

2021年3月8日
東急リゾート & ステイ株式会社

スキー場でスマホをかざしてアンケートに回答 非接触でお客様の要望にお応えするスマイルUPキャンペーンを実施

東急リゾート & ステイ株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長：田中辰明、以下「東急リゾート & ステイ」）では、当社が運営するスキー場4施設にて、更なるお客様満足度の向上を目的に、株式会社アクアビットスパイラルズ（東京都港区、代表取締役 CEO：萩原智啓、以下「アクアビットスパイラルズ」）の製品である「スマートプレート™」を活用し、お客様に非接触でアンケートを行い、回答者にお得な割引券等を提供する「スマイルUPキャンペーン」を実施しております。

アプリ不要・スマホをかざすだけでアンケート実施から電子クーポンの提供まで実施



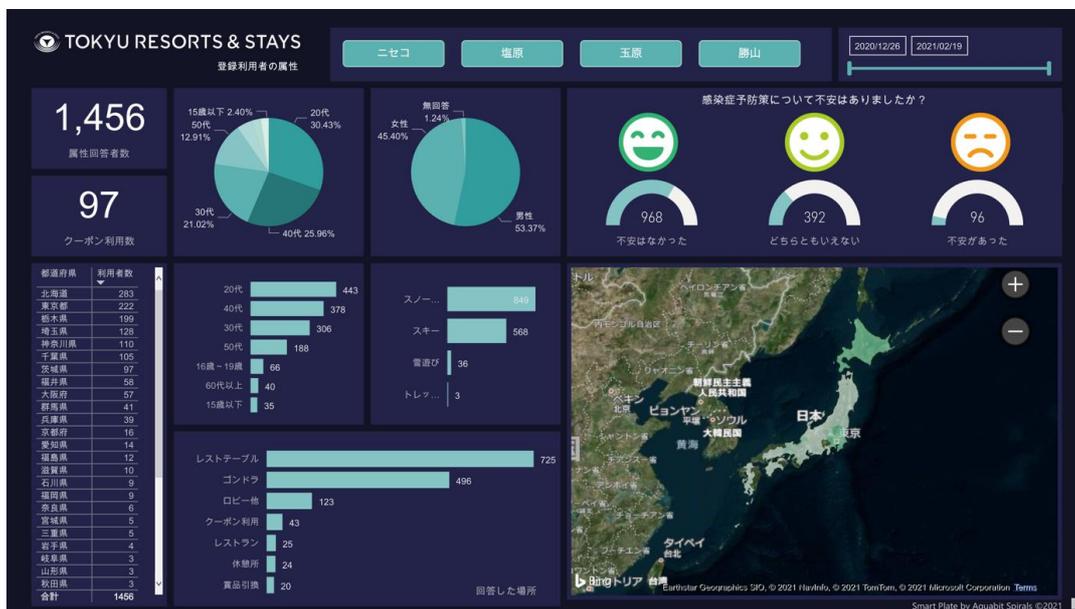
これまでスキー場においてお客様の不満点や改善要望を収集するには、紙のアンケートを配布するかインタビューにご協力いただくなどの運用負荷が高い手法に頼らざるを得ませんでした。また、お客様の声をサービスに反映できるのがシーズン終盤になり、タイムリーな声の反映がなかなか行えない課題がありました。しかしながらコロナ禍においてお客様の非対面・非接触化ニーズの高まり、また、感染対策など、少しでも早くお客様の声を運営に反映させるべきとの考えから、アクアビットスパイラルズとの取り組みにより、当社が運営するスキー場4施設に合計1,000個のスマートプレート（スマートフォンをかざすだけで様々なデジタルコンテンツをダイレクトに配信するバッテリー不要のNFCタグ内蔵デバイス。QRコードからも利用可能）



を設置いたしました。スマートプレートにお客様のスマートフォンをタッチし、チャット形式のアンケートに答えると、施設内各所で使えるドリンク割引券やオリジナルステッカー引換券が当たり、プレー後にスキー場の感想を回答すると、施設利用券等が抽選で当たる「スマイルUPキャンペーン」を実施中です。

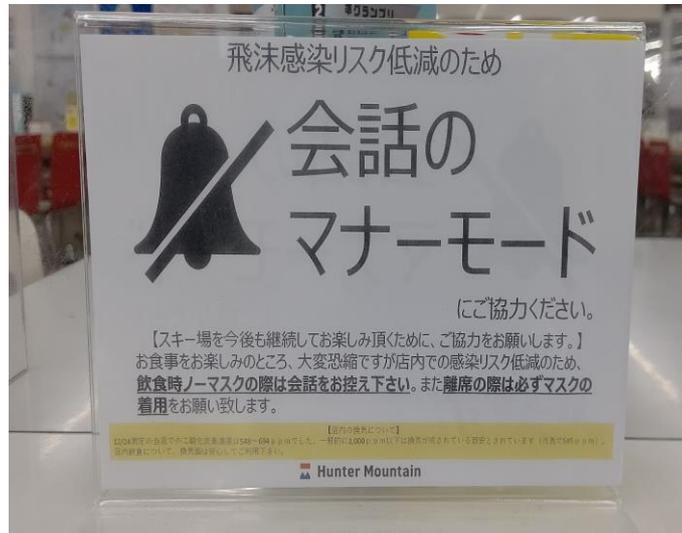
これにより、お客様は「スマホをかざすだけ」のシンプルな操作による非接触アンケートでお得なクーポンや抽選参加といった体験ができ、当社は、寄せられた「生の声」をもとに、迅速なサービス改善に繋げることで、お客様体験価値の向上を実現致しました。実際にお客様同士の感染対策に関する声を多く頂いたことから、当社独自で実施する感染予防対策に加え、お客様にマスク着用を促す看板やPOPの増設を行いました。

お客様の様々なフィードバックを可視化するダッシュボード



※画面は実際の数値・内容ではございません

お客様の声をもとに増設した看板・POP



本キャンペーンの実施スキー場および「スマートプレート」の設置は以下の通りです。

- ・ニセコマウンテンリゾート グラン・ヒラフ（北海道虻田郡） <https://www.grand-hirafu.jp/winter/>

レストラン・ゴンドラ・休憩所・ロビー

- ・ハンターマウンテン塩原（栃木県那須塩原市） <https://www.hunter.co.jp/winter/>

レストラン・ゴンドラ・ロビー

- ・スキージャム勝山（福井県勝山市） <https://www.skijam.jp>

レストラン・ロビー他

- ・たんばらスキーパーク（群馬県沼田市） <https://www.tambara.co.jp/winter/>

レストラン・ロビー

■スキー場における当社の感染対策

当社では専門家の監修のもと、政府ガイドラインや自治体の方針に沿い、スキー場ならではのシーンに合わせた独自の 100 項目以上に及ぶ、業界でもトップクラスの「コロナ感染予防対策」を実施しております。友人、ご家族や団体など様々な形でご来場いただくお客さまが安心してお楽しみいただけるよう、レストラン席での飛沫防止シールドの設置や、レンタル用品の消毒、レンタルウェア利用時にウェアとの直接接触を防ぐ不織布の提供などを行っております。

また、お客さまだけでなく、お客さまへ直接サービスを提供するスタッフの感染防止対策を徹底することで、安心してスキー場をご利用いただける環境を提供いたします。

<感染予防対策案内ページ> <https://www.tokyu-snow-resort.com/covid-safetyguide/>



■アクアビットスパイラルズとの協業事例

当社は2020年8月より旧軽井沢 KIKYO にてスマートプレートを利用してホテル内各施設の混雑状況を可視化・配信する「密レーダー」を、2020年11月開業の nol kyoto sanjo にて館内案内などをスマートプレートで非接触にて配信する取組みを実施しております。

今後も東急リゾート&ステイでは、アクアビットスパイラルズと共同で、非接触型のサービスによるお客様の体験価値向上・迅速なサービス改善を実施し、非接触型スマートシティの実現に向けてOMO型レジャー観光サービスのさらなる開発・普及と社会実装を進めて参ります。

■スマートプレートについて

スマートプレートはスマートフォンをかざすだけで様々なデジタルコンテンツをダイレクトに配信してモノや場所をオンラインサービスと直結する「Hyperlink of Things® (HoT)」です。特許取得済みの技術によってクラウドから動的にコントロールできる NFC (Near Field Communication : 近距離無線通信) タグを内蔵し、SaaS型のプラットフォームと組み合わせて提供されます。利用にあたって特別なアプリが必要なく動作のバッテリーも不要、Web型コンテンツだけでなくアプリ型サービスの起動トリガーとしても活用でき、Apple Pay や Google Pay 等による NFC タグ決済にも対応していることから非接触型スマートシティにおけるOMO (Online Merges with Offline = オンラインとオフラインの融合) インフラとしての役割が期待されています。

※スマートプレートは、株式会社アクアビットスパイラルズの商標です。

※Hyperlink of Things は、株式会社アクアビットスパイラルズの登録商標です。

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

※その他、本プレスリリースに記載されている会社名および商品・サービス名は、各社の商標または登録商標です



Contact us

本件に関する

お問い合わせ先

○東急リゾート&ステイ株式会社に関するお問い合わせ

東急リゾート&ステイ 広報マーケティンググループ

高橋・播間

MAIL : koho@tokyu-rs.co.jp

○株式会社アクアビットスパイラルズに関するお問い合わせ

社名 : 株式会社アクアビットスパイラルズ

所在地 : 〒108-0074 東京都港区高輪 2-16-5 東武高輪第 2 ビル 2 階

設立 : 2009 年 3 月 31 日

資本金 : 256,578,400 円 (資本準備金含む 2021 年 1 月 31 日現在)

代表者 : 代表取締役 CEO 萩原智啓

URL : <https://spirals.co.jp>

