

報道関係各位

2023年11月14日

日本ホテル株式会社

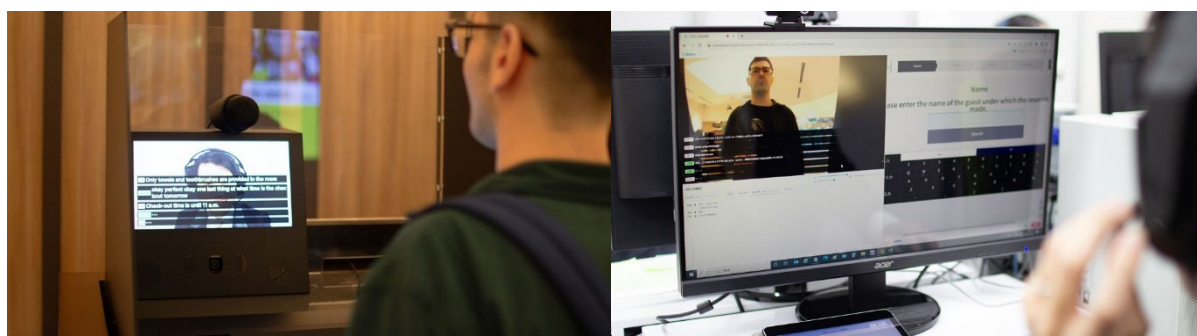
JR 東日本ホテルメッツ本部

【JR 東日本ホテルメッツ】 チェックインのコミュニケーションをモニターでリアルタイム翻訳 非対面接客サービス「Remoline（リモライン）」に翻訳機能を本格導入

○宿泊主体型・駅近ホテルのJR 東日本ホテルメッツ（運営：東京都豊島区/日本ホテル株式会社）は、タイムリープ株式会社（本社：東京都千代田区 以下「タイムリープ」）が開発・提供する遠隔接客サービス「RURA（ルーラ）」のオプション機能である「翻訳機能」を2023年11月14日より本格導入します。

○この翻訳機能はフロントチェックイン時の非対面接客サービス Remoline（リモライン）において英語、中国語、韓国語など5言語をリアルタイムで翻訳し、モニターに表示する機能です。

○翻訳機能の導入により海外のお客さまの言葉やホテルスタッフの日本語をリアルタイムで翻訳、画面表示が可能となり、円滑なコミュニケーションを実現します。



翻訳機能を使用した接客イメージ

■ 翻訳機能について

ホテル業界においては、年々増加するインバウンド需要への対応と人財不足が深刻化する中で、他言語コミュニケーション機能の導入が課題解決の一つとなっています。

JR 東日本ホテルメッツでは本機能の導入により、海外のお客さまを接客する際にスタッフが日本語で話すとお客さま側のモニターにはリアルタイムで翻訳された英語・韓国語・中国語・ベトナム語・ポルトガル語の5言語の中から指定の言語を表示させることができ、スタッフ側のモニターには日本語で表示され、円滑なコミュニケーションを実現します。

今回の翻訳機能の導入はスタッフの言語の習熟度に関わらず、海外のお客さまとのコミュニケーションが可能となり、今まで以上にスムーズなホテル滞在の提供が可能となりました。約5ヶ月の試験運用期間を経て2023年11月14日より本格導入します。

本件に関するお問い合わせ

日本ホテル株式会社 JR 東日本ホテルメッツ本部 広報担当 TEL：03-5960-7766

〈別紙〉

■ Remoline 概要

Remoline はセルフチェックイン機と遠隔接客サービス「RURA」を融合活用し、遠隔地より非対面で接遇する J R 東日本ホテルメッツ独自のサービスです。

セルフチェックイン機は現在日本ホテル(株)が運営する J R 東日本ホテルメッツの内 18 ホテルで運用し、今後全 25 ホテルに展開予定です。セルフチェックイン機自体も英語、中国語、韓国語の対応が可能です。チェックインの手続きにお困りの際は、付属のモニターより非対面でスタッフが応対します。



■ Remoline 導入ホテル

- ・ J R 東日本ホテルメッツ 渋谷
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 目白
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 駒込
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 秋葉原
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 五反田
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 高円寺
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 国分寺
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 東京ベイ新木場
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 赤羽
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 大森
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 川崎
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 横浜
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 横浜桜木町
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 溝ノ口
- ・ J R 東日本ホテルメッツ かまくら大船
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 船橋
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 宇都宮
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 札幌

※2023年11月14日時点

■ 今後の導入予定ホテル

- ・ J R 東日本ホテルメッツ 津田沼
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 横浜鶴見
- ・ J R 東日本ホテルメッツ プレミア 幕張豊砂 ※2024年3月25日開業予定
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 水戸
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 浦和
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 武蔵境
- ・ J R 東日本ホテルメッツ 立川