

事業名

ホテル向け多言語タッチパネル式、
客室オーダーシステムの試作開発

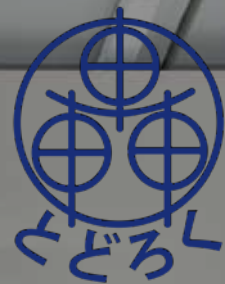
株式会社 ジェネックス



〒320-0806
栃木県宇都宮市中央3-1-4
栃木県産業会館3階
宇都宮ベンチャーズ内
TEL 028-616-8616
FAX 028-616-8611
URL : <https://genexh.co.jp/>
E-mail : info@genexh.co.jp

- 代表者名 / 松丸 昂平
- 設立年 / 2016年
- 資本金額 / 300万円
- 従業員数 / 3名
- 事業内容 / ソフトウェア開発

ホテル業務をよりシンプルに、もっとスマートに！ 宿泊施設の「言語」と「人手不足」の課題に挑む



セルフオーダーシステム「轟(とどろく)」。スマートフォンやタブレットなどの端末でチェックインすると、キッチンプリンターからQRコードが発行される

IT技術を駆使して新たな価値を生み出す

当社は2016年（平成28年）に創業し、デジタルサイネージ（電子看板）事業を主体に、チラシや会社案内制作のデザイン事業、ホームページ作成事業の3事業を展開しています。主力のデジタルサイネージ事業においては、2017年（平成29年）にタッチパネルで多言語観光案内ができるオリジナル商品を開発しました。外国人旅行者とのコミュニケーション（言語の問題）に悩む栃木県内のホテルなどで導入が進み、業務効率化に貢献しています。

ホテル等の観光施設が抱える悩みに耳を傾けると、「外国人とのコミュニケーション」のほかに「人手不足」も大きな課題であることが分かりました。

そこで本事業において、客室から商品やサービスを注文できる「セルフオーダーシステム（商品名/轟(とどろく)）」の試作・開発に取り組みました。宿泊客は自身のスマートフォンを利用してルームサービスやお土産物、前売り券などを多言語でオーダーできるため、サービスの満足度向上及び人手不足の解消につながります。

オーダーシステム利用の流れ





注文から決済までをスマホでスムーズに

便利で誰もが使いやすいシステムを

同システムの試作・開発において重視したのは、便利で誰もが使いやすいことでした。観光地での独自のアンケート調査を受けて立てた方針は、①アプリのダウンロード不要、②会員登録不要、③クレジットカード決済不要で使えることでした。

宿泊客はインターネットで「轟（とどろく）」にアクセスし、QRコードから注文画面にアクセスし、商品やサービスを注文し、決済はチェックアウト時に行います。会員登録をしないためセキュリティの心配は一切ありません。同時に、利用のハードルを低くすることで利便性向上にもつながります。

また、同システムはホテルシステム（PMS）と連携しています。事前に予約情報のインポートが可能で、「轟（とどろく）」を介した注文情報はCSV形式でエクスポートできます。ホテル側はこれまで紙の伝票で受注していた注文情報がシステム上で一元管理でき、注文情報はフロントや厨房に設置してあるキッチンプリンターで伝票印刷ができるので人為的なミスがなくなり、確実にスピーディーにお客様に注文品を届けることができます。



宿泊客側の商品注文画面

専用端末不要のシステムが満を持して運用開始

ホテル業務に合わせたシステムを開発するために、顧客に対して何度もヒヤリング調査を実施し、必要な場面で必要な機能を使えるよう各業務モードを設計しました。その過程において宴会場の注文管理、客室の清掃管理、売上分析や在庫管理など必要な機能が随時追加されています。

一般的にオーダーシステムを導入する場合はメーカーが用意した専用端末が必要ですが、「轟（とどろく）」は宿泊客が所有するスマートフォンから注文できます。ここがもう一つの大きな特徴で、専用端末が不要のため初期の導入コストが抑えられる点が他社にはない強みだと考えています。

着想から足かけ2年をかけてようやく商品化にこぎ着けた「轟（とどろく）」は、2019年（令和元年）10月より栃木県内の2つのホテルを皮切りに運用を開始します。



フロント側の客室情報画面



注文受付一覧画面



将来の展望

株式会社 ジェネックス
代表取締役 松丸 昂平

本事業で開発したセルフオーダーシステムは、飲食店など小規模事業者でも応用が可能で、実際に「クラウド型セルフオーダー&決済システム」として開発を進めています。ユーザー所有のスマートフォンを使い、注文から決済まで一貫してスマートフォンで完結できる点が最大のポイントです。一般的な「予約サイト」とは趣を異にする、リアル店舗とバーチャルオーダーを組み合わせた「注文サイト」で、新たな商品提供の形を提案します。