

2025年5月9日

事業部起点オープンイノベーションプログラム「JISOU」採択案件

ホテル事業の戦略的な推進に向けて「エモミルリサーチ」を用いた消費者のインサイト収集・分析を行う実証実験を実施します！

京王電鉄株式会社（本社：東京都多摩市、代表取締役社長：都村 智史、以下「京王電鉄」）は、2024年7月から実施している事業部起点のオープンイノベーションプログラム「JISOU（ジソウ）」にて、事業部が提示したテーマの課題解決に向け、ヴィアゲート株式会社（所在地：東京都渋谷区、代表取締役社長：下崎 守朗、以下「ヴィアゲート」）をパートナー企業として採択しました。

今回は、京王電鉄のホテル事業部門にて、ヴィアゲートが提供する「エモミルリサーチ」のAIを活用したアンケートによるスクリーニング調査とAIインタビューを活用した本調査を実施し、国内外のターゲットとなる消費者のホテルに関するニーズやインサイトを深掘りして収集・分析します。それにより、将来のホテル戦略や運営改善に向けた検証に活かしていきます。

本実証実験の結果を踏まえて、ホテルのデザインに対する視覚的な評価を得るための調査等、本サービスの活用範囲拡大の検討を進めることで、お客さまニーズを的確に捉えたホテルづくりの実現を目指します。

今後も京王電鉄は、「JISOU」により、当社の事業部門および京王グループ各社の課題解決に向けて、スタートアップ企業をはじめとした外部企業との共創を推進していきます。



《エモミルリサーチ》



《JISOU》

本件のポイント

- 5月12日（月）より、京王電鉄のホテル事業部門にて、ヴィアゲートが提供する「エモミルリサーチ^{※1}」を用いたアンケートによるスクリーニング調査とAIインタビューを活用した本調査を実施
- これまでの一般的なウェブアンケートや定型質問を投げかけるチャットボットアンケートと異なり、AIインタビューは消費者一人ひとりに合わせた最適な質問をAIで自動生成。フォローアッププロンプト^{※2}によって生成する質問の方向性を定義することで、回答内容に合わせて質問の意図がブレることなく消費者の体験や心理を深ぼる「深掘り質問」が可能
- AIインタビューによって得られた大規模な消費者のホテルに関するニーズデータを分析することでインサイトに迫り、将来のホテル戦略や運営改善に活用。お客さまのニーズを的確に捉えたホテルづくりの実現を目指す

※1 生体情報（視線・表情）を生活者が所有するスマートフォン1つで収集する視聴トラッキング調査（特許取得済み）とAIを活用したインタビュー調査をワンストップで実施できる、消費者インサイトの発見に特化したリサーチサービス

※2 個人の体験や経験、商品やサービスの課題やフィードバックなど、質問の目的をAIに定義する独自のプロンプト

1. 「JISOU」採択案件について

(1) 募集内容

①テーマ

「お客さまのインサイトを収集・分析が出来るサービス」

②解決したい課題

- ・ 口コミだけでは収集できないお客さまのインサイトを把握・分析し、効果的な施策の企画・実行に繋げたい
- ・ 背景としてホテル側が知りたい本当にお客さま求めていることを理解し、その裏付けをもとに施策を企画・実行する重要性が増してきている

③ねらい

- ・ お客さまのインサイトを理解し、効果的な施策を実行する

④募集にあたっての要望

- ・ お客さまの声を効果的に収集するための、タッチポイントやクリエイティブなどのトータル設計が可能なサービスが望ましい
- ・ 収集後の分析負荷を見据えて、デジタル上でデータ収集したものが、ダッシュボードなどで視覚化できるようなサービスが望ましい

(2) 採択企業

ヴィアゲート株式会社

(3) 採択理由

A I がインタビューアーとして回答者一人一人に合わせた質問を自動で投げかけることで、一般的な定量調査では見えてこない多くの消費者インサイト収集と分析をワンストップで実現できるため

2. 「エモミルリサーチ」を活用した実証実験について

(1) 概要

消費者インサイトの発見に特化したリサーチサービスである「エモミルリサーチ」を活用し、ターゲットとしている消費者に対して「ホテルの設備やアメニティで特に便利と感じるもの」「ホテル宿泊体験で感じた課題や悩み」「これまでのホテル宿泊体験で満足度の高いストーリー」などを中心に、ホテル選びで重視するポイントやホテルの利用満足度に関する様々な要素を、アンケートによるスクリーニング調査とA I インタビューによって収集・分析します。

「ビジネスホテルの設備やアメニティで特に便利」だと感じた対象を把握するためのヒアリング

それでは次の質問をさせてください。

これまでのビジネスホテル宿泊体験を振り返って、設備やサービス、アメニティなど、あなたがビジネスホテルでの宿泊において最も「重要だった」「便利だった」と考えるものはなんですか。

具体的な名称を端的に書いて教えてください。

大浴場と基礎化粧品があったら嬉しいものです。

大浴場や基礎化粧品があるビジネスホテルを選ぶ理由について、もう少し詳しく教えてください。

当時はよく出張で県外のビジネスホテルによく泊っていました。日中は仕事で忙しく、とにかく疲れてホテルに帰ってきていたので、大浴場があると疲れが癒やされて体調が回復します。また、基礎化粧品など、いつもと違うものが置かれていると、使ってみたいという気持ちになり気分が上がります。

ビジネスホテルでの宿泊時に、他にどのようなサービスやアメニティがあればさらに良いと感じますか？

どうせならサウナや露天風呂があると尚良いですね。特にお風呂の種類がたくさんあるとこれまたお風呂が楽しくなって良いです。

ありがとうございます。

「ビジネスホテル宿泊体験で感じた課題や悩み」について実態を把握するためのヒアリング

それでは次の質問をさせてください。

では一方で、これまでのビジネスホテル宿泊体験を振り返って、あなたがビジネスホテルでの宿泊において「課題や悩み」だと感じることは何ですか。

最低50文字以上で、できる限り詳細に書いて教えてください。

部屋が狭いこと、お風呂場の匂いがこもっていて臭いこと、ドライヤーが古いものだったりすると、テンションが下がります。こうしたビジネスホテルには次はもう泊まりたくないと思います。

お風呂場の匂いやドライヤーについて、具体的にどんな改善を望んでいますか？

まず、お風呂場はお風呂場の芳香剤などで臭い匂いになっていて臭いです。ドライヤーについては、風力が強いだけでなく、髪がサラサラになったりするような効果があるような上位モデルを設置してほしいです。

他にビジネスホテルで改善してほしい点がありますか？

夜は繁華街で食事をして基本的な買い物もコンビニで済ませてから帰ってくるので、一度ホテルに戻ったらもう外には出たくないです。なので、もうちょっとお酒が飲みたいとか、つまみが欲しいとかになった際には、館内で売られているか、もしくは出前が取れた良いと思います。

ありがとうございます。

《A I インタビューのイメージ》

(2) 実証実験期間

5月12日(月)～6月30日(月) 予定

(3) 調査対象者

- ・エモミルリサーチの調査協力アプリ「エモミル」のユーザー、および外部連携パネルのモニター(海外インバウンドモニターを含む)

(4) 調査の流れ

- ①調査対象条件を満たすモニターのパネル出現率を確認する目的で出現率調査を実施
- ②スクリーニング調査にてモニターの属性情報、ならびに基本的なホテルニーズに関する選択式質問を実施することで条件を満たす調査対象者を抽出
- ③後日、条件に合致したモニターに本調査のAIインタビューを実施



《調査の流れのイメージ》

3. お問い合わせ先

京王電鉄 JISOU 事務局 contact-koi@keio.co.jp

【参考1】京王電鉄によるオープンイノベーションの取り組みおよび「JISOU」について

京王電鉄では2022年度から、スタートアップ企業をはじめとした外部パートナーとの共創によるオープンイノベーションプログラムを実施しています。また、成長領域の探索を目的とし、これまで複数のVCファンドやスタートアップ企業への出資を実施しています。

2024年度7月から、常時共創の提案を募集する「JISOU（ジソウ）」を開始し、京王電鉄の事業部門および京王グループ各社の課題解決につながる提案を募集しています。

「JISOU」では、応募企業からの提案内容について、事業部門やグループ会社による書類審査および面談といった直接審査を経て、採択されます。現在募集中のテーマについては、別紙をご参照ください。

公式サイト：<https://www.keio.co.jp/railroad/keio-open-innovation/>



《京王オープンイノベーションプログラムメインビジュアル》

【参考2】ヴィアゲート株式会社について

- (1) 会社名 ヴィアゲート株式会社
- (2) 代表者 下崎 守朗
- (3) 所在地 東京都渋谷区桜丘町 18-4 二宮ビル R140
- (4) URL <https://www.viagate.com/>
- (5) 設立 2023年2月
- (6) 事業内容 インサイト調査プラットフォーム「エモミルリサーチ」の開発・運営
およびスタートアップ創業支援事業の提供



【参考3】「エモミルリサーチ」について

エモミルリサーチは、生活者、企業、社会に潜む「本音（＝インサイト）」を収集して紐解くことで次のアクションに繋げることを目的としたインサイト調査プラットフォームです。スマートフォンを活用した調査アプリ「エモミル」のモニターパネルを通じて、企業や団体が視聴トラッキング調査やAIを活用したインタビュー調査を効率的に実施できる仕組みを提供しています。

エモミルリサーチでは、一般的なレポートによる調査結果の納品のほか、専用ダッシュボードを活用することで、収集したデータの分析結果や調査の簡易サマリーを迅速に確認いただくことも可能です。また、調査URL発行による自社顧客へのAIインタビューの配信や、エモミルと連携する2,900万人以上の外部モニターパネルへの調査配信により、幅広い対象者からのデータ収集にも対応しています。

【別紙】「JISOU」にて現在募集中のテーマ一覧

No.	募集テーマ	募集部署
2503-01	京王百草園の活性化	京王電鉄株式会社 鉄道事業本部
2503-02	駅構内遊休区画の活用	
2503-03	鉄道事業を中心とした新規増収(人流創出)施策	
2503-04	定性情報を定量化する仕組みの導入	
2503-05	eスポーツ/デジタル教育施設の保護者・お子さまに訴求力ある認知促進策	京王電鉄株式会社 デジタル戦略推進部
2503-06	eスポーツ/デジタル教育施設における新たなコンテンツ提供	
2503-07	家事代行サービスのスタッフ不足を解消するサービス	京王電鉄株式会社 沿線価値創造部
2503-08	家事代行サービスでの提携（相互送客）	
2503-09	移動販売事業における新たな価値創出	
2503-10	サテライトオフィス「KEIO BIZ PLAZA」の価値向上	
2503-11	京王パスポートカード会員の新規顧客獲得につながるサービス	京王電鉄株式会社 IT管理部 株式会社京王パスポートクラブ
2503-12	京王ポイントのサービス拡充策	
2503-13	情報管理の効率化に繋がるサービス	株式会社京王SCクリエイション
2503-14	リアルタイムでシフト把握／公募が可能なツール	株式会社レストラン京王
2503-15	訴求力ある販売促進策	
2503-16	OJTトレーナーの能力向上と体験型による安全等の教育	京王建設株式会社
2503-17	シフト作成ツールの導入	株式会社京王プラザホテル
2503-18	棚卸し業務等のデジタル化による業務の効率化	
2503-19	ホテル内の施設利用の促進	
2503-20	お客様のインサイトを収集・分析が出来るサービス	株式会社京王ブレッソイン 株式会社京王プレミアホテル札幌 株式会社京王プレミアホテル京都
2503-21	ホテルにおける社員の業務の標準化と即戦力化を推進するマニュアルツール	
2503-22	客室の清掃品質をミスなく高水準に保つ	
2503-23	複数ある連絡ツールを束ねて連携させるアプリの開発	

※記載の内容は2025年5月9日（金）時点のものになります

※予告なく変更・削除される場合がありますので、ご了承ください

※詳細は、募集テーマ一覧 (<https://www.keio.co.jp/railroad/keio-open-innovation/>) をご覧ください