

## RICOH デジタルサイネージ お客様導入事例



箱根ホテルの魅力や周辺の観光情報を、タッチパネル対応のリコーデジタルサイネージでご案内。防災/災害情報コンテンツの自動配信により、安全体制も強化。

### 富士屋ホテル株式会社 箱根ホテル 様

- ご導入機種：リコーデジタルサイネージクラウドサービスおよび RICOH Digital Signage Type2 2台

#### Company Profile

- URL : <https://www.hakonehotel.jp/>
- 所在地 : 神奈川県足柄下郡箱根町箱根65
- 事業内容 : 大正12年（1923年）創業。芦ノ湖を目の前に望むリゾートホテルとして歴史を重ね、2023年に創業100周年を迎えた。伝統を大切にしながらも時代に合わせた価値観を柔軟に取り入れ、いつ訪れても、何度滞在しても、美しい自然に抱かれた上質な時間を堪能できるホテルとして、国内外の多くのお客様に親しまれている。



富士屋ホテル株式会社 箱根ホテル  
支配人  
箱根駅伝ミュージアム館長  
久保田 紀和 様

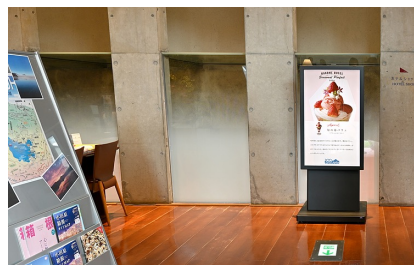
芦ノ湖を目の前に望むリゾートホテルとして、100年以上の歴史を誇る箱根ホテル様。芦ノ湖の向こうに箱根連峰と富士山を一望する景観や、メインダイニングでのお食事、あるいは、芦ノ湖水アクティビティを楽しみに、国内外からたくさんのお客様が箱根ホテルに滞在されています。また、箱根ホテルを拠点に観光スポットを周遊されるお客様も多くいらっしゃいます。箱根ホテル様では、こうしたお客様の箱根滞在がいっそう豊かなものとなるよう、ホテル内外の情報を幅広く、より分かりやすくご案内するツールとして、リコーデジタルサイネージを活用されています。ロビーと宿泊者専用ラウンジにタッチパネルを設置。普段はホテルからのおすすめ情報を配信する一方、お客様からお問い合わせがあった時には、タッチ操作でページを切り替え、必要な情報をすぐに表示。また、Webページをコンテンツとして表示させる機能により、お客様にご案内できる情報の量と鮮度が大幅に向上。コンテンツ作成・更新の手間をかけることなく、観光スポットや道路状況の最新情報をご案内できるほか、お問い合わせの多い目的地までのアクセス方法についても最適なご提案ができるようになりました。さらに、防災/災害情報コンテンツの自動配信により、万々に備えた安全対策の強化も実現されています。

#### 導入前の課題

- 紙のパンフレットでは紹介しきれないほど、お客様へ紹介したい情報がたくさんある。
- コンテンツ作成・更新の手間はできる限り抑えたい。
- 万一の災害発生時、お客様へいち早く情報を提供したい。

#### 導入後の効果

- ❗ ホテルからのおすすめ情報を繰り返し配信することも、タッチパネルを操作して、今お客様が必要としている情報をすぐに表示することもできる。
- ❗ Webページを表示させる機能により、コンテンツ作成・更新の手間をかけずに多様な情報をご案内できる。
- ❗ 防災/災害情報コンテンツの自動配信により、万々に備えた安全対策が強化されている。



## 箱根ホテルの概要を教えてください。

箱根ホテルは、大正12年に芦ノ湖畔に開業し、2023年に100周年を迎えました。創業以来100年以上にわたり当ホテルの象徴となっているのが、芦ノ湖を目の前に望むロケーションです。芦ノ湖、箱根連峰、富士山を一望する景観を、レストランや温泉、お部屋をはじめ様々な場所からご堪能いただけるほか、プライベート桟橋からご参加いただける芦ノ湖水アクティビティも多数ご用意しています。また、ホテル周辺にも観光スポットが広がっていますので、当ホテルを拠点に箱根を周遊されるお客様も多くいらっしゃいます。

## リコーデジタルサイネージを導入した背景を教えてください。

お客様にホテル館内や周辺の観光情報を分かりやすくご案内するツールとして、デジタルサイネージに興味を持ちました。というのも、ホテル内にも周辺にもご案内したい場所や魅力的なスポットがたくさんあり、紙のパンフレットだけではとても紹介しきれないのです。これらの情報をデジタルサイネージに集約し、お客様にご案内できたらと思いました。多様な情報をスムーズにご案内していきたいと考えた時、タッチパネルに対応しており、Webページをコンテンツとして表示できるリコーデジタルサイネージは、とても魅力的でした。さらに、防災/災害情報コンテンツも用意されている利便性の高さが、導入の決め手になりました。

## リコーデジタルサイネージの設置場所と活用方法を教えてください。

ホテルのロビーと宿泊者専用ラウンジに各1台設置しています。タッチパネルディスプレイを採用することで、普段はおすすめの情報を配信する一方、タッチ操作でページを切り替え、今お客様が必要としている情報をすぐに表示することもできるようにしています。スマートフォンなどからお客様自身で情報を検索することも可能な時代ですが、私たちはお客様との会話を大切にしています。ですから、タッチパネルの操作についても、お客様自身に操作いただくというよりは、お客様のご要望を伺いながらホテルスタッフが操作し最適なご案内ができるようにしています。

## コンテンツはどのように作成されているのですか？

オリジナルコンテンツは、Photoshop®で作成しています。ただ、すべてのコンテンツをオリジナルで作成するのではなく、業務負荷をかけずにたくさんの情報を配信していくため、ホテル施設の詳細やホテル外の観光情報、交通手段などについては、Web表示機能を使って常に最新のWebページが表示されるようにしています。最初にURLを登録しておくだけで、ホテル側でコンテンツを作成したり更新作業を行う必要がないので、お客様へご案内できる情報の量と鮮度を大幅に向上させることができました。外国からのお客様へのご案内についても、多言語のオリジナルコンテンツは敢えて作成せず、ホテルや各観光施設が展開している多言語のWebページを表示してご案内をしています。

## 配信されているコンテンツ例を教えてください。

- |   |  |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>【オリジナルコンテンツ】</li><li>・箱根ホテル創業100年の歴史</li><li>・HAKONE HOTEL Seasonal Parfait 2024</li><li>・箱根スイーツコレクション2024</li><li>・芦ノ湖水アクティビティ</li><li>・レストランの季節のメニュー</li><li>など</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>【Webページヘルリンク】</li><li>・ホテル内の各施設の詳細</li><li>・観光スポットの情報</li><li>・箱根登山バス・伊豆箱根バスの時刻表/リアルタイムな運行状況</li><li>・箱根芦ノ湖遊覧船・箱根海賊船の時刻表</li><li>・箱根駅伝の速報</li><li>など</li></ul> |
|---|--|

## リコーデジタルサイネージの導入効果を教えてください。

2種類のバスと遊覧船・海賊船の時刻表だけでも8種類ある中、リコーデジタルサイネージに情報を集約できたことで、リゾートホテルに相応しいスマートな形で情報を配信できるようになりました。特に、お客様の目の前で、大画面を操作しながらご案内できる効果は大きいですね。レストランのメニュー詳細や芦ノ湖水アクティビティのラインナップ、周辺の観光情報といった様々な情報を、視覚的にも分かりやすくご案内できるようになりました。お客様のご要望は多様なので、Webページを表示してインターネット上で検索までできる機能は大変役立っています。例えば、バスや電車の乗り継ぎについて、以前は紙の路線図を何枚も広げてご説明していましたが、現在は、最新の路線図や時刻表はもちろん、交通手段やリアルタイムな運行状況までその場で検索して、最適なお提案ができるようになりました。紙のパンフレットを作成したり、観光資料をバックヤードまで取りに行く時間が減少し、ホテルスタッフの業務負荷も軽減されています。



富士屋ホテル株式会社  
箱根ホテル  
総務課 課長 三浦 健司 様

## 防災/災害情報コンテンツ（有料オプション）を導入された理由と効果を教えてください。

万一の災害時、お客様をお守りすることはホテルの使命です。いざという時こそ、迅速な情報提供が不可欠だと考え、防災/災害情報コンテンツを導入しました。防災/災害情報コンテンツの導入により、ホテル側で作業をしなくても、地震速報や台風情報、気象警報・注意報などを自動配信できるようになり、万一に備えた安全対策をさらに強化することができました。大きな災害への備えというだけでなく、お客様の箱根滞在をよりフレキシブルで快適なものにするという点から見ても、防災/災害情報コンテンツを導入しておいて良かったです。ホテル周辺は晴れていても、行先によっては天気が急変する場合がありますので、気象警報や注意報をタイムリーに大画面でお知らせできるメリットは大きいです。例えば、テロップで流れてきた大雨注意報を踏まえて、当日の観光プランを調整されるお客様もいらっしゃるようです。

## 今後の活用についてお聞かせください。

四季折々の魅力をもっと配信していきたいですね。100年の歴史をもつ箱根ホテルだからこそ知っている見どころ、撮影スポットもありますので、こうした情報もコンテンツに盛り込んで、お客様の滞在がより豊かなものとなるようリコーデジタルサイネージをさらに活用していけたらと思っています。



箱根ホテル創業100年の歴史。外国からのお客様にも視覚的に伝わるよう、写真をメインにレイアウト  
お問い合わせの多い情報について、Webページへのリンクをまとめたページ

## リコーデジタルサイネージ

## 3大選定ポイント

- ①タッチパネルに対応している。
- ②Webページをデジタルサイネージのコンテンツとして表示できる。
- ③防災/災害情報コンテンツがある。

## お客様導入事例をWEBサイトでご紹介しています。

<https://www.ricoh.co.jp/products/line-up/digital-signage/case>

## リコーのデジタルサイネージ

<https://www.ricoh.co.jp/products/list/ricoh-digital-signage>

**RICOH**  
imagine. change.

リコージャパン株式会社

お問い合わせ・ご用命は

<https://www.ricoh.co.jp>

※ 本チラシ記載の会社名および製品名は、それぞれ各社の商号、商標または登録商標です。

※Photoshopは、Adobe Systems Incorporated (アドビシステムズ社) の米国ならびに他の国における商標または登録商標です。

記載内容は、2024年4月現在のものです。