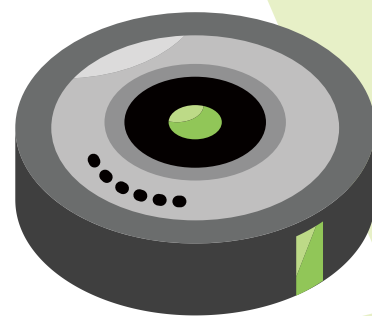
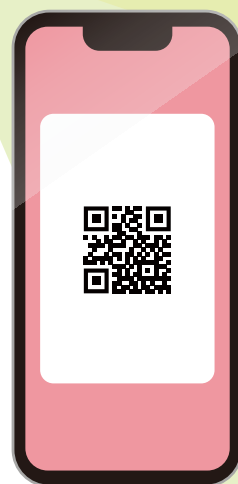


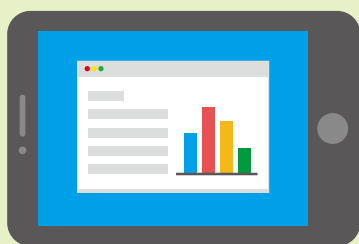
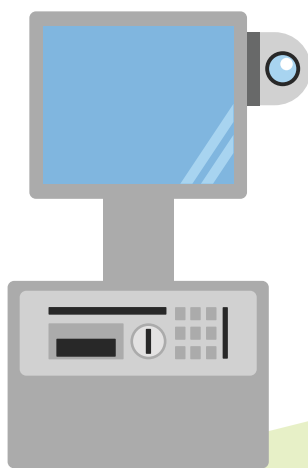
機器 & システム導入で課題解決をサポート

Tourism Industry Support

- 作業負担の軽減
- 省人化実現
- 業務時間の削減
- 収益向上
- 顧客満足度向上



令和6年度
沖縄県観光事業者収益力向上サポート事業
成果事例集



採択率

72%

応募総数76件(辞退含む)中、
採択事業者55件

令和6年度
ホテル経営など

リゾート琉球株式会社



ホテルアクアチッタナハ運営部 部長
久山 志信 氏

リゾート琉球株式会社

〒901-0225
沖縄県豊見城市豊崎3-57 2F
TEL 098-996- 5181
<https://www.company.resorts.co.jp/>

導入したツール

スタンド型チェックイン機 NBS55
https://www.ncr-bs.com/product/nbs_express_paymentnbs55.html

業務効率をアップさせ、顧客満足度も向上！

▶ 導入の背景

コロナが収束しましたが、観光産業は人材不足や環境整備が追いついていない場面も多々ありました。人件費や物価高騰など、すべてのランニング費用が高騰しています。省人化による一定のサービスと質を上げるべく、最小人数での運営には、DX化を進めることは必須でした。

▶ 導入の流れ

最適なツールの条件は、まず予約システムとの安定した連携と多言語対応インターフェースの充実です。そこを踏まえグループホテルが先行導入した事もあり、今回KIOSKのハードウェアを採用しました。

▶ 得られた効果

平均10分かかっていたチェックイン作業が機器導入後、平均3分/件と短縮。1日平均100件/日(多い日は150件)を対応していた常勤スタッフ(日勤2名/夜勤2名)の負担が軽減され余力が生まれました。フロントスタッフは、「接客」に特化することができ、機器の操作フォロー、他の質問に適宜丁寧に答えられ、スタッフの自信にも。顧客満足度向上につながっていると感じています。



支援を受けての感想

本事業を活用したことで、「業務時間の削減」「スタッフの余力向上」「顧客満足度向上」のトリプル効果が得られました。また、導入したことで時間ができ、スタッフがこれまでできなかった新しいことに挑戦することも。やりがいを感じるようになったと話すスタッフが増えています。

令和6年度
レンタカー事業など

沖縄ツーリスト株式会社



レンタカー部 課長 大城 伸二 氏

沖縄ツーリスト株式会社

〒901-0225
沖縄県豊見城市豊崎3番37号
TEL 098-856-8877
<https://otspremium.com/>

最適な機器を導入して業務を効率化、職場環境も改善

▶ 導入の背景

従業員が減少し、貸渡件数に応じた人員の確保ができないため、求人を募集しましたが応募が少なく、なかなか採用まで至らない状況でした。接客までの待ち時間が発生し、営業所内での滞留時間も増えて、プレッシャーを感じていました。慢性的な人手不足のため、従業員は希望休や有給休暇が取りづらいという課題もありました。

▶ 導入の流れ

機器同士が連携できるセルフチェックインシステムとセルフレジを導入。セルフチェックインシステムは、タブレット端末を使用して契約内容の確認、内蔵されたカメラでの免許証登録と顔認証システムと連携した本人確認、署名などの対応が可能。

▶ 得られた効果

業務(フロント)の省人化が図られ、特に人手が不足している品質管理業務などへの補填ができました。また、業務負担を軽減し、有給休暇などの取得しやすい職場環境の整備も進められました。具体的には、1日の平均出勤数が84人から80人体制へ。さらに、お客様の待ち時間も減り、臨空豊崎営業所では滞留時間を1,100時間から940時間へ短縮。店内の混雑も軽減されました。



支援を受けての感想

豊富な知識やノウハウを持つ専門の支援機関からサポートをいただけたおかげで、煩雑な手続きをスムーズに行うことができました。積極的な活用をおすすめします。

導入したツール

自動つり銭機
<https://www.glory.co.jp/product/detail/id=44>



デザイン企画部 係長 平良 和己 氏

株式会社ジェイシーシー

〒901-0306
沖縄県糸満市西崎町4-16-16
TEL 098-852-3305
<https://jcc-okinawa.net/>

導入したツール

NEC TWINPOS9700
<https://www.necplatforms.co.jp/product/twinpos/9700bi/index.html>
クレジット端末stera terminal
<https://www.smbc-card.com/kamei/sterat/index.jsp>
自動つり銭機N300シリーズ
<https://www.glory.co.jp/product/detail/id=44>

省人化と効率的な店舗オペレーションを実現

▶ 導入の背景

レジ作業は煩雑で、人手がかかります。キャッシュレス対応では既存POSレジがクレジット端末と非連動で手入力しなければならずミスが発生。また、レジ業務に抵抗感があるようで採用にも影響が出ていました。誰もが簡単にレジ業務ができるシステムを構築し、クレジット端末と連動できる最新のレジを導入する必要がありました。

▶ 導入の流れ

クレジット端末と連動できる最新POSレジを導入。また、ハンディスキャナを導入し、QRやバーコード決済時にお客様の携帯電話画面を読みとることで迅速な決済が可能に。自動釣り銭機は、4.3インチのカラーディスプレイで、機内残高やエラー時の復旧ガイダンスなど、様々な情報をリアルタイムで分かりやすく表示する機能も搭載。

▶ 得られた効果

QRコード決済導入で、お客様がスムーズに支払いを完了できるようになり、レジ業務の負担が軽減。会計時間も約5~10秒ほど短縮しました。クレジットカード決済のミスもなくなり、その結果、レジ業務全体の所要時間を従来の3分の1程度に削減、省人化と店舗運営の効率化を実現。お客様へのサービス品質も向上しています。



支援を受けての感想

自社の課題を明確にし、改善ポイントを具体的に数値化して示すこと、導入後の研修・運用計画をしっかり立てることが採択とスムーズな運用のカギです。また、補助金の趣旨である「無人化・省人化」が自社の方向性に合致しているか確認し、早めに行動することで、メリットを最大限に活かせるはず！



経営企画室 DX推進グループマネージャー 上地 杏奈 氏

株式会社かりゆし

〒904-0401
沖縄県恩納村名嘉真ヤシ原2591-1
TEL 098-967-8740
<https://www.kariyushi.co.jp/>

導入したツール

お掃除ロボット「ファンタス」
<https://gausium.com/ja/products/phantas/>
Microsoft Teams
<https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-teams/group-chat-software>

清掃時間を10%以上短縮！スタッフの心にもゆとりが

▶ 導入の背景

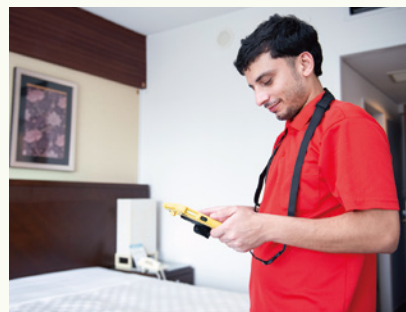
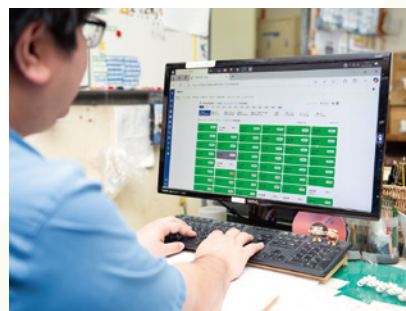
客室清掃業務では、紙の清掃指示書や電話による業務指示により業務効率の低下や属人化が発生。また、人手不足により目の前の業務に対応するために外注を活用せざるを得ない状態で、次世代を担う社員も不足しています。フロントとの連携が必要な業務も紙や口頭でのやり取りによるミスや業務遅延といった課題もありました。

▶ 導入の流れ

Jtasはホテル客室清掃管理に特化したもので、タブレット端末やPCで利用可能。指示や日報をデジタルに置き換えられ、既存基幹システムとデータ連携できることから導入しました。MicrosoftのTeamsは、客室清掃・フロントスタッフ間の部門を跨いだ情報共有に利用し、客室清掃へ人員を集中できるよう清掃ロボットファンタスも導入しました。

▶ 得られた効果

清掃時間を10%以上短縮。また、ホテル管理システム(PMS)からのデータ自動取込みにより清掃指示書作成業務が1時間から5分へ！さらにタブレットに表示された指示に従って現場クリーナーが自主的に考えて動けるようになりました。ストレスが軽減されたことでスタッフの心にもゆとりが生まれ、他の作業にも対応できるように。



支援を受けての感想

補助金があるから導入するのではなく、現場スタッフと深く対話し、自分たちの実現したいことを考えて、企画を立てることが大切です。補助金は、あくまでも資金調達策です。また、機材を導入したので終了ではなく、しっかりと伴走支援してもらえるようなベンダーとタッグを組むことをおすすめします。



学芸ガイド部 課長 玉城 常智 氏

導入したツール

電気車両 (EVカート)

<https://www.marshell.net/shuttle-bus/1053.html>

園内音声ガイド

https://www.whiteholelab.jp/pdf/TagengoGuide_WEB.pdf

従業員負担を大幅に軽減
顧客満足度向上にもつながる

▶導入の背景

園内を周遊するバスの給油作業が大きな課題でした。女性や高齢のスタッフが対応するのですが、施設外のガソリンスタンドまで行くので時間のロスでした。さらに、園内ガイド業務では専門知識を要すること、外国人観光客への対応が難しいといった状況でした。

▶導入の流れ

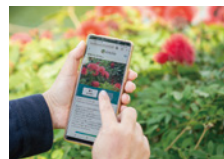
既存車両が定員24人だったので、最大23人乗りの電気車両 (EVカート) を導入。園内音声ガイドは、QRコードからアクセスして写真やテキストで植物の情報が入手でき、4言語に対応できるものを導入しました。

▶得られた効果

EVカートは夜間に充電するので給油作業が不要に。従業員に余裕が生まれ、開園直後のイレギュラーな乗車要望にも対応しやすくなりました。園内音声ガイドは、多様なニーズに応えることができ、満足度向上につながると感じています。どちらも従業員の負担が大幅に軽減されたことが大きな効果です。

支援を受けての感想

本事業では成果報告が必要なので、日頃から各業務に係る時間計測や負担軽減策、余剰時間の活用法、売上分析などを行うと、より具体的な業務改善提案や改善後の売上計画が進められると思います。



生産本部 松尾工場 課長 池間 司 氏

導入したツール

AI搭載 画像センサIV4シリーズ/キーエンス

https://www.keyence.co.jp/products/vision/vision-sensor/iv4/?search_sl=1

検査精度がアップし
生産効率の改善も

▶導入の背景

製品の最終検査工程において、従事者の目視検査のケアレスミスにより、商品クレームに発展するケースが発生していました。また、担当従事者の入れ替わりが多く、従事者間の作業熟練度に差があり、標準化が難しいという課題もありました。

▶導入の流れ

生産ラインにAI搭載画像センサを設置し、検査精度の向上と省力化を達成しました。コンパクトな設計とシンプルな運用を考慮し、現行のスペースや生産工程に影響を与えずに運用を開始しました。

▶得られた効果

品質検査の熟練度に関わらず人員配置ができるように。品質検査の作業効率や柔軟性が向上することが期待されます。また、入職研修期間を7日間から3日間に短縮。ライン全体では1.5人工 (月間450時間) の省力化が実現。その分を他作業にあて、生産効率の改善につながっています。

支援を受けての感想

通常作業での人による「ケアレスミス」の撲滅に焦点をあてて応募。結果、省力化や作業軽減にもつながりました。日常の些細な課題解決のために、本事業を活用することもおすすめです。



令和6年度 沖縄県観光事業者収益力向上サポート事業

事業概要

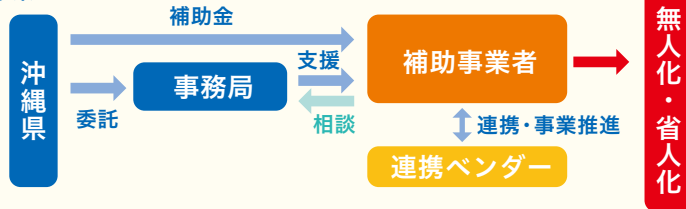
本事業は、観光需要が回復する中で、現場における人材不足に対応するため、観光事業者が人材不足を補うために実施する設備投資やシステム構築などの無人化・省人化に向けた取組を支援しました。

※無人化・省人化とは
人の介入や監視が必要なく、自動化されたシステムやプロセスの運用 (無人化) や、従来よりも少ない人員やリソースでの運用 (省人化) を指します。

補助対象経費

- 1 装具、器具、ソフトウェア等の購入・改良費 (新たに導入するリース料も含む)
- 2 システム構築費
- 3 上記に付随する施設整備・改良費、運搬費

●事業イメージ



●申請から補助金受領までの流れ

- 1 事前相談
- 2 補助金応募
- 3 採択
- 4 事業実施
- 5 実績報告
- 6 補助金受領

ハンズオン支援等
事業実施中も、導入や活用
の支援が受けられます

補助金の
交付は
県が実施

お問い合わせ

●一般財団法人 沖縄観光コンベンションビューロー
〒901-0152 沖縄県那覇市字小禄1831-1 沖縄産業支援センター2F
TEL 098-859-6123

●一般財団法人 沖縄ITイノベーション戦略センター
〒900-0029 沖縄県那覇市旭町112番地1 金秀ビル 東館2階
MAIL: info@isc-okinawa.org