

報道関係者各位

大型学会サービス向上を目指して学会参加者専用アプリを開発 ホテル業界初「おもてなしアプリ」

株式会社神戸ポートピアホテル（神戸市中央区、総支配人 小室貴史）は、大型学会でのさらなるサービスの向上を目的として、ホテル業界では初めての「おもてなしアプリ」を開発しました。

これまで、大型学会開催の際、ホテル内のレストラン情報や神戸市内の観光情報を掲載した「学会新聞」を独自で制作し、参加者へ配布するサービスを行ってきました。しかし、参加者が 10,000 名以上の大規模学会では、1 人 1 人のお客さまへきめ細かいおもてなしが行き届かないのが現状です。そこで、この「おもてなしアプリ」には、周辺情報や観光案内はもちろんのこと、双方向のコミュニケーションができる SNS の特性を活かし、お客さまから直接ホテルへお問い合わせができるコンシェルジュ（ご意見箱）機能を導入しました。ご要望に対して、ホテルスタッフがリアルタイムに返信対応していきます。

例えば、三宮や新神戸でホテルのシャトルバス乗り場にいるお客さまが、混み合っているためバスに乗車できず困っていることをお問い合わせコンシェルジュへ送信します。それに対し、ポートライナーでのアクセス方法や近くのタクシー乗り場を案内し地図を添付して返信します。別のケースでは、今からホテル内のレストランを利用したいので、すぐに入店できる場所を教えてほしいと送信があった場合、空き状況やメニュー内容などをお知らせします。お問い合わせ内容は、閲覧できるよう蓄積されるため、どなたでも画面上で簡単に確認ができます。

また、クロークの混雑状況、プログラム変更のお知らせ、学会長からのメッセージなど事務局からのお知らせも、アプリを起動していなくても情報が届きます。

「おもてなしアプリ」は、学会参加者専用のため、学会開催に伴い期間限定で配信します。学会のホームページから、スマートフォンやタブレット端末で無料ダウンロードできる仕組みです。

詳細は以下のとおりです。

「おもてなしアプリ」

神戸ポートピアホテルが提供する学会参加者専用アプリです。

ホテル周辺情報やホテルのレストラン情報が簡単に調べられます。

コンシェルジュを通じて、ホテルへ直接問い合わせをすることができる機能があります。ホテルからリアルタイムに返信が届くので、ホテル内のコンシェルジュデスクに立ち寄らなくても便利にご利用いただけます。

お問い合わせ内容は、どなたでも閲覧できるよう蓄積される仕組みなので、コンシェルジュのアイコンをタップすると、過去の内容をご覧いただくことができます。

学会のホームページより、学会開催に伴い、期間限定で配信します。
スマートフォンやタブレット端末で無料ダウンロードできます。



イメージ

「おもてなしアプリ」導入のお問い合わせ； ポートピアホテル コンベンション部 Tel.078-302-1123（直通）

<このリリースに関するお問い合わせ> (株)神戸ポートピアホテル 経営企画部 顧客マーケティング 高永みか
〒650-0046 神戸市中央区港島中町6丁目10-1 / Tel.078-303-5223(直通) Fax.078-303-5228(直通)
E-mail takanaga@portopia.co.jp