



宿泊事業者における 生成AIの活用事例

フロント課
市本 溪

フロント課 兼 ゲストサービス課
山下 佳輝

箱根芦ノ湖温泉
和心亭 豊月

和心亭豊月のご紹介

箱根エリア



観光客数

・入込観光客数
約2000万人

・宿泊者数
約400万人



和心亭豊月のご紹介



施設概要

○ 和心亭 豊月 ほうげつ

- ・創業 1992年
- ・社員数 35人
- ・部屋数 16室
- ・収容人数 50人
- ・年間宿泊者 約10,000人
- ・リピーター率 約50%

箱根神社の東隣・芦ノ湖が一望できる高台に
佇み、個室料亭でのモダン懐石が人気の旅館



生成AIを活用するに至るまでの経緯



課題

限られたスタッフで業務の質を向上させる必要があった



きっかけ

観光庁様の調査事業に協力し、ChatGPTを試した



実感

AIは“相棒”として使えると感じた



現在

スタッフ同士で使い方を議論、共有し、徐々に業務の中に取り入れていくようになっていった。



生成AIの主な活用事例

★ペアリングの選定



料理とペアリングする飲料を
自動で選出してくれる

★業務用アプリ作成



紙台帳で行っていた貸切風呂の予約・清掃バッ
ファ管理をPCに一元化、重複や案内遅延を防
ぎ、稼働とお客様満足の向上を図る

拾得物管理



デザイン案の作成



OTA・予約状況分析





ペアリングの選定



活用事例②～ペアリングの選定ツール～

利用場面



概要

料理とペアリングする飲料を自動で選出する



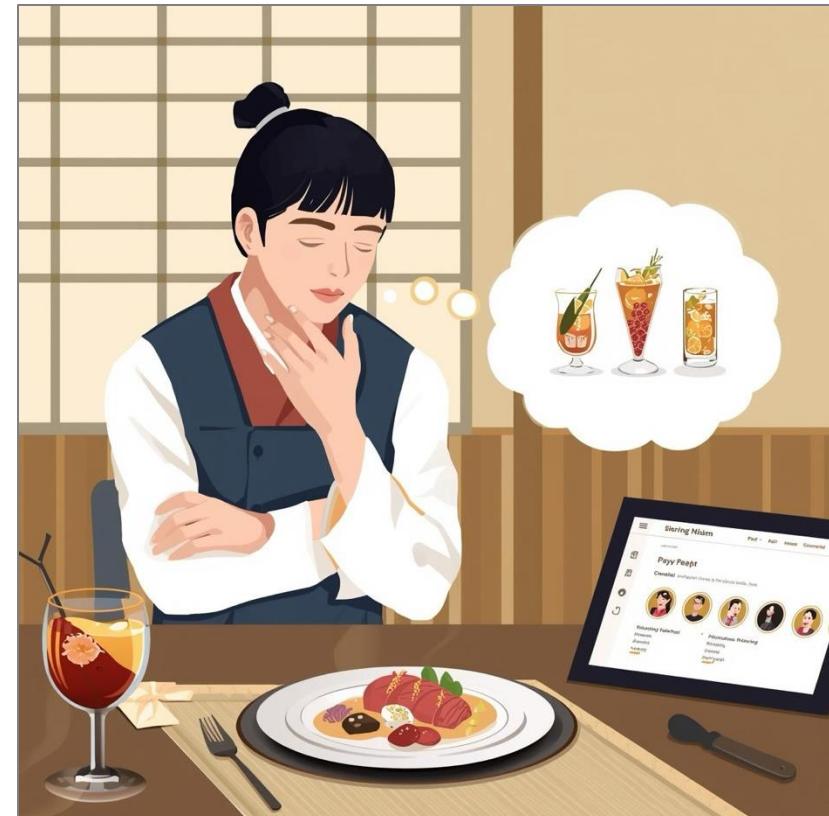
利用者

ソムリエの有資格者ではない一般社員



効果

売上向上・お客様満足度向上



お品書き決定

料理長



作業者

料理の特徴を入力

ペアリング案生成



AI



ペアリング案完成

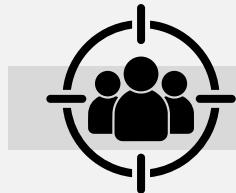


活用事例②～ペアリングの選定ツール～

利用フロー

運用イメージ

①料理献立の決定



生成AIに分析してもらうために必要。
表に特徴をまとめると手間がかかるが、
データとして蓄積できる。

②料理の特徴を文章化



生成AIが分析、候補選出を代行

③料理・飲料情報分析



アップロードしたデータを元に
適切な分析してくれた

④ペアリング候補選出



悩むことなくペアリング
が選出された

⑤試食による評価を実施



熟練者が見ても納得のペ
アリングが
手間少く作れた！



結果

- ・ペアリングセットが全ドリンクの中で9月の月間売上1位を達成。
- ・大きな上振れはないものの、1人当たりのドリンク単価も上昇
- ・お客様満足度の向上



活用事例②～ペアリングの選定ツール～

活用イメージ

ペアリング選定ツール 5 Thinking ▾



ペアリング選定ツール

作成者: SHINGO SUGIYAMA ✎

✓ 作成者が推奨するモデル GPT-5 Thinking が使用されています

毎月のペアリング選定をするツールです。

今月もペアリン
グ選定しようか

質問してみましょう

+ 考えています ▾





業務用アプリ作成



活用事例③～業務用アプリ作成～

利用場面



概要

現場の必要に応じて紙媒体を電子に転換したり、紙媒体を従来の機能をアップデートしたアプリに改良する。



利用者

アプリ開発専門でない一般社員



効果

作業効率化



方針決定



アプリ作成/調整依頼



AI

議論

作業者

アプリ生成



業務のシステム化完了



活用事例③～業務用アプリ作成～

作成手順

開発フロー

生成AIが業務分析～アプリ作成を代行

①業務改善計画



②現行の機能を分析



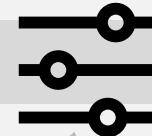
現行紙媒体の機能を分析

③BASEアプリ作成



最低限の機能で試作
バックエンドが動くかの確認がメイン

④反復調整



一度で完璧な作成を目指さず、段階的な調整を行う

⑤導入のための環境整備



WEBアプリの使用法や運用方法の違いなどを他のスタッフに共有する

結果

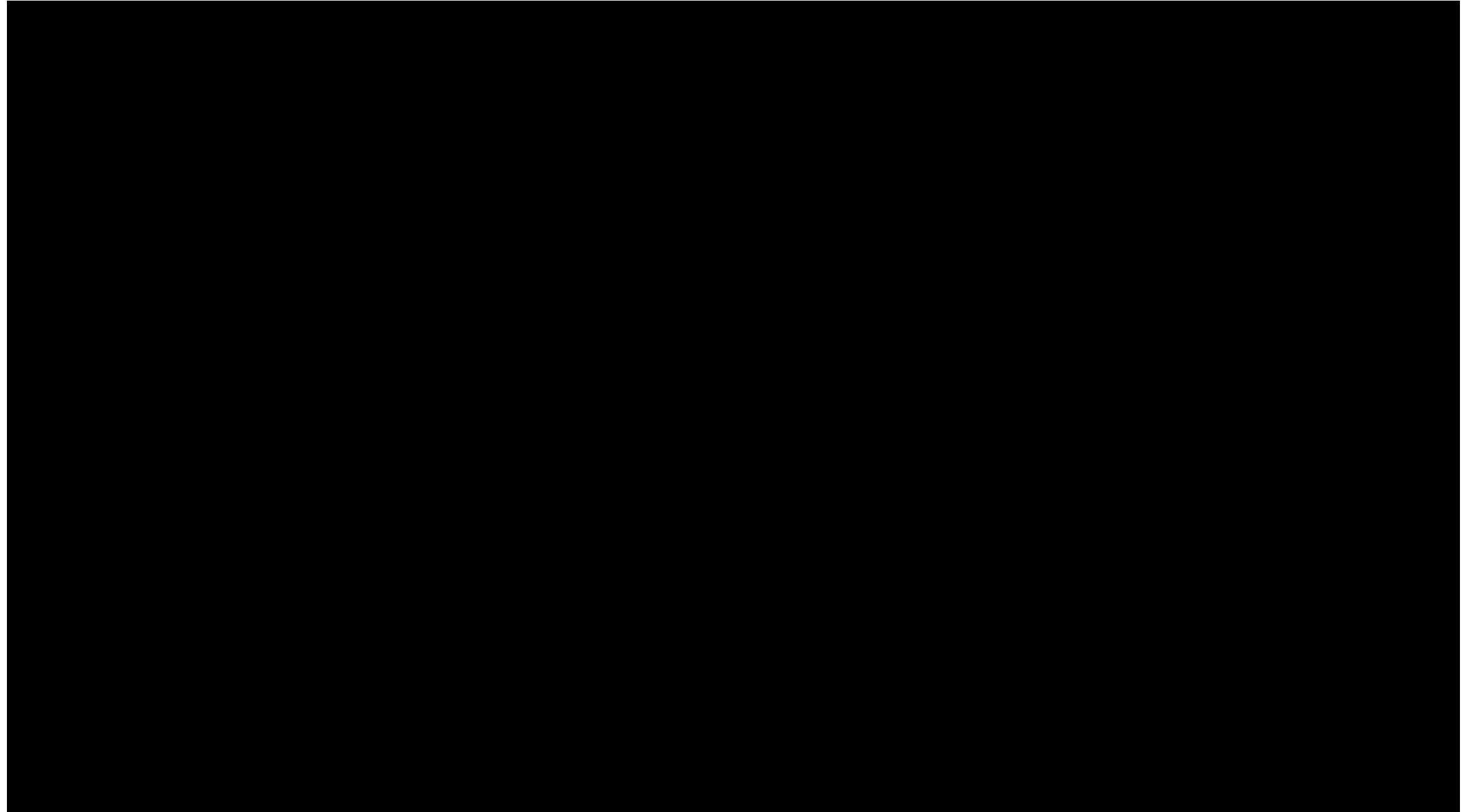


- ・お客様対応の迅速さとして、チェックイン時の予約が2分程短縮
- ・紙媒体は同タイミングで編集可能なのは**1名のみ**
⇒アプリでは同時に複数人が予約にアクセス可能に
(現行業務で改善したいが専門知識の不足で実現できなかったアプリ作成が容易に可能に)



活用事例③～業務用アプリ作成～

活用イメージ





宿内で生成AIを活用するためのコツ

効果

- ・業務改善や新たな試みへのハードルが低くなった。
- ・見えなかった定量効果が見えるようになる。

活用

- ・生成AIは、「仕事のデキる新入社員」だと思って接する事。頭は良いので、上手く動かすためには上手く伝えるべし
⇒生成AIを上手く使いこなす近道は、自分の言語化能力を高めることだったりする...
- ・生成AIは、「頼れる社外相談役」だと思って接する事。困ったらとりあえず聞けば、大体ヒントを出してくれる。

注意点

- ・生成AIは古い情報を元に分析する場合があるため、分析業務に使う際は、情報の鮮度を確認することが重要
(生成AIは、今日の日付を間違えることが多い)
- ・最初から理想の動きにはならない。専門知識はいらないが、AIにチャットで教え込む根気は少々必要。



まとめ



「どう使うかで、可能性は大きく変わる」

生成AIを上手く使いこなし

デザイン案の作成



ペアリングの選定



業務アプリ作成



...

人の温もりを、AIで革新する。
おもてなしの進化は、止まらない。