

導入事例

デジサイン®

デジサイン® × デジタルサイネージ

導入製品：ハルエとケイジdeデジサイン クラウド（SaaS）タイプ

【旅館・ホテル】

年間80万人もの来客をお迎えする行燈。 更新回数が多く、運用が大変でした。

デジサイン®の簡単テンプレートを活用、ネットワーク経由で館内のPCからテンプレートのデータを自動的に更新できるシステムをカスタマイズで開発。多い時で1日に30件も更新する電子行燈システムをラクラク運用できるようになりました。

株式会社西インターレストハウス

本店所在地：石川県金沢市

設立年月日：1978年7月

従業員数：200名

（パート、アルバイト含む）



石川県は金沢市、北陸自動車道の金沢西インターチェンジに差し掛かると、そこに巨大なスパ・ホテルが見える。これが「西インター テルメ金沢」だ。週末ともなると、家族連れや地元の大手企業などが団体でにぎわうこの施設は、年間で80万人もの来客でにぎわう地元でも有名なリゾートホテルである。正面玄関をくぐるとカウンター隣の「デジタル行燈（あんどん）」が我々を迎えてくれる。



営業企画部 堀内氏

検討のきっかけは？

「この業界では、昔から予約のお客様をお出迎えする慣習として行燈が使われており、これがとても重要な役割を占めていると考えています。」と、堀内課長は語る。

温泉旅館やホテルなどで、宴会や催し物は季節を問わず頻繁に行われているわけだが、広い館内をお客様が迷わず目的の会場に誘導するためにはこの、行燈が無くてはならないのだ。

「以前は、エントランスの外に設置した掲示板に職員が手書きで書いていたのですが、数が多いことと頻繁に変わることでもあって大変な作業だったんですよ。特に金沢の冬は寒いので意外と重労働なんですわね。」

取材にお伺いした当日も11件の宴会案内が表示されていたが、多いときには1日に30件以上になることもあるという。堀内課長の前任者がこれを電子化し、作業を簡略化できないものかと検討した結果、デジタルサイネージの導入に行きついたとのことだ。

導入前の問題点

「頻繁に更新が必要な内容を、簡単に切り替えられる仕組みが導入の決め手」いざ導入することになり、運用評価を進めたところ、この案内表示内容の更新がウィークポイントとなった。

「PowerPointで内容を更新して作成した素材データを登録する仕様では、とても運用に耐えられないと思いました。そこで、もう少し簡易な運用ができないかとサイバーステーションさんに提案していただいたのが、現在の仕組みです。」と、堀内課長。

解決方法

「専用の入カソフトを開発し、事務所内のパソコンから簡単に更新ができるように」

そこで当社が提案したのは、事務所内のパソコンに簡単な操作で表示切り替えできるアプリケーションの導入（次ページ図1）だった。

パソコンから更新操作を行うと、施設内LANを経由してデジサイン®のコンテンツ管理機能と連動し、表示が自動的に切り替わる仕組みだ。

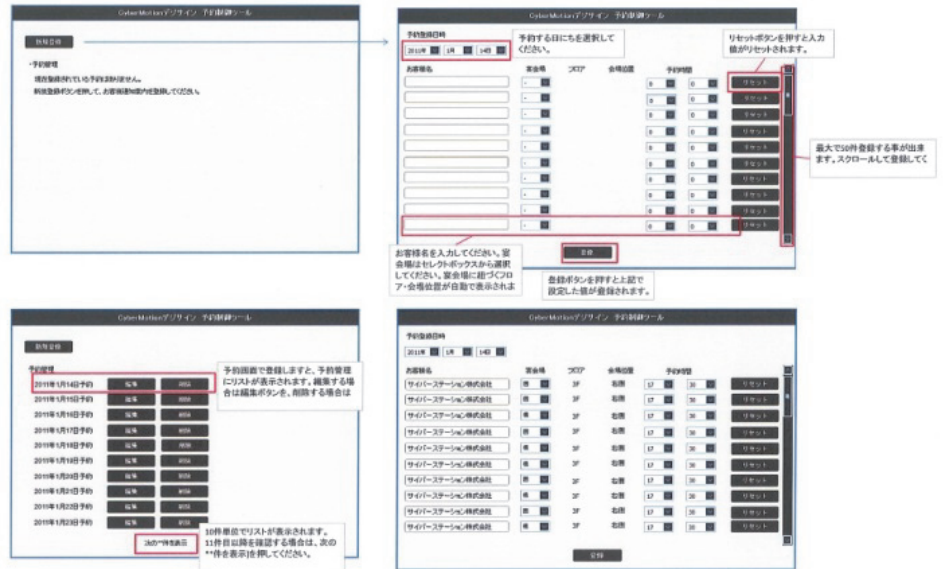
どのように運用しているか？

「3フロアの各端末は目的に応じ、それぞれの役割でコンテンツを運用」当時の状況を堀内課長はこう評価されている。「当初の運用は更新作業に30分以上かかっていたのが、毎日10分以内で終了することができるようになりました。職員が交代制で運用にあたっていますが、皆負担なく運用できていますよ。突然の予約キャンセルへの対応も、即座に対応できてとても便利です。」



館内には現在、3台の端末が設置されている。1階エントランスは、当日の予約にもとづいたお客様情報が表示され、来場したお客様を各々の宴会場へ誘導する目的で利用されていた。3階、4階は宴会場施設のため、端末はエレベーターフロアに設置されており、1階の会場案内で誘導されたお客様を各宴会場へと誘導するよう、宴会場までの導線に基づいた案内板としてお客様の対応を受け持つ。

こちらは、フロアマップを表示しているためとてもわかりやすく、これなら迷うことなく会場までたどり着けるだろう。



導入後、既に2年半以上経過しており、毎日のコンテンツ更新作業は完全に業務フローとして組み込まれている。堀内課長にお願いして、事務スペースへ案内していただいた。業務用のパソコン（左下図）から専用の入力ソフト（上図）を起動していただき、実際に内容を入力する作業を見せていただいた。

■設置ロケーション
レストハウスのエントランス部分／お客様の移動導線に即したエレベーターフロア前

■設置台数
3台

■配信コンテンツ
行燈表示（例：「歓迎〇〇様ご一行様」）／フロアマップ／お知らせ

■運用方法
お客様ご自身にて

※サイバーステーションによるコンテンツ更新作業自動化システムのカスタマイズ対応事例



機能として翌日以降の予約入力も可能なのだが、実際には予約変更や割り込みも少なくないため、基本的にはお客様の来場時間に合わせて柔軟に対応している。「機器の故障もありませんし、入力作業も短時間で済んでいるのでとても重宝していますよ。」と、堀内課長は素直に感想を語っておられた。

導入後の変化と今後への期待

デザインは、このようなお客様の業務に合わせて柔軟に対応ができる。実際に今回、現場にお伺いして実際に確認することができた。

サービス業でも活躍し続ける、デザイン®は今後もさまざまなシーンで利用が進むだろう。



#d16007160205_2