

報道関係者各位

2025年2月15日

株式会社スーパーホテル

## 大阪万博を前にホテル業界が直面する人手不足 宿泊客の荷物の自動受付や生成AIによる多言語対応強化で 業務効率化を実現

「Natural, Organic, Smart」をコンセプトに、国内で173店舗のホテルを運営する株式会社スーパーホテル（本社：大阪府大阪市、代表取締役社長：山本健策）は、2024年からインバウンド需要を見越し、全国の政令指定都市70店舗を「インバウンド特区」に指定いたしました。大阪万博会場に程近い湯元「花乃井」スーパーホテル大阪天然温泉では、宿泊者の海外比率が2019年比で10.9%アップしています。コロナ禍で落ち込んでいたインバウンド需要が回復し、外国人旅行者の増加が宿泊者数の伸びに大きく寄与しています。一方で、人手不足が深刻化する中、外国人観光客への対応にはさらなる工夫が求められています。そこで、スーパーホテルが取り組む外国人対応の施策についてご紹介します。

### ■大阪・関西万博、国内外から2800万人の来場者を見込み - 経済効果は2兆円

2025年日本国際博覧会（大阪・関西万博）は、国内外から2800万人の来場者を見込んでおり、そのうち350万人が海外からの観光客となる見込みです。万博開催による経済波及効果は、近畿圏を中心に約2兆円と試算されており、地域経済の活性化に大きく寄与することが期待されます。来場者の増加に伴い、外国人観光客への対応として、多言語対応の強化が求められます。

### ■スーパーホテルが取り組むインバウンド対策とは？

#### ①自動で宿泊者の荷物を保管するシステムで「無人受付」に

金融機関向け全自動貸金庫システムや物流自動倉庫の搬送技術を応用した自動搬送型荷物保管システム「BAGGAGE KEEPER（バゲッジキーパー）」を導入し、省スペースと無人受付による効率化、収納効率の向上、人的負担の軽減を実現。また、タッチパネルにて多言語対応も可能となっています。

（導入店舗：湯元「花乃井」スーパーホテル大阪天然温泉）



## ② 社内向け生成 AI の導入 外国人宿泊者のメール対応が誰でも可能

外国人宿泊者からのメール文章を Chat GPT が自動で翻訳し、返信文章を作成する社内向け生成 AI を導入し、「言語の壁の解消」「顧客満足度の向上」「業務効率化」に繋がっています。

## ③ ご当地の魅力を発信 「超（スーパー）・ご当地応援して NAMBO」宿泊者参加型ボードを設置

東京・大阪・京都等、インバウンド集中エリアはオーバーツーリズムを起こしており、今後、政府目標6000万人のインバウンド受け入れを、上記都市に集中させることは難しい状況です。

2回目以降の訪日外国人を中心として、地方への観光が広がることを踏まえ、ホテルスタッフが宿泊客と地域を結ぶ「ご当地結びスタ」の取り組みを外国人宿泊者向けにも展開していきます。

2025年4月からは、地域の方言や観光・お土産情報を手書き掲示で紹介する「ご当地応援ボード」の運用を開始いたします。「超（スーパー）・ご当地応援して NAMBO」と命名し、お客様参加型掲示板として、地域を盛り上げることを目指します。



## ④ ミャンマーで接客・清掃を研修した人材を日本の店舗で起用

ミャンマーにて特定技能を中心とした送り出し機関を運営。現地で接客・清掃を研修した人材を日本の店舗で起用しています。



## ④ 外国語館内案内動画の導入 AI が音声を読み上げ

チェックイン時の館内案内を多言語動画にて実現。文章構成や音声読み上げはAIを活用して作成。「言語の壁の解消」「顧客満足度の向上」「業務効率化」に繋がっています。

動画例: <https://youtu.be/qPA97QI4IxY?si=ebMwuHvREXcvKWeD>



## ⑤ 3名～4名向けの部屋を増設

観光に特化したエリアにある店舗に、複数名での利用が可能な3～4名向けの部屋を増設しました。



## ■今後の展望

ますますインバウンド需要が高まる中で、スーパーホテルは、インバウンド特区を中心に多言語対応やDXを推進し、省人化と顧客満足度向上を図ります。また、地域連携を強化し地方創生に貢献するとともに、グローバル人材の育成・活用を加速させ、持続的な成長を目指します。

### 【報道関係のお問い合わせ先】

株式会社スーパー ホテル

本社：〒550-0005 大阪府大阪市西区西本町 1-7-7

TEL：06-6543-9000

E-mail : pr@superhotel.co.jp