

## 人手不足が深刻化する宿泊業界に新たな解決策 オークラアクトシティホテル浜松、 限られた人員でも“おもてなし品質”を守る Buddycom 運営基盤を構築

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、オークラアクトシティホテル浜松（所在地：静岡県浜松市、運営：オークラアクトシティホテルマネジメント株式会社、代表取締役社長：似内隆晃）において、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（バディコム）」が導入されたことをお知らせいたします。

宿泊業界の就業人口<sup>\*1</sup>は58万人（2025年）とコロナ前の水準（2019年：65万人）まで回復しない一方、2025年の訪日外国人旅行者数は過去最大に達し、人手不足が深刻化しています。そのような中、限られた人員でもサービス品質を維持・向上させるために、オークラアクトシティホテル浜松では、Buddycomを導入し、超高層ホテル特有の構造的課題に対する対策を行いました。



Science Arts  
buddycom

Okura  
ACT CITY HOTEL  
HAWAMATSU

人手不足時代の宿泊業を支える  
新たな現場プラットフォーム

Buddycom導入で  
超高層ホテルの  
連携課題を解決

### ■宿泊・旅行業界における社会課題と解決策

宿泊・旅行業界では、人手不足の深刻化に加え、業務の多様化・複雑化が進んでいます。特にホテルでは、フロント・宴会・ダイニング・ケータリングなど複数部門が同時並行で稼働し、限られた人員で高いサービス品質を維持することが必要です。一方で、部門間の情報共有や指示伝達が属人的・断片的になりやすく、現場負担の増大が課題となっています。

こうした状況に対し、現場同士をリアルタイムにつなぎ、即時判断と連携を可能にするコミュニケーション基盤の整備が、業界共通の解決策として注目されています。

## ■オークラアクトシティホテル浜松 導入の背景

同ホテルは、浜松駅前に位置する超高層・大規模ホテルであり、客室・宴会場・ダイニングなどの主要機能が縦方向に広がる構造を持ちます。そのため、フロアをまたぐ移動や部門間連携が頻繁に発生し、迅速な情報共有や現場判断がオペレーション全体の効率とサービス品質に直結する環境となっていました。

こうした環境下において、電話や人を介した連絡では、情報伝達の遅れや行き違いが発生しやすく、現場の負担となっていました。そこで同ホテルは、フロント・宴会・ダイニング・ケータリングといった複数部門をリアルタイムにつなぎ、現場同士が即座に連携できる手段として、Buddycom を導入しました。

## ■導入効果

Buddycom 導入後は、部門やフロアを超えリアルタイムな情報共有が可能となり、縦移動を前提とした指示・確認の効率化を実現しました。特にケータリング業務では、進行状況や人員配置の共有がスムーズになり、現場対応力が向上。また、ダイニング業務においても、食事の補充状況などを即時に共有できるようになり、サービス提供の安定化と業務負担の軽減につながっています。

事例ページ：<https://buddycom.net/case/case-85/>

事例動画：<https://youtu.be/bc9uR8AeeBc>

## ■今度の展開

今後、宿泊・旅行業界では、人手不足への対応に加え、現場の安全・安心を守る仕組みづくりが一層重要となります。Buddycom は、音声データを活用した AI 分析や、現場状況の可視化を通じて、業務改善や教育支援、リスク対応を支える基盤へと進化しています。また、カスタマーハラスメント対策においても、現場の異変を即座に共有し、組織として対応できる体制構築に寄与することで、現場のスタッフを守り、持続可能なサービス提供を支援してまいります。

Buddycom は、単なる業務効率化ツールにとどまらず、宿泊・旅行業界の現場力を高め、社会課題の解決に貢献する現場の基盤として、新しい時代のオペレーションを支えてまいります。

## ■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<sup>※2</sup> 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。

※1 総務省「労働力調査」より

※2 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](mailto:pr@science-arts.com)

【Web サイト】 <https://science-arts.com/>