

報道関係各位

2022年3月24日

日本ホテル株式会社

## お客さまに寄り添う新しいおもてなし

### リモート接客サービス「Remoline(リモライン)」の本運用を開始

- 宿泊特化型・駅近ホテル JR 東日本ホテルメッツ(運営：東京都豊島区/日本ホテル株式会社 代表取締役社長/里見雅行)は、With コロナ時代において変化するニーズに応えるため、ホテルフロントにおけるチェックインやお問い合わせの対応を遠隔地からモニター越しに行う新サービス「Remoline(リモライン)」の本運用を2022年4月1日(金)より秋葉原と五反田のホテルメッツで開始します。
- 「Remoline」はタイムリープ株式会社の遠隔接客システム「RURA(ルーラ)」を活用し、リモートスタッフが非対面でサービスを行う新しいおもてなしです。この新しいサービスの提供によりお客さまのチェックイン時のお手続きが、よりシンプルかつスムーズになります。
- 「Remoline」の専用窓口「リモートセンター」を設けることにより、各ホテルのスムーズな接客サービスと業務効率化を図るとともに、ホテルメッツブランドの運営効率の向上を実現します。

JR-EAST  
**HOTEL  
METS**

×

**TIME LEAP**

「Remoline」は新しい生活様式に合わせた接客サービスを提供することを目的にタイムリープ株式会社の遠隔接客システム「RURA」を活用して非対面の接客を実現する取り組みです。お客さまのご都合に合わせてリモートスタッフがサポートすることで、シンプルかつスムーズなお手続きを実現しました。

また、導入においては運用試験を行い、お客さまからのアンケート調査をもとにシステムやハード面の改修とソフト面の見直しを重ねることでブランドコンセプト「上質が息づく。」を更に向上させるリモート接客サービスを構築しました。このRURAを使用したリモート接客サービスはホテルでは初の事例となります。

「Remoline」は“Remote”+“Online”を掛け合わせ「遠隔でもお客さまとの繋がりを常に忘れない」という想いを込めたサービス名となっています。



「Remoline」イメージ

ONLINE RECEPTION  
*Remoline*

ロゴマーク



### ① お客さまに寄り添うサービス

- ・受付のご案内を必要とされるお客さまはリモートスタッフをお呼び出していただくことで、シンプルかつスムーズなお手続きが可能となります。
- ・セルフチェックイン機の操作が不慣れなお客さまにはリモートスタッフが端末操作を行い、お手続きをサポートします。
- ・リモートスタッフが画像と音声によりモニター越しに非対面で接遇を行うことで、感染症リスクを低減し、より安全安心なホテルステイをご提供します。
- ・ホテルには常駐スタッフもあり、お荷物のお預かりなど必要に応じて対面でも柔軟にご滞在をサポートします。

### ② 業務効率化を実現

- ・「Remoline」導入に伴い、専用窓口「リモートセンター」を新設します。
- ・遠隔地からリモートスタッフが少人数で複数ホテルの接遇サービスを提供することにより、効率的に運営することが可能となります。

### ③ 今後の予定

2022年4月より『JR東日本ホテルメッツ 秋葉原』『JR東日本ホテルメッツ 五反田』の2つのホテルで導入し、以降も他のホテルメッツにも展開する予定です。

■ 本件に関する問い合わせ先 ■  
日本ホテル株式会社 JR東日本ホテルメッツ本部 広報担当 TEL : 03-5960-7766