２０２５年８月５日
株式会社日立製作所
東武鉄道株式会社
日本 NCR ビジネスソリューション株式会社
株式会社東武ホテルマネジメント

ホテル業界の労働力不足の解消と持続可能な発展に向け、生体認証サービス「SAKULaLa」を活用して、スタッフの省人化とホスピタリティを両立

第一弾として、指をかざすだけのストレスフリーなホテルのチェックイン・決済を国内で初めて東武ホテルに導入

SAKULaLa を活用したホテルの将来像

株式会社日立製作所(以下、日立)、東武鉄道株式会社(以下、東武鉄道)、ホテル向けセルフチェックイン機国内シェア No.1 の日本 NCR ビジネスソリューション株式会社(以下、NCR)の 3 社は、ホテル業界の労働力不足の解消と持続可能な発展に向けて、日立・東武鉄道が提供する生体認証サービス「SAKULaLa(サクララ)」を活用し、スタッフの省人化とホスピタリティの両立をめざした取り組みを開始します。

本取り組みの第一弾として、国内で初めて*1 指をかざすだけでストレスフリーにチェックインと決済を完了するセルフチェックイン機(以下、本チェックイン機)を、株式会社東武ホテルマネジメント(以下、東武ホテル)が運営する宇都宮東武ホテルグランデ(以下、本ホテル)に導入し、本日よりサービス提供を開始します。これによりお客さまは、予約確認のための予約番号などを入力する必要なく、手軽にチェックイン・決済が可能であるとともに、フロントスタッフの省人化に繋がります。

本チェックイン機では、チェックインにかかる時間が、予約情報を自身で入力する従来のセルフチェックイン機と比較して30～50％短縮され、フロントスタッフによる対面受付と比較すると 70%以上の時間短縮が可能になります。これにより、チェックインが集中する時間帯においても、お客さまを長時間お待たせすることなくスムーズにチェックインできます。既に NCR のセルフチェックイン機を利用しているホテルでは、導入にあたり、指静脈認証装置の追加と、ソフトウェアの一部改修をするだけで SAKULaLa 対応が可能です。

SAKULaLa でチェックインする様子

将来的には、SAKULaLa を客室、レストラン、フィットネスなどホテル内の施設へ広げ、手ぶらのホテル体験を実現します。さらに SAKULaLa とホテルのシステムを連携することで、スタッフは、お客さまが指をかざすだけで、これまでの施設利用履歴や食事・接客の好みなどの情報を確認でき、新人スタッフでもきめ細やかな接客が可能となります。また、SAKULaLa への登録は、フロント*2 での個別対応を想定していますが、本チェックイン機への登録機能搭載も検討しています。

今後 3 社は、ホテル業界の課題解決に向け、SAKULaLa 対応のセルフチェックイン機を含む、ホテル内のさまざまな施設での SAKULaLa 活用を推進し、5 年で 1,000 か所以上の導入をめざして取り組んでいきます。

このリリースのお問い合わせ先
・㈱日立製作所　デジタルシステム&サービス統括本部　広報（堂浦・中島）E-mail：koho@itg.hitachi.co.jp
・東武鉄道㈱　広報部（馬場、三井）　TEL：03-3621-5640
・日本 NCR ビジネスソリューション㈱　経営企画統括部（阿部）　TEL：03-5719-8800
・東武ホテルマネジメント　PR 事務局（木村、高宮）　TEL：03-3376-6665

（別紙）

■本取り組みの背景

新型コロナウイルスの影響による離職など、労働力不足が深刻化しているホテル業界では、アフターコロナにおいてインバウンド需要の急激な回復に加え、国内出張やイベント再開によるビジネス需要の増加などで宿泊利用が拡大しており、持続可能な発展に向けた取り組みが求められています。こうした背景のもと、ホテル業界では、チェックイン時の混雑や待機列の発生によりお客さまをお待たせしてしまうことで、期待されるホスピタリティの提供が困難になるという課題が顕在化しています。

さらに、日本政府が掲げる「2030 年に訪日外国人観光客 6,000 万人*3」という目標に向けて、国内ではホテルの新規建設が進んでおり、すべてのお客さまにサービス品質を維持・提供することが急務となっています。このような課題に対応するため、ホテル業界では、セルフチェックイン機の導入やキャッシュレス決済の普及など DX の取り組みが加速しています。従来のチェックイン機では、名前による検索、OTA（Online Travel Agent）から発行される二次元バーコード、会員アプリによる検索機能もありますが、入力やアプリの起動などの手間がかかることから、より簡単にチェックインできる仕組みを導入することで混雑緩和を期待し、本取り組みを開始いたしました。この新たな取り組みは、紙もスマホも出さずにチェックインできるため、さらなるチェックイン時の待機時間の短縮が実現できます。

また、ホスピタリティの高いサービスを提供するために、スタッフはリピーターのお客さまのお顔、好みなどを覚えて対応することが求められていますが、新しいスタッフでは十分な対応ができないという課題もあります。今後、SAKULaLa とホテル予約システムが連携すると、サービスカウンターなどでお客さまに指をかざしていただくだけで、スタッフはお客さまの情報をすぐにスタッフは確認できるため、熟練スタッフのようなきめ細やかなサービスが提供できるといった期待もいただいています。

*1：2025 年 8 月 1 日　日立調べ

*2：東武ホテルフロントでの SAKULaLa 登録については、現在運用開始時期を検討中です

*3：出典：観光庁「観光立国推進基本計画（第 4 次）」2023 年 3 月 31 日閣議決定
https://www.mlit.go.jp/kankocho/seisaku_seido/kihonkeikaku.html

■SAKULaLa 概要・利用状況

スマートフォンや IC カードなどを用いることなく、デジタル空間上に保存されている個人の属性情報(デジタルアイデンティティ)に、生体認証を活用して安全にアクセスすることで、業種を横断して、決済、ポイント付与、本人確認などのサービスをワンストップで実現する日立と東武鉄道が提供するサービスです。

生体認証には、日立が提供する公開型生体認証基盤(PBI*4)に対応した「生体認証統合基盤サービス*5」を利用し、高いセキュリティでサービスを提供しています。また、指静脈認証は、日立指静脈認証装置 C-1*6 を利用、決済に関しては「IoT 決済プラットフォームサービス*7」を利用しています。

本サービスは、2024 年 4 月より提供しており、2025 年 7 月現在 8,000 名以上の方にご利用いただいています。

今後、指静脈認証と顔認証を組み合わせたマルチモーダル対応や、決済、本人確認、ポイント付与以外にも、さまざまなユースケースに対応していきます。今後も業種を横断した「SAKULaLa」の導入を通して、人々の生活をより便利に、豊かにする社会インフラの構築をめざします。

ニュースリリース(2024 年 9 月 3 日)「決済やポイント獲得などが手ぶらでできる生体認証サービスを多様な業種に本格展開」
https://www.hitachi.co.jp/New/cnews/month/2024/09/0903a.html

*4 PBI：Public Biometric Infrastructure

*5「生体認証統合基盤サービス」の web サイト https://www.hitachi.co.jp/products/it/finance/innovation/pbi/index.html

*6 日立指静脈認証装置 C-1 の web サイト https://www.hitachi.co.jp/products/it/veinid/solution/pbi_solution/c-1/index.html

*7「IoT 決済プラットフォームサービス」の web サイト
https://www.hitachi.co.jp/products/it/finance/solutions/application/payment/iot-payment-pf/index.html

■セルフチェックイン機の仕様・利用方法

・セルフチェックイン機（NBS15+cash[*8]）の仕様

外形寸法（幅×高さ×奥行き）：500 ㎜×1380 ㎜×600 ㎜　※「SAKULaLa」生体認証端末は含みません

重量：160 kg

ディスプレイサイズ：15.6 インチ

*8 本ホテルで採用している機種。他機種も「SAKULaLa」連携は対応可能。

・「SAKULaLa」チェックインの利用方法

【予約検索】

1. 「SAKULaLa（生体認証）」を選択

2. 指静脈認証

3. お客様情報表示

【お支払～チェックイン完了】

1. 「SAKULaLa」支払いを選択

2. 指静脈認証

3. 決済完了

4. ご案内レシート発行

5. チェックイン完了

「SAKULaLa」連携済みのセルフチェックイン機では、専用端末に指をかざすことで予約情報の検索やクレジットカード決済が可能になります。氏名を入力したり、クレジットカードを取り出す必要がないため、よりスムーズにチェックイン手続きを進めることができます。

※事前に「SAKULaLa」の利用登録をしていただく必要があります。

■「SAKULaLa」の Web サイト
・一般利用者向けサイト
https://sakulala.com/user
・導入企業向けサイト
https://www.hitachi.co.jp/products/it/dip/index.html?ncr=250805

■キャンペーンについて
（１）東武ホテルで新規登録・チェックインキャンペーン
【開催期間】2025 年 8 月 5 日（火）～2025 年 8 月 7 日（木）11 時～19 時
※9 月以降も随時開催予定
※キャンペーン期間中、宇都宮東武ホテルグランデ 1 階ロビーに SAKULaLa 臨時登録カウンターを設置予定
【キャンペーン内容】
① 宇都宮東武ホテルグランデで初めて SAKULaLa の生体登録をすると、もれなくその場で「金谷ホテルベーカリークッキー詰め合せ」をプレゼント
② セルフチェックイン機で SAKULaLa でのチェックインをおこなった際に発行される引換券をお持ちいただくと、もれなくその場で「栃木地酒 or 地ビールセット」をプレゼント

（２）SAKULaLa 登録＆レストランご利用キャンペーン
【開催期間】2025 年 8 月 5 日（火）～2026 年 1 月 7 日（水）
【キャンペーン内容】
① 東武宇都宮百貨店 5 階東武カードセンターで初めて生体登録をすると、もれなくその場で、東武グループ各施設にてご利用可能な「東武商品券 1,000 円分」をプレゼント
② 宇都宮東武ホテルグランデのレストランにおいて SAKULaLa でお支払いいただくと、キャンペーン期間中いつでもお会計金額からその場で 30%OFF

■各社の主な役割
・日　　立：「SAKULaLa」の共同運営・開発(システム開発)、クラウド型の生体認証基盤(指静脈認証、顔認証)の提供、生体認証が利用可能な端末の開発・提供
・東　　武：「SAKULaLa」の共同運営・開発(顧客体験の設計)、東武グループ施設での先行導入（東武ストアなど）および「SAKULaLa」運用ノウハウの提供
・N　C　R：「SAKULaLa」を活用したセルフチェックイン機の開発・提供・全国のホテル向けの営業活動
・東武ホテル：「SAKULaLa」を活用したセルフチェックイン機の導入

■お問い合わせ先
導入企業向けサイト
https://www.hitachi.co.jp/products/it/dip/index.html?ncr=250805

■商標注記
・「SAKULaLa」は東武鉄道株式会社の登録商標です。
・その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標もしくは登録商標です。

■日立について

日立は、IT、OT(制御・運用技術)、プロダクトを活用した社会イノベーション事業(SIB)を通じて、環境・幸福・経済成長が調和するハーモナイズドソサエティの実現に貢献します。デジタルシステム&サービス、エナジー、モビリティ、コネクティブインダストリーズの 4 セクターに加え、新たな成長事業を創出する戦略 SIB ビジネスユニットの事業体制でグローバルに事業を展開し、Lumada をコアとしてデータから価値を創出することで、お客さまと社会の課題を解決します。2024 年度(2025 年 3 月期)売上収益は 9 兆 7,833 億円、2025 年 3 月末時点で連結子会社は 618 社、全世界で約 28 万人の従業員を擁しています。詳しくは、www.hitachi.co.jp をご覧ください。

■東武について

東武グループは、東武鉄道を中心に鉄道・バス業などの運輸事業、ホテル業などのレジャー事業、分譲・賃貸事業などの不動産事業、百貨店業などの流通事業、建設業などのその他事業の 5 つのセグメントで事業展開し、東武鉄道および連結子会社６８社から構成されています。特に、鉄道事業は、関東私鉄最大の鉄道ネットワークを有するほか、世界一の高さを誇り東京のシンボルである東京スカイツリー®は、電波塔としても重要な役割を果たしているなど、グループとして様々な社会インフラを有しています。

なお、宇都宮エリアでは今後鉄道や百貨店等の東武グループが所有する施設における「SAKULaLa」導入の検討を進め、手ぶらの世界のモデルケースになるよう推進していきます。

■NCR について

日本 NCR ビジネスソリューションは人手不足を解消するセルフサービスソリューションを中心に、ホテル・金融・小売・製造・卸事業など幅広い業界に向けた IT ソリューションを提供しています。ソリューション提案、コンサルティング、システムサービス、サポートサービスまで、トータルにサポートすることでお客様のニーズを満たし、お客様の持つお困りごとの解消に努めています。

特にホテル業界においては、国内シェア No.1 を誇るホテル向けチェックイン機ブランド「エスキオ」を展開しています。エスキオは、チェックイン業務を 1 台で完結させ、ホテルスタッフの負担を軽減するとともに、おもてなしの強化へと導きます。幅広いユーザー様にご導入いただいた経験に基づき、ホテルの運営形態に合わせた豊富なカスタマイズオプションをご用意しております。

■東武ホテル・本ホテルについて

「東武ホテル」は、1971 年の品川東武ホテル（旧高輪東武ホテル）開業以来、50 年以上にわたり地域社会の発展に貢献すべくホテル事業を展開してまいりました。現在は東京都、千葉県、埼玉県、栃木県に 10 軒のホテルを展開し、さらに東京スカイツリー®天望デッキ内のレストランを含めた 11 事業所を運営しております。

宇都宮東武ホテルグランデは、栃木県宇都宮市の市街地中心部にあり、ビジネス・出張・旅行・観光の宿泊拠点として便利なシティホテルです。

以　上