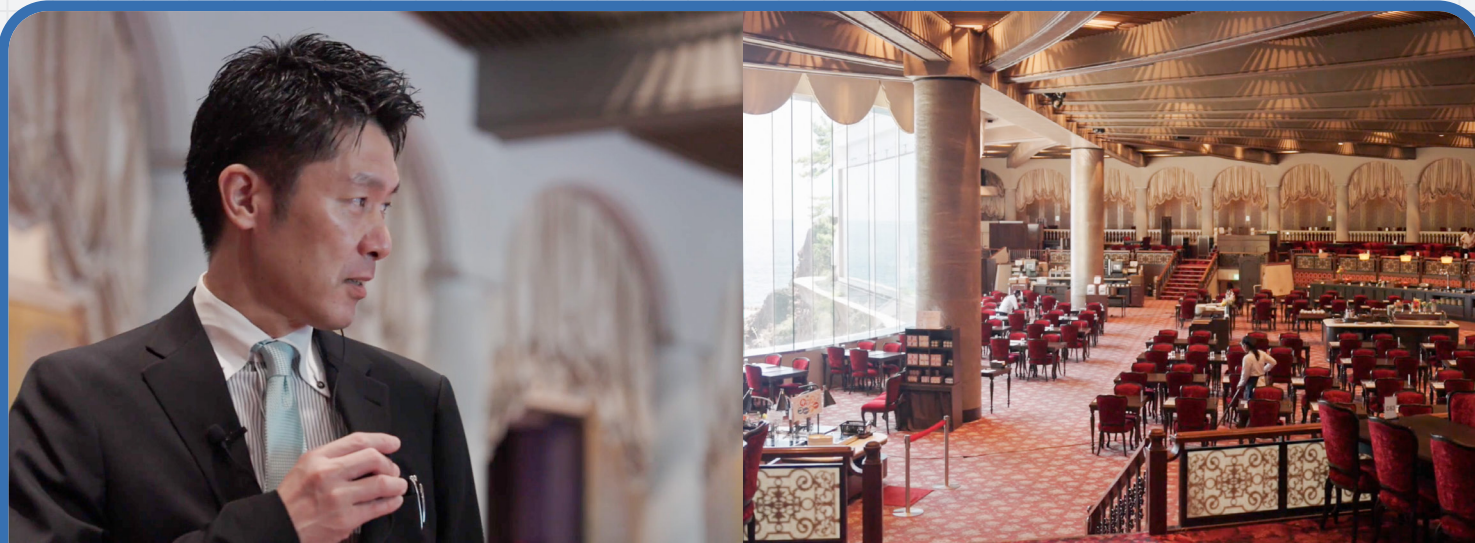




広く段差のあるフロアでもクリアに連携 レストランのホール業務を効率化

ホテルニューアカオでは、**ゲストのさらなる満足度向上とホール業務の効率化**を目的に、メインダイニング「錦」にBuddycomを導入しました。出勤しているスタッフ全員（約35名）に配布し、「ホール」と「フード」の2グループに分けて運用することで、誰が・どこにいても全員が同じ情報を共有できる体制を構築しています。

以前は口頭やインカムでのやり取りが中心でしたが、496名を収容できる広さに加え、フロア内の段差や地下の調理場といった構造から、声も電波も届かず見通しもきかないため、連携に支障をきたしていました。

特に忙しいピークタイムには「指示の遅れ」や「二重対応」といった連携ミスが発生し、お客様対応の質が落ちてしまうこともありました。また、インカムのコードがワゴンなどに引っかかることも課題でした。

こうした課題に対し、**フロア全体に電波が届きスムーズに使えること、会話がテキスト化されて指示の伝達ミスを防げること、全員に同時に伝達できること**を評価し、Buddycomの導入を決めました。



連携スピードと正確性が大幅に向上

翻訳機能で言葉の壁も越える

主な使用機能

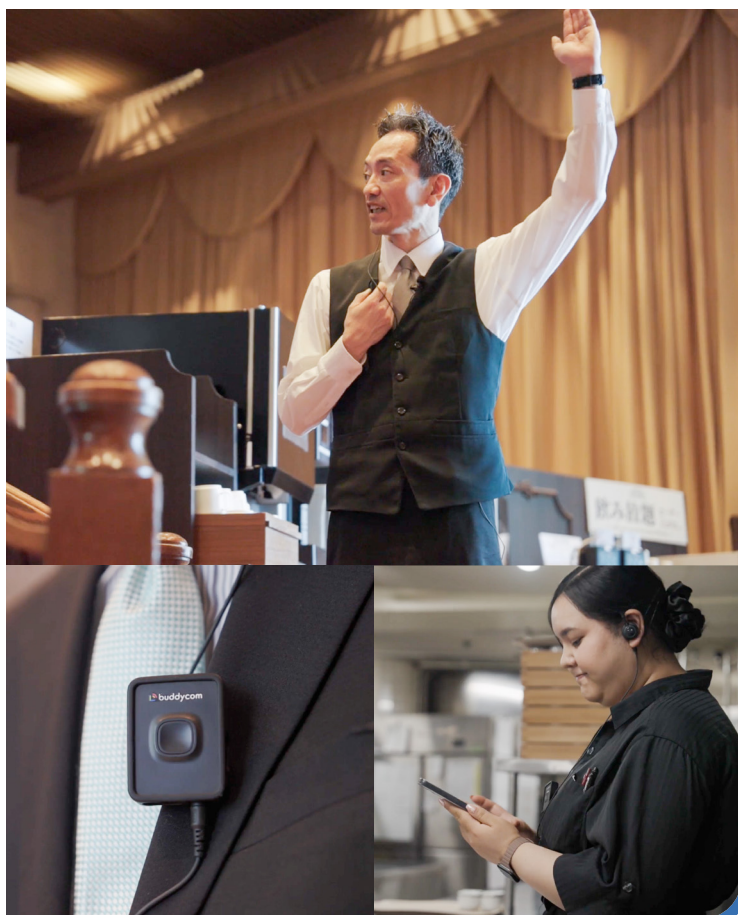


クリアな音声とテキスト化で、 聞いてすぐ動ける

従来のインカムは電波が届かないことがありましたが、Buddycomは音声クリアに届き、聞き返すことがほとんどなくなりました。オーダーやサポート依頼も聞いてすぐ動けるようになっています。お客様対応中に聞き逃してもテキストで確認できる安心感があり、連携のスピードと正確性が大幅に向上しました。

翻訳機能で外国人スタッフとの 連携もスムーズに

多数在籍する外国人スタッフとの連携では、Buddycomの翻訳機能が大きな助けになっています。従来のインカムでは聞き取りが難しく頻繁に聞き返していましたが、今では言葉の壁を越えてスムーズな指示や共有が可能になりました。Bluetoothイヤホンマイクでコードの引っかかりもなくなり、制服になじむデザインも好評です。



導入前の課題

- フロアが広く段差もあり、声もインカムの電波も届かず見通しもきかないため連携に支障が生じていた
- ピークタイムには指示の遅れや二重対応が発生し、お客様対応の質が落ちることがあった
- インカムのコードがワゴンなどに引っかかることがあった

ご担当者からのメッセージ



今後、ネット環境の整備がさらに進めば、ホテル全体でのBuddycom導入を検討したいです。Buddycomによって「どこにいても、すぐに伝えられる」環境を広げ、スタッフ全員が“同じ景色”を共有できる体制を築くことで、おもてなしの向上へつなげてまいります。



株式会社サイエンスアーツ

東証グロース:4412

www.buddycom.net