2023年8月時点でも、訪日インバウンド旅行者数の半数程となる月間100万人に近い数字に迫り、依然大きな割合を占めています。また、団体旅行が解禁されたことにより、今後さらなる増加が見込まれています。現在は、特に富裕層

旅行者の割合も多く、訪日旅行による消費平均金額も高く、華人文化圏への付加価値の高い対応は日本のインバウンド業界にとって重要なテーマです。

※WeChat…全世界での利用者数12億人以上の中国発のコミュニケーションアプリ

※WeChatミニプログラム…WeChat内に実装されたダウンロード不要のアプリ

※華人文化圏からの訪日旅行者数の推計値…日本政府観光局「訪日外客統計」の2023年8月推計値データの中国・香港・台湾の合計数値から、キュリネスが独自に算出した数値となっています。

- 10月以降順次サービス展開予定

既にQRHOTELのご導入実績がある日本全国240箇所以上の宿泊・観光施設の皆様より、2023年10月よりご提案とサービスインのご紹介を予定しております。「オールインワンQRコード」「QRHOTEL」「インバウンドにおける接客対応の課題解決・収益化向上」をご検討のお客様はお気軽に下記よりお問合せください。

キュリネス お問合せ先：<https://qriness.co.jp/contact.html>

- キュリネス 会社概要

QRINESS

QR・Happiness・Business

訪日旅行者の幸せな体験づくりと観光業界の皆様のビジネスの発展に

社名：株式会社キュリネス

所在地：東京都港区虎ノ門1丁目17番1号虎ノ門ヒルズ `ヒ `シ `ネスタワー5階

代表取締役：花 東江（カ トウコウ）

事業内容

- 訪日観光客向けスマートコンシェルジュサービスの開発・販売
- マーケティング・販促支援ソフトウェアの開発
- 観光・地方創生業界向けのコンサルティング・業務支援

ホームページ：<https://www.qriness.co.jp>

株式会社キュリネスのプレスリリース一覧

https://prtimes.jp/main/html/searchrlp/company_id/128403

【本件に関する報道関係者からのお問合せ先】

株式会社キュリネス 広報担当：原田

電話：03-6809-3235

Fax：03-6809-3238

Mail：service@qriness.co.jp