

観光業界において“熱海復活”の象徴として注目される再生モデル 熱海「ホテルニューアカオ」での Buddycom 導入事例を公開 宿泊・飲食業界のインバウンド対応・人手不足解消に向け、楽天モバイル・楽天トラベルが導入支援

株式会社サイエンスアーツ（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：平岡 竜太郎）は、観光業界において“熱海復活”の象徴として注目される「ホテルニューアカオ」（所在地：静岡県熱海市）のメインダイニング錦に、フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」が導入されたことをお知らせいたします。

今回の導入は、楽天モバイル株式会社（所在地：東京都世田谷区、代表取締役社長：矢澤 俊介）と旅行予約サービス「楽天トラベル」が連携し、同サービスに登録している宿泊施設を中心に、「Rakuten 最強プランビジネス」と「Buddycom」をセットで提供している特別プランによるものです。



熱海「ホテルニューアカオ」 Buddycom導入事例を公開

宿泊・飲食業界のインバウンド対応・人手不足解消に向け、
楽天モバイル・楽天トラベルが導入支援



■観光・飲食業界における社会課題と解決策

慢性的な人手不足が深刻化しており、特に地方の宿泊・飲食施設では運営に大きな影響を及ぼしています。その解決策として外国人労働者の受け入れが進んでいますが、言語の壁や教育体制、定着支援が十分ではなく、現場でのスムーズな連携が課題となっています。

こうした課題に対して、翻訳機能や自動テキスト化を備えたコミュニケーションツールの導入、教育のデジタル化、業務オペレーションの可視化など DX を活用した仕組みづくりが有効であり、生産性向上と多様な人材が活躍できる環境整備につながると考えております。

<ホテルニューアカオの事例>

■導入の背景

ホテルニューアカオは昭和 48 年開業以来、熱海のシンボルとして親しまれ、近年は「昭和レトロ」をテーマに人気を集めています。インバウンド観光の回復に伴い観光需要が拡大する一方、働く人材の価値はこれまで以上に高まっており、持続的な事業運営に向けた人材戦略の重要性が増しています。

その対策として、外国人材の活用と DX による生産性向上が不可欠であり、今回の Buddycom 導入につながりました。

■導入の決め手

- フロア全体で安定した通信環境を実現できること
- 会話が自動でテキスト化され、伝達ミスを防げること
- 外国人スタッフが多数いるため Buddycom の翻訳機能で言語の壁を越えて連携できること
- 楽天モバイルが提供する「Rakuten 最強プラン ビジネス」をセットで契約することで、安く利用できること

これらの点が評価され、導入に至りました。

■利用シーン

出勤している全スタッフ約 35 名に Buddycom を配布し、「誰が、どこにいても、全員が同じ情報を共有できる体制」にしました。「ホール」と「フード」の 2 グループに分けて運用し、業務に応じて柔軟な連携が可能になっています。

■導入効果

Buddycom は、音声クリアで、聞き返すことがほとんどなくなり、「オーダーやサポート依頼も、聞いてすぐ動ける」ようになりました。また、「お客様対応中に聞き逃しても、テキストで確認できる」という安心感があるため、連携スピードと正確性が大幅に向上しました。

外国人スタッフが多数いるため、これまでのインカムでは聞き取りが難しく、頻繁に聞き返すことがありましたが、翻訳機能を使うことで、今では言葉の壁を越え、スムーズな指示や共有が可能になりました。

周辺機器はファンクションボタン搭載 Bluetooth マイク「MKI-P3」を採用していますが、腰回りにコードがなくなったことで、ワゴンに引っかかることがなくなり、安心して使えるようになりました。

事例ページ：<https://buddycom.net/case/case-79/>

事例動画：<https://youtu.be/XB8CkKLuWUk>

■コメント

ホテルニューアカオ エリア総支配人 磯崎 慎様

メインダイニング錦では、広いレストラン空間での意思疎通の難しさや、多国籍スタッフの在籍による言語理解の差、接客中に伝達事項を聞き逃したり、情報を記録に残せない、などの課題がありました。こうした課題の改善に向けて、今回の取り組みを導入いたしました。導入後は、現場から「連携や情報共有が以前より円滑になった」との声も上がっています。ホテルニューアカオでは、サービス品質の向上と働きやすい環境づくりの一環として、今後も現場の声を起点に改善を続けてまいります。

楽天グループ株式会社 専務執行役員 コマース&マーケティングカンパニー シニアヴァイスプレジデント
高野芳行様

ホテルニューアカオ様に「楽天モバイル Buddycom セット」を導入いただき、従業員同士のよりスムーズなコミュニケーションやおもてなしの向上に貢献できることを大変嬉しく思います。「楽天トラベル」は、今後さらに多くの宿泊施設様に「楽天モバイル Buddycom セット」の導入を図り、サイエンスアーツ社、楽天モバイルとともに宿泊業界の DX と業務効率化に取り組んでまいります。

■Buddycom とは (<https://buddycom.net/>)



フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム

「Buddycom」は、インターネット通信網（4G、5G、Wi-Fi）を利用して、スマートフォンやタブレットにアプリをインストールすることで、トランシーバーや無線機のように複数人と同時コミュニケーションを可能にするサービスです。音声、テキストチャット、動画、位置情報(IoT)に加え、AI を利用したデジタルアシスタントでのコミュニケーションが可能です。

利用実績は、航空、鉄道、建設、福祉施設、流通など様々な業種にわたり、コミュニケーション手段としての活用がされています。

株式会社サイエンスアーツ について

サイエンスアーツは、「フロントラインワーカーに未来の DX を提供し、明るく笑顔で働ける社会の力となる」ことをミッションとして掲げ、フロントラインワーカーをつなげるライブコミュニケーションプラットフォーム「Buddycom」の開発・販売を行っております。2021年に東証マザーズに上場（現在はグロースに移行）し、現在では5年連続シェア No.1*を獲得しました。今後も、スタッフ間コミュニケーションに留まらず、スタッフとお客様、スタッフとAIを美しくつなげることで、フロントラインワーカーが明るく笑顔で働ける社会を目指してまいります。

※音声（映像）コミュニケーションツール出荷金額・社数（ノンデスクワーカー向け）デロイト トーマツ ミック経済研究所「デスクレス SaaS 市場の実態と展望 2025 年度版」

◆ お問い合わせ先

【社名】 株式会社サイエンスアーツ

【所在地】 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 2-5 MFPR 渋谷ビル 5F

【代表取締役社長】 平岡 竜太郎

【資本金】 4.5 億円

【設立】 2003 年 9 月

【E-mail】 pr@science-arts.com

【Web サイト】 <https://buddycom.net/>