

景文智慧型旅館 AI 系統在客務工作 之現況分析

組長/攝影：宋昱珊

資料統整：廖子萱

資料收集：李琦詠

創意發現：李泓緯/王易駿

簡報製作：宋昱珊/王泓凱

指導老師：王斐青/林宏諭 老師



目錄

I. 台灣智慧型旅館發展現況(台中鵲絲旅)	1
II. 景文智慧型旅館客務工作分析	5
III. 景文智慧型旅館進階功能需求分析與建議	18
IV. 結論.....	21

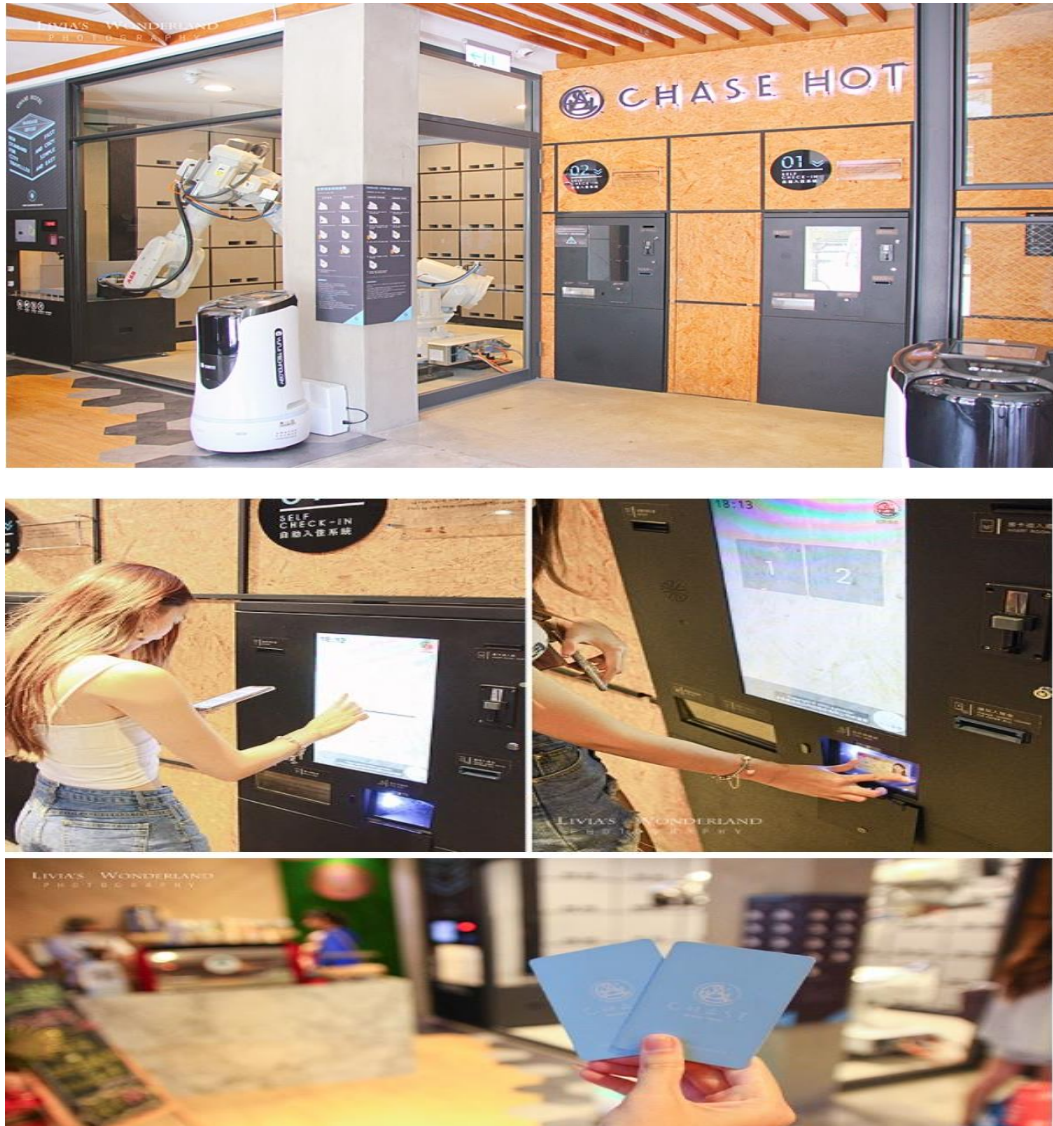
I. 台灣智慧型旅館發展現況(台中鵲絲旅)



鵲絲旅的智慧特色：

- 全台灣第一間無人旅店
- 擁有自動辦理入住與退房系統
- 機器人手臂幫忙寄放行李
- 機器人送餐到房門口

自動辦理入住與退房系統



系統除了辦理入住與退房外還能設定 Morning Call、全天候的遠端客服、購買電話卡...，沒有事先訂房的話也可以直接在此直接購買當晚的空房，而且無論幾點都可以辦理入住。手續省下了大量的人力，有事先預訂的話只要輸入手機的 CHECK IN 簡訊號碼現場掃描身分證就可以領到房卡。

機器手臂



寄放行李共有 56 個行李寄放櫃，行李載重量為 60 公斤，可容納 25 和 29 吋兩種的行李箱。

送餐機器人



先用收機掃描 QR CODE 進入智慧線上訂餐網頁，店家選擇非常多樣化簡餐、套餐、飲品都有，挑好自己喜歡的之後直接輸入房號、線上刷卡付款。機器人會帶著餐點自行搭電梯前往你所住樓層到房門口還會自動打電話到房間通知餐點已送達，一開門就看到機器人已經在等待輸入對應的取餐號碼就能順利拿到餐點。

II. 景文智慧型旅館客務工作分析



住宿前須完成預約程序，再由旅館系寄一組 QR CODE。因為智慧旅館的大門會有門禁管制系統，所以客人入住時必須使用 QR CODE 方能入住。



白天第一次進入智慧型旅館前需使用 QR CODE 掃描才能進去，
到櫃檯設定 FACE ID 之後只需要使用臉部辨識系統就能自由
進出旅館，不用擔心晚上沒有服務人員幫忙開門。



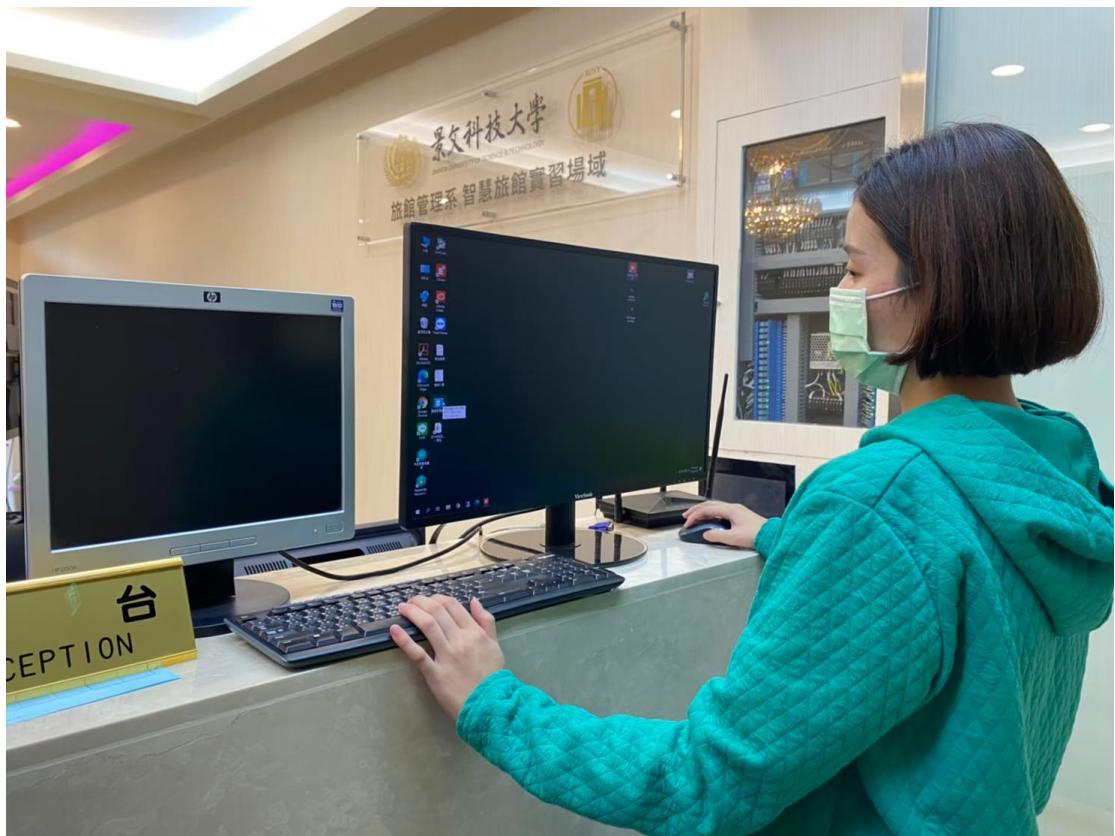
此卡片為進入旅館及房間的重要鑰匙，客人在完成預約程序也會寄一組 QR CODE 到手機裡如果忘記帶房卡還有手機可以使用非常方便，在搭配上圖的掃描器才能入住我們的智慧型旅館及進入房間。



白天有服務人員在能協助客人進入旅館內能迅速辦理 C/I，但因為是智慧型旅館的關係所以館內服務人員並不多，如果在晚上入住的話只能提前在線上辦理入住及需求隔天在有服務人員的狀況下做確認及其他安排雖然人員少但還是能滿足每位住客的需求。

櫃台設備

白天時服務人員會和住客確認訂房資訊是否正確，記住每位客人的需求，在來設定 FACE ID。



景文智慧型旅館 設備介紹

每間房間都設有需求方塊，我們稱它為 Cute Boy，而值班人員會配戴 I WATCH。Cute Boy 上的需求有補備品、叫車、咖啡茶及早餐之功能需求，只要把想要的需求堂倘朝上，值班人員所配戴的手錶就能第一時間接收到需求通知為客人提供服務。



旅館的天花板上有引導系統的 LED 燈，會根據客人的房間用 LED 燈指引客人到預約的房間運用知能的 LED 燈能減少引導人員的負擔提高安全效能。



房內的智慧系統(燈光控制、冷氣控制)



燈光智能系統能控制房門口、房間內部及浴室部分。



冷氣智能控制能控制房內的溫度還能知道目前室內的溫度是多少。



浴室內使用智能行馬桶搭配一支遙控器，上面的需求非常的多例如夜燈、座溫、沖水、清洗臀部還能暖風烘乾…等很多的服務系統。



還有一個智能遠端的會議室，能讓一些商務人員安靜開會能有個大空間做是不用悶在房間內，只要駛詠臉部辨識系統座登記設定就可以做使用了。



景文智能旅館的房型特色







III. 景文智慧型旅館進階功能需求分析與建議

進階功能

可設立多元化的零食飲料販賣機。



設置一個備品櫃在晚上沒有服務人員的時候能讓客人登記拿取浴巾、枕頭之類的備品。



設立洗衣機及烘衣機給那些居住較久或是想洗衣服的住客。
當然必須提供洗衣粉之類的放在多元化的販賣機裡面讓有需要的客人購買。



建造一個健身房讓客人在出門旅行的時候還能鍛鍊身體注意自己的身體健康。



可以在設置一個讓毛小孩寄宿的地方，因為現在有需多的人喜歡帶上自己的小夥伴出門旅行。



需求分析

- ✓ 可以減少人力成本、管理方便還能做到客製化需求服務，讓客人能夠快速版李好入住及退房。
- X 在客滿時可能會有人力不足的問題，而智慧型系統方面可能會造成老人及幼童操作不便的問題，只能使用線上付款或是實體卡片刷卡福訪提供現金服務。

IV. 結論

1. 透過簡報強化消費者的觀感認知。
2. 藉由此次報告提升了自己對於智能旅館特色的認知。
3. 提升了自己製作簡報的技巧以及口說能力。
4. 透過專題對未來的旅館發展方向及工作上產生了深度的影響。