



2022年5月17日

各位

会社名 株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングス  
 代表者名 代表取締役社長 グループCEO 安井 豊明  
 (コード番号：4433 東証プライム)  
 問合せ先 IR・広報部長 佐藤 信一  
 (TEL. 03-5924-6075)

**アバター遠隔接客システム「TimeRep」が  
 「新宿ワシントンホテル」で新サービス提供のお知らせ**

当社は、当社グループ会社である株式会社 UsideU（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：高岡 淳二）が提供するアバター遠隔接客システム「TimeRep」において、藤田観光株式会社（本社：東京都文京区、代表取締役兼社長執行役員：伊勢 宜弘）が運営する新宿ワシントンホテル本館で、本日より「アバターコンシェルジュサービス」の提供を別紙の通りお知らせいたします。

今般、労働人材不足やコロナ禍を背景に、生産性向上や非対面・非接触など複数のニーズが生じており、それらを満たすソリューションとして、アバターが遠隔で対応する「TimeRep」に大きな期待が寄せられています。この「TimeRep」は、事業環境やサービス種類等の諸条件にフレキシブルに対応できるため、未経験であった本件サービスにおいても実現に至りました。

今後、当社および株式会社 UsideU は、販売領域の小売店店頭でのメーカー販促、ホテル領域のスマートチェックインや不動産領域のスマート内覧などを中心に、より多くの分野や様々な事業での「TimeRep」の普及拡大を目指します。

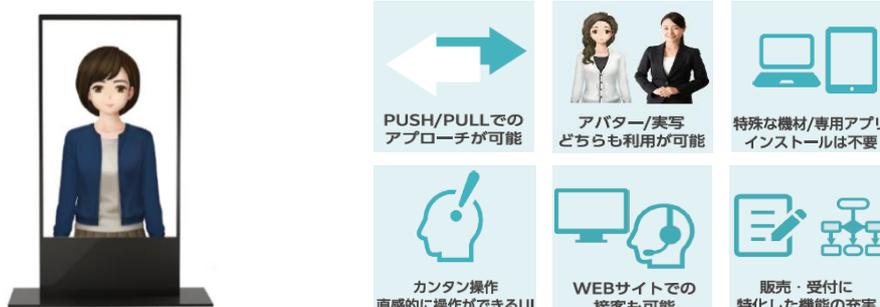
記

1. 株式会社 UsideU の概要

- 所在地 東京都豊島区東池袋 1-9-6 株式会社ヒト・コミュニケーションズ内
- 代表者の役職・氏名 代表取締役社長 高岡 淳二
- 事業内容 アバター遠隔接客システム「TimeRep」（タイムレップ）の開発・販売
- 資本金 100 万円
- 設立年月日 2017 年 6 月 28 日
- 当社所有割合 50.01%

2. TimeRep の概要

アバター遠隔接客システム「TimeRep」は、お客様へのご案内等にあたりアバターを介した接客により、非対面・非接触を実現しつつ、接客員が複数拠点を担当することで生産性が向上するニューノーマル時代の接客システムです。UsideU はシステムのみならず、遠隔接客員の採用教育も含めたワンストップのアバターによるリモートコンシェルジュサービスの提供もしており、接客員の採用教育の負担なく、日本全国どこでも均質な受付案内業務の提供が可能です。



以上

## 「アバターコンシェルジュ」がお出迎え！

宿泊者の利便性向上と社内人材の働き方改革をアバター遠隔接客システム「TimeRep」で実現！

～UsideU と藤田観光がホテル業界の DX を推進～

2022年5月17日

株式会社 UsideU

アバター遠隔接客システム「TimeRep（タイムレップ）」を開発・提供する株式会社 UsideU（本社：東京都豊島区、代表取締役社長：高岡淳二、以下「ユースイドユー」）は、藤田観光株式会社（本社：東京都文京区 代表取締役兼 社長執行役員：伊勢宜弘、以下「藤田観光」）が運営する、新宿ワシントンホテル本館（所在地：東京都新宿区、総支配人：和田修治）において、遠隔接客による「アバターコンシェルジュサービス」を 2022年5月17日（火）より開始いたします。



### 【アバターコンシェルジュ概要】

ホテル業界においては高い離職率によるスタッフ人材の採用教育が長年課題となっており、さらに今後アフターコロナにおける GoTo トラベル事業の復活やインバウンド回復による急激な宿泊需要増加が想定され、当該需要に対応するためのスタッフ確保が喫緊の課題となっています。

この度、ユースイドユーはホテル向けのサービスとして「アバターコンシェルジュ」の提供を開始しており、新宿ワシントンホテル本館に 2022年5月17日（火）からトライアル導入することとなりました。「アバターコンシェルジュ」については、宿泊者とのタッチポイントを低コストに増やしつつ、独自のシナリオ機能による自動案内とスタッフ案内の2段階のご案内による効率的な案内を実現します。

アバターコンシェルジュの特徴は以下の通りです。

- ・タブレット利用も可能で低コスト導入を実現
- ・独自のシナリオ機能により問い合わせ対応の無人化を実現
- ・蓄積される接客データの収集分析により自動化を促進
- ・一時的な遠隔スタッフ人材ご提供プランも対応し繁忙期など柔軟に運営体制構築を実現

「アバターコンシェルジュ」により、新宿ワシントンホテルにおいては自社コンシェルジュスタッフが遠隔からコンシェルジュ窓口を担当することが可能となり、社内人材の有効活用が可能となります。また、ライブイベントによって時短勤務や自宅から働かざるを得ないスタッフも、アバターを使うことでプライバシーを保ちながら自宅などから働くことが可能となり、将来的にリモート勤務を視野に入れた従業員の働き方改革も期待されています。

**【設置場所】** 新宿ワシントンホテル受付 3 階

**【開始日】** 2022 年 5 月 17 日（火）

#### **【藤田観光における期待】**

藤田観光株式会社 WHG 事業部マーケティング室 石井 京子 様

「コロナ禍を経て、非接触や手続きの簡略化などお客さまがホテルに求めるサービスの在り方が変わってきたと感じております。一方で、ホテル業界全体での人材不足も大きな課題となっております。「TimeRep」の活用により、お客さまお一人おひとりの接点を保ちながらも安心・安全・快適なご滞在をご提供すること、また、リモート接客による従業員の働き方改革の促進および生産性向上の双方へ繋がることを多いに期待しております。」

#### **【今後の展開】**

藤田観光は WHG ホテルズにおいて、ワシントンホテル単館のみならず、ホテルグレイスリーブランドも含めた複数ホテルでのアバターコンシェルジュの活用による、チェーン全体での人材の最適化を検討しております。

ユースайдユーにおいては、フロント業務における「アバターコンシェルジュ」サービスのほか、客室内の VOD に変わるご案内サービスとして「客室コンシェルジュ」を展開し、ホテル業界における DX をさらに加速させていきます。

#### **【アバター遠隔接客システム「TimeRep」について】**

TimeRep とは、リアルな店舗とウェブの垣根を超えて、ヒトと AI アバターの協働による非対面・非接触・遠隔案内を可能にする事業者様向けクラウドサービスです。

URL : <https://timerep.jp/>

#### **【新宿ワシントンホテルについて】**

所在地：東京都新宿区西新宿 3-2-9

アクセス：新宿駅各線より徒歩約 8 分、

都営大江戸線都庁前駅より徒歩約 5 分

TEL：03-3343-3111（代表）

URL : <https://www.shinjyuku-wh.com/>



### <企業情報>

#### 【株式会社 UsideU】

代表取締役社長：高岡 淳二

所在地：東京都豊島区東池袋 1-9-6 株式会社ヒト・コミュニケーションズ内

設立：2017年6月

事業内容：アバター遠隔接客システム「TimeRep」のサービス開発・提供

HP：<https://usideu.com/>

#### 【藤田観光株式会社】

代表取締役 兼 社長執行役員：伊勢 宜弘

所在地：東京都文京区関口 2-10-8

設立：1955年

事業内容：ホテル・旅館業、飲食店業他

HP：<https://www.fujita-kanko.co.jp/>

#### 【各種お問い合わせ先】

株式会社 UsideU 広報担当

TEL：050-5329-8254