

intloop

×




High Performer
Consultant

ホテルアプリの事例調査

～グローバルホテルチェーンと国内ホテルチェーンの比較～

目次

1. 代表的なホテルアプリ
 2. ホテルアプリの特徴的な機能の紹介
 3. サマリー
- 

1. 代表的なホテルアプリ

2. ホテルアプリの特徴的な機能の紹介

3. サマリー



各ホテルアプリの特徴

- アプリで提供している機能
- アプリで提供していない機能
- アプリの特徴的な機能

アプリの主な機能		グローバルホテルチェーン			日本のホテルチェーン	
		Marriott	Hilton	ACCOR	プリンスホテル	アパホテル
情報提供	ホテルからの情報提供	●	●	●	●	●
	多言語対応	● 19言語	-	● 20言語	-	-
マイページ		●	●	●	●	●
ホテル予約	ホテル検索・予約	●	●	●	●	●
	宿泊施設の360度映像	-	-	●	-	-
	ホテル関連施設予約(シネマetc...)	-	-	-	●	-
チェックイン/ チェックアウト	アプリ上でのチェックイン	●	●	●	-	●
	アプリ上でのチェックアウト	●	●	●	-	-
	宿泊する部屋の選択	-	●	-	-	●
	デジタルキー	●	●	-	-	-
滞在中のホテルとの コミュニケーション	ルームサービス/アメニティのリクエスト	●	●	-	-	-
	ホテル受付窓口とのチャット	●	-	-	-	-
観光	周辺観光地検索/オススメ通知	-	-	●	-	-
	周辺レストランの予約	-	-	-	●	-
	ウーバーによる配車サービス	-	●	-	-	-

グローバルホテルチェーンのアプリは、チェックイン/チェックアウトや滞在中のホテルとのコミュニケーションなど、宿泊者の体験をアプリ上で完結させようとする動き

日本のホテルチェーンのアプリは、ホテルからの情報提供や予約など、基本的な機能を提供しているものが多い

Hiltonアプリ

Hiltonアプリの概要

- Hiltonアプリは、系列ほとんどのブランドのホテルにおいて利用可能
- 予約だけでなく、チェックイン/チェックアウト、アプリでの部屋選択など機能が充実している
- 2014年のアプリローンチ以降、2017年にはアプリからの予約が全体の20%に達した
- ホテルアプリの先進例として、多数のメディアや個人のブログなどでも取り扱われている

アプリレビューの一例 (Google Play)

平均4.6 ★★★★★ (合計46,908 件)

★★★★★

Best Application in hotel

★★★★★

他のホテルと比べると、かなり使いやすいアプリです

★★★★☆

オンラインチェックイン時に部屋が選択できるのが良い

★★☆☆☆

なぜ日本語に対応しないのか…

★★☆☆☆

宿泊履歴が反映されない。ポイント加算されたか反映されないのかわからない…

充実した機能など高い評価も多いが、不具合があることや日本語非対応な点など厳しい評価もあり、まだまだ改善の余地がある

Hiltonアプリのイメージ(Android)

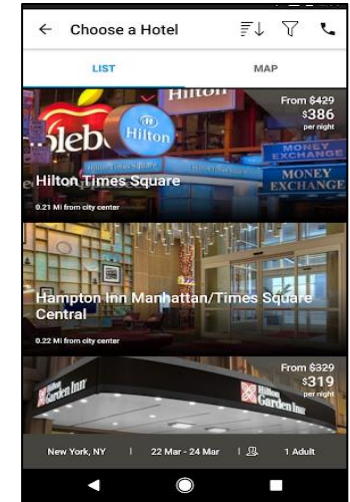
アプリ立ち上げ画面



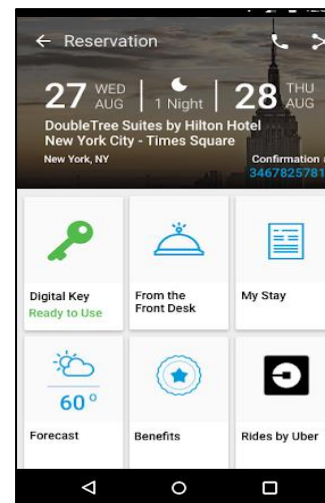
ホテル検索画面



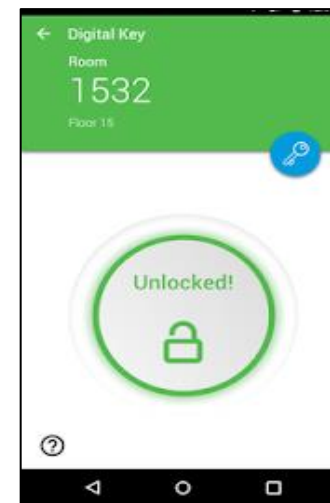
検索結果一覧画面



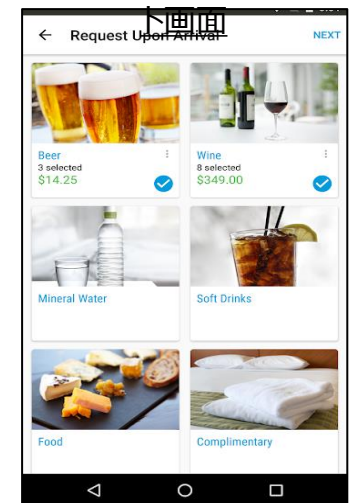
予約確認画面



モバイルキー画面



ルームサービスリクエスト画面



Hiltonアプリ

アパホテルアプリの概要

- アパホテルでは、アプリの利用により、予約とスピードチェックインを可能にすることを目指している
- 「お友達紹介」でポイントがもらえる等、アパホテル公式アプリ上で実施しているキャンペーンの影響もあり、現在ではアプリダウンロード数30万を突破
- 全国のアパホテルで利用可能

アプリレビューの一例 (Google Play)

平均3.6 ★★★★★ (合計216件)

- ★★★★★
便利
 - ★☆☆☆☆
アップデートが全く出来ない。これではアプリをインストールしている意味がなく、不便極まりない
 - ★★☆☆☆
アプリが最安値と書いてあるが、じゃらんの方が安い事が多々ある。ウソが多いね。何で、そんなウソつくのか理解に苦しむ
 - ★☆☆☆☆
フリーズしたり、開くのに時間かかりすぎ、利用できない!!
- ▼
- 徐々に利用者数も増えているが、レビューを見ると評価が低い現状がある

アパホテルアプリのイメージ(Android)

ログイン画面



ホテル検索画面



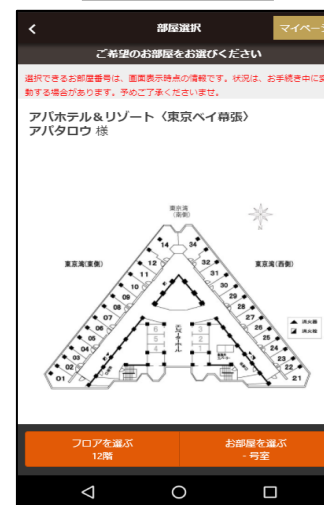
マイページ



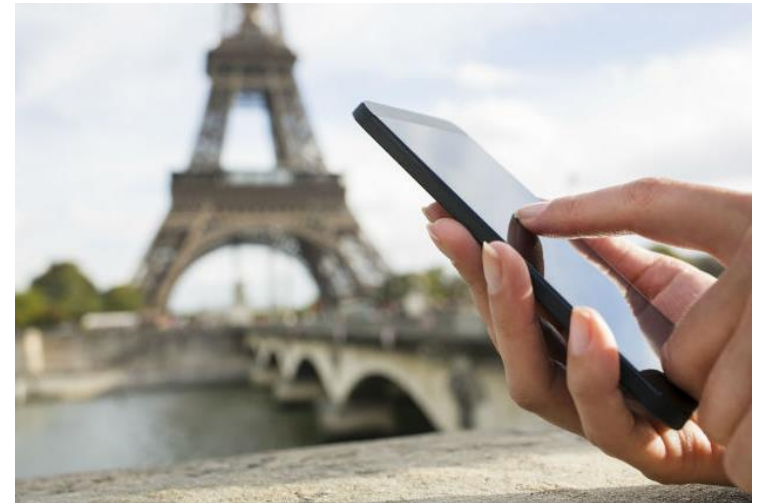
会員証表示画面



部屋選択画面



-
1. 代表的なホテルアプリ
 - 2. ホテルアプリの特徴的な機能の紹介**
 3. サマリー



マイページ

機能紹介

- マイページは、Marriott、Hilton、ACCOR、プリンスホテル、アパホテル全てのアプリに搭載されている一般的な機能
- マイページの基本機能としては、ポイント・ステータスの確認、登録者情報の確認・変更等である
- アパホテルでは、基本機能に加え、マイページから領収書の発行ができ、登録メールアドレスへ領収書(PDFデータ)が届いたり、会員カード代わりにQRコードが表示できたりと、特徴的である

アパホテルアプリ上でのマイページの使用イメージ

マイページ



会員証の表示(マイページ)



- 会員登録をアプリ上で行うと、アパホテルのアプリが会員証の代わりになる
- ポイントは、宿泊時だけでなく、友人にアプリを紹介した際にも付与される

- ホテル情報のPush通知受信設定
- ポイント・ステータス確認
- 領収書の発行
- 事前チェックインサービス
- 会員カードの代わりとなるQRコードの表示
- 予約確認
- ホテル検索

ホテル検索画面(マイページ)



- マイページからホテル検索ができる

チェックイン&チェックアウト

機能紹介

- Marriott、Hilton、ACOR、アパホテルでは、アプリでのチェックイン機能を提供している
- Hilton、Marriottでは、アプリ上でデジタルキーも提供されており、顧客はチェックインから開錠・入室まで、アプリだけで実施できる（フロントでのチェックインや鍵の受け取りのための行列まちが不要）
- また、Hiltonとアパホテルでは、チェックイン時に宿泊する部屋の選択も可能
- ACCORでは、フロントに立ち寄ることなくアプリ上でチェックアウトが完結し、その後Eメールで領収書が送付される
- Hiltonでは、デジタル担当者が航空券予約時の座席選択機能から着想を得て部屋選択機能を企画、社内の調査結果で84%が、「もし機会を与えられれば自分で部屋を選ぶ」と回答したことから、アプリ上での部屋選択機能を導入

Hiltonアプリのデジタルチェックイン・部屋選択の流れ



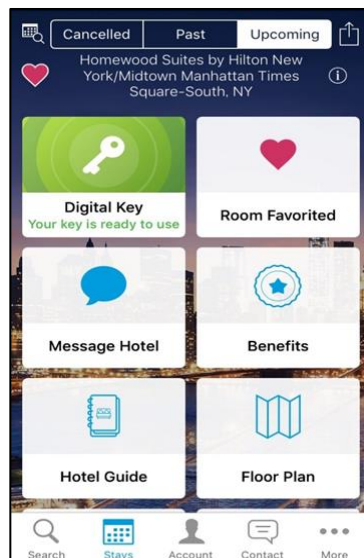
デジタルキー

機能紹介

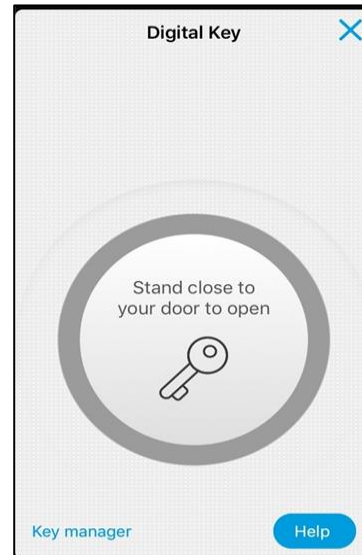
- Hilton、Marriottでは、アプリ上のデジタルキーを利用することで、フロントに立ち寄ることなく部屋に直行できる
※初回のみ設定のためフロントに立ち寄る必要あり
- Hiltonでは、2018年中に世界の半数でデジタルキー導入を目指しており、2019年までに、日本国内すべての系列ホテルでデジタルキーを導入予定
- Hiltonでは、2015年8月の機能導入以来、デジタルチェックインの回数は約3,000万回。アプリから300万のルームキーがダウンロードされ、スマホからの入室回数は1,360万回以上
- 日本においても、2018年6月に改正旅館業法が施行されフロント設置が必須ではなくなったことから、日本でもデジタルキー導入が進む可能性がある

Hiltonアプリ上でのデジタルキーの利用の流れ

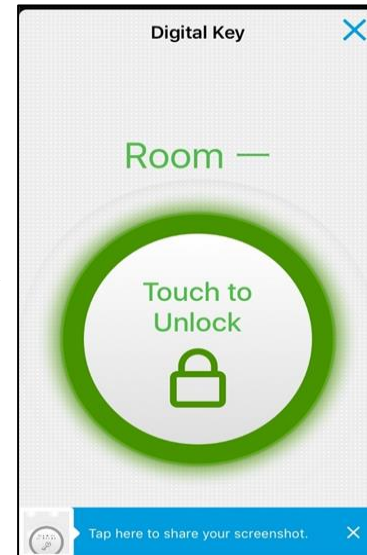
BluetoothをON、
部屋に近づきアプリを起動



画面が表示されたら、
ドアの近くでタップ



部屋が空く、
もう一度タップで施錠



チェックイン～部屋の開錠・入室～チェックアウトまで、一連の手続きをアプリ上で完結することで、顧客にとってはチェックイン・鍵の受け取りや、チェックアウトのためにフロントでの手続き・行列待ちなどの手間を省き、よりスムーズな宿泊体験を提供している

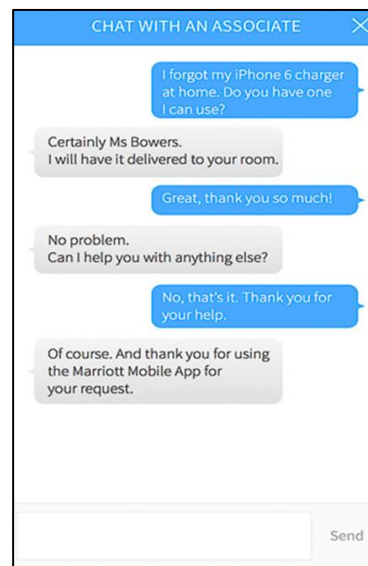
ホテルとのコミュニケーション（チャット＆アメニティリクエスト）

機能紹介

- Marriott、Hiltonでは、ホテルスタッフとのチャットやアメニティのリクエストなど、滞在中のホテルとのコミュニケーションをアプリ上で実施できる
- Marriottでは、2015年から段階的にチャット機能の導入が始まっており、現在では世界4,000軒以上のホテルで利用可能。導入済のホテルでは、リクエストの54%がチェックイン前までに寄せられるようになった
- Marriottは今後の取り組みとして、最新のデジタル技術を用いたサービスを顧客へ提供し、新たな価値を旅行に付加することを重要課題として掲げている

Marriottアプリ上でのチャット機能「モバイルリクエスト」/アメニティリクエストの使用イメージ

チャット 「モバイル リクエスト」



- フロントに電話する感覚で、アプリ上のチャット機能を使い、ホテルへの質問やリクエストができる
(例えば、シャトルバスの時刻やルームサービスの注文など)
- チェックインの2日前から宿泊後の翌日まで利用可能

アメニティ リクエスト



- シャンプーやコンディショナー等のバスルームのアメニティのリクエストだけでなく、部屋の清掃、荷物の移動、各種サービスもリクエスト可能
- 到着前にアメニティをリクエストしておくことで事前に部屋に用意されている
- アプリ上のアイコンをタップし、リクエストしたい数を入力することでリクエストが完了

観光サービス

機能紹介

- Hiltonでは、Fun Finderを利用することで、周辺観光地検索やユーザ毎にカスタマイズした情報の通知が受信できる
- Hiltonは、顧客が自発的に観光を楽しむことを目指しており、テクノロジーを融合させることで、旅行者によりスマートパーソライズされた滞在の提供を提供している
- Hiltonでは、ウーバーと連携しており、アプリから配車サービスの利用ができる

Hiltonアプリ上での周辺観光地検索機能(Fun Finder)/配車サービス(ウーバー)の使用イメージ



マップ



施設紹介

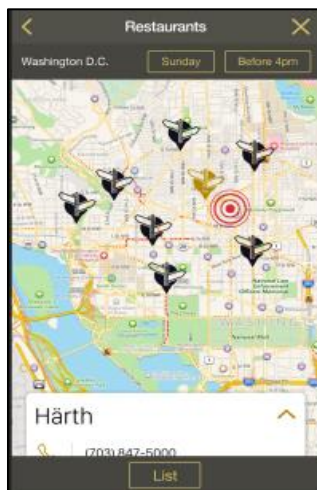


主な機能

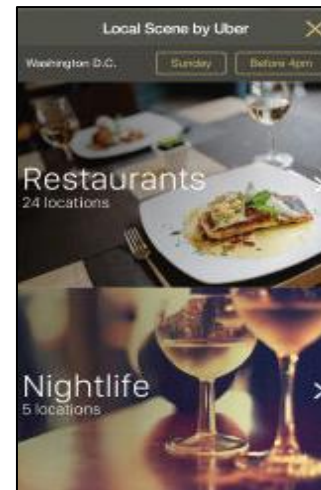
- 周辺観光地検索
- 目的地までの経路案内
- 施設詳細の閲覧
- ユーザー毎にカスタマイズした情報の通知・受信



配車サービス



特集



主な機能

- 配車サービスの利用
- 厳選されたレストランやナイトスポット特集の閲覧

-
1. 代表的なホテルアプリ
 2. ホテルアプリの特徴的な機能の紹介
 - 3. サマリー**



最後に、、、

- MarriottやHiltonなどグローバルホテルチェーンではアプリを重要なデジタル顧客接点と位置づけており、ホテルにおける一連の体験のアプリ上での実現を図っている
(予約~チェックイン~滞在中のホテルとのコミュニケーション~チェックアウトまで、アプリ上で一連の機能の提供)
- Hiltonでは、公式アプリ導入後3年でアプリからの予約が全体の20%になるなど、アプリによる効果も確実に出ています
- 日本のホテルでは、現状では予約機能が中心のアプリが多いが、顧客とのエンゲージメント強化やデジタル活用は日本のホテルにおいても重要課題であり、今後日本のホテルアプリも更なる進化が期待される



INTLOOPについて

さまざまな経営課題の解決を支援するコンサルティング事業を主軸に、テクノロジーを駆使しビジネスモデルの変革を目指すデジタルトランスフォーメーション事業、システムの開発・導入を支援するテクノロジーソリューション事業、専門性の高い人材をご紹介する人材ソリューション事業の4事業を柱に事業を展開。

常にお客様の視点に立つことを第一義に考え、お客様の課題に対して最適なソリューションを提供し続けています。

お問合せ

下記フォームよりお問合せください。

<https://www.intloop.com/contact/general/>

記載の企業ロゴデザインについて

記載している企業のロゴ、商標は企業が提示しているガイドラインを確認したうえで記載しています。デザイン、商標についての著作権は、それぞれの企業に帰属しています。

免責事項

この文書に記載されている情報は一般的なものであり、特定の個人や組織に対するアドバイスを提供するものではありません。掲載情報の正確さについてできる限りの努力をしていますが、その正確性や適切性を保証するものではありません。何らかの行動をとられる場合は、本資料の情報のみを根拠とせず、専門家による適切な分析・アドバイスをもとにご判断ください。当資料を用いて行う一切の行為、被った損害・損失に対しては当社は一切の責任を負いかねます。予めご了承ください。当資料の著作権は当社にあります。当資料の転載、流用、転売など、ダウンロードされたご本人様以外のご利用は固くお断りさせていただきます。