

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)

## 遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」が 「ホテル B4T」の遠隔コンシェルジュシステムとしてサービス提供開始

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：花堂 哲、以下「UsideU」）が提供する遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」が、日本初となる Suica を活用したスマートホテル「ホテル B4T」の遠隔コンシェルジュシステムとして、2023年1月15日より導入されたこと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、アバターが遠隔で応対する「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、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 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 代表取締役社長 花堂 哲
- 事業内容 遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」（タイムレップ）の開発・提供

#### 2. TimeRep の概要

遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」は、お客様へのご案内等にあたりアバターおよび実写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

**接客革命！「TimeRep」が遠隔ホテルコンシェルジュシステムとして「ホテル B4T」に導入  
～ロビーと客室からのお問合せを遠隔テクノロジーで効率化～**

2023年1月16日

株式会社 UsideU

株式会社ヒト・コミュニケーションズ・ホールディングス（本社：東京都豊島区、代表取締役社長 グループ CEO：安井 豊明）の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：花堂 哲）は、日本初となる Suica を活用したスマートホテル「ホテル B4T」の遠隔コンシェルジュシステムとして、TimeRep が導入されましたことをお知らせいたします。



**【背景及び概要】**

with/after コロナ時代となり経済活動再開による企業業績の回復とともに、政府による全国旅行支援による観光需要喚起や水際対策の緩和によるインバウンド需要の回復により、ホテル業界における人手不足が最重要課題の一つとなっています。

このような状況下で、遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」を活用し、スタッフが複数の窓口、客室からの問い合わせ対応を担当することで、ホテルにおける省人化・無人化を実現し、また新規ホテル開業時のスタッフ採用の負担軽減など人材不足の解消が期待されています。

また、チャット機能とシナリオ機能を組み込むことでスタッフが忙しい時間帯などにもお客様ご自身で疑問や課題を解決いただけるため、お客様の利便性を損ねることなく更なる効率の高い運営体制の構築が可能となります。

本プロジェクトにおける概要は以下の通りです。

**<設置ホテル>**

- ①ホテル B4T いわき：福島県いわき市平字田町 1（JR いわき駅隣接）
  - ・開始日：2023年1月15日（日）
  - ・対応時間：24時間
  
- ②ホテル B4T 赤羽：東京都北区赤羽西 1-4-18（JR 赤羽駅徒歩1分）
  - ・開始日：2023年（予定）
  - ・対応時間：24時間

③ホテル B4T 田端：東京都北区東田端 1-17-20（JR 田端駅徒歩 2 分）

- ・開始日：2023 年（予定）
- ・対応時間：24 時間

#### 【TimeRep における期待】

日本ホテル株式会社 畑 光範様コメント

「ホテル B4T は、従来のホテルとは運営手法を変え、手軽でスピーディーなデジタルコミュニケーションを実現いたします。TimeRep の遠隔コンシェルジュシステムを活用し、抑揚ある快適な滞在体験の提供ができると考えております。」

#### 【遠隔・リモート接客クラウド「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・遠隔による有人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/>

#### 【ホテル B4T について】

ホテル B4T は、「TOUCH&STAY」をキーワードとした、日本初となる Suica を活用したスマートホテルです。予約からチェックイン、チェックアウトまでの手続きがお手持ちの Suica とスマートフォンで完結します。滞在中のお困りごとはスマートフォン等のデバイスよりオンラインチャット、ビデオ通話にてスタッフがサポートします。

URL：<https://www.hotel-b4t.jp/>

#### <企業情報>

##### 【株式会社 UsideU】

代表取締役社長：花堂 哲

本社所在地：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：遠隔・リモート接客クラウド「TimeRep」のサービス開発・提供

URL：<https://usideu.com/>

##### 【各種お問い合わせ先】

株式会社 UsideU 広報担当

TEL：050-3186-4820

E-mail：[info@usideu.com](mailto:info@usideu.com)