

いまこそ知りたい！ホテルDX最前線 ～AIコンシェルジュ・無人店舗の事例～

7.29 Tue.10:30-12:00



宮城 耕平 氏

株式会社ネットスターズ
事業統括本部
決済・ソリューション事業部
OMO推進部シニアマネージャー



高木 真由子 氏

株式会社キュリネス
マーケティング＆
セールスグループ



王璇 氏

ENtrance株式会社 代表取締役社長
一般社団法人日中ツーリズムビジネス協会
代表理事

セルフレジ導入で売上2倍！ インバウンド対策と サービス品質向上を両立

2025.7.29



本ウェビナーのゴール

**弊社ご支援によるホテルDX事例から、
省人化と売上向上を共に達成するヒントを得て頂く**

Outline

1. 自己紹介&会社説明
2. ネットスターズの店舗セルフ化と
ホテルご支援事例
3. 富士河口湖リゾートホテル
セルフレジ導入の背景、成果ご紹介
4. 質疑応答



自己紹介

株式会社ネットスターズ ソリューション推進部シニアマネージャー 宮城耕平

2014年からLINE BusinessPartnars(株)にて、LINE@のセールスコンサルタントとして小売・飲食を中心としたエンタープライズのLINEサービス運用に携わる。

2018年より、LINEPay(株)名古屋エリア責任者として名古屋の拠点を立ち上げ、
2020年より関西・東海・九州含む、西日本エリア統括に就任。

2021年8月より(株)ネットスターズ、DX推進事業の立ち上げ店舗領域のDXコンサルタントを務める。



会社概要

企業名	株式会社ネットスターズ
設立	2009年2月12日
代表者	李剛
事業内容	フィンテック・DXサービスの提供
資本金	44億5,627万円（2024年12月末時点）
所在地	〒103-0025 東京都中央区八丁堀3-3-5 住友不動産八丁堀ビル
証券コード	5590（東証グロース）
海外拠点	中国北京/大連/シンガポール/ベトナム



2015年7月

WECHAT PAYを
日本国内へ導入

Tencentと連携し、WeChat Payを日本へ導入。主に訪日中国人を対象にサービスを展開。



2020年9月

LINE PAYと戦略提携

LINE Payと戦略提携し、「LINEミニアプリ」の販売を開始。



2023年8月

JPQR事業への参画

経済産業省の「統一QRコード決済の相互運用に係るシステム構築事業」に採択され、国際スイッチャーの構築を開始

2009年2月

ネットスターズ設立

キャッシュレス決済の先駆者として株式会社ネットスターズが設立。



2018年2月

STARPAY導入が
1万拠点を突破

マルチキャッシュレス決済サービス「StarPay」が、導入店舗1万拠点を突破



2021年10月

STARPAYORDERを
本格開始

モバイルオーダー/セルフオーダーシステム「StarPay-Order」の提供を本格開始



2023年9月

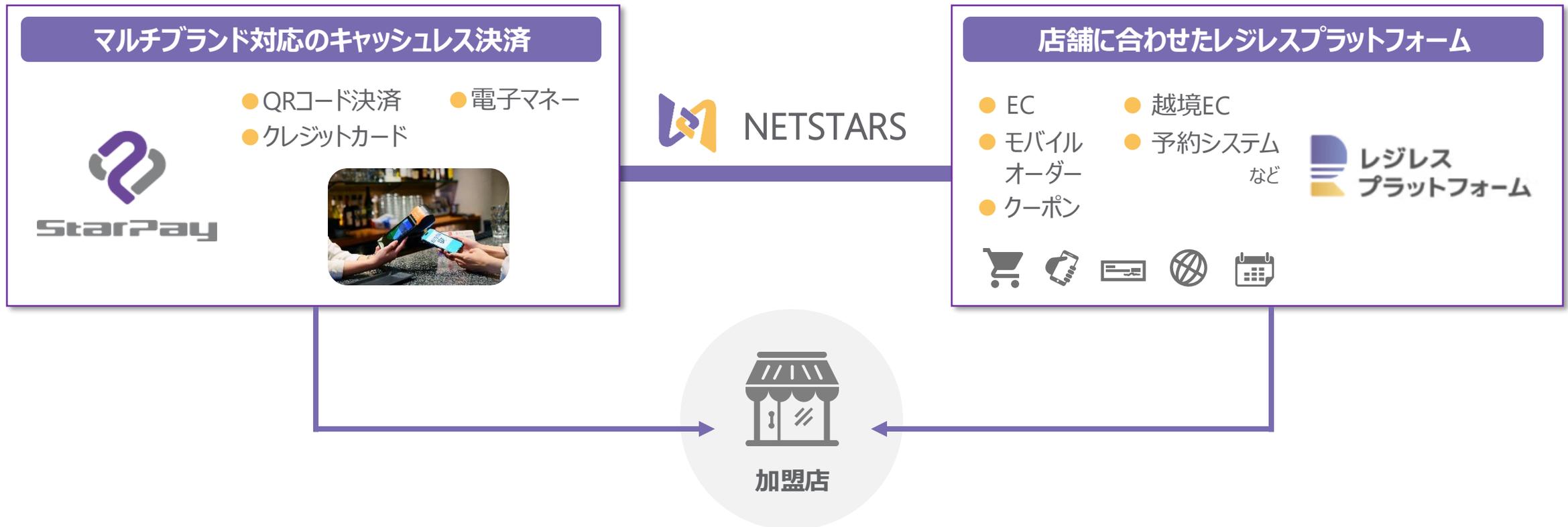
東京証券取引所
グロース市場に上場

2023年9月26日、東京証券取引所グロース市場（証券コード：5590）へ新規上場



ネットスターズが提供する店舗支援サービス

「キャッシュレス決済」+「レジレスプラットフォーム」により、店舗のDX化を総合的に支援。



マルチブランド対応のキャッシュレス決済「StarPay」

国内最大級に多様な決済ブランドをカバーし、幅広い業態にてご利用いただいております。

＼約50万店舗が導入／

＼ブランドカバレッジ数 国内最大級／

加盟店（一部抜粋）

決済ブランド（一部抜粋）

スーパー/ホームセンター

サミット GooDay KINSHO コーナン にしてストア

TOBU STORE いなげや you me ウオロク HALOWS DAISO

薬局 商業施設/デパート/スポーツ用品店

Tomod's サツドラ Keio TOKYO Solamachi. MURASAKI SPORTS RIDE LIFE odakyu

空港 レストラン/フードサービス

HANEDA Japan Airport Terminal Hokkaido Airports* Ringer Hut ほっかほっか亭

ホテル / アミューズメント施設 GS

快活 CLUB APA FUJITA KANKO KYGNUS

QRコード決済 約40社 クレジットカード 6社 電子マネー 7社

LINE Pay d払い PayPay R Pay

au PAY Jcoin はまPay OKI Pay

BP Bank Pay atone Smart Code QUICKPAY

WeChat Pay UnionPay 街口支付 PromptPay MB

GLN HANA Payment Toss SSG PAY SCS EASY CARD

交通系ICカード pasmo manaca nimoca d POINT Ponta JCB AMERICAN EXPRESS Diners Club INTERNATIONAL

Outline

1. 自己紹介&会社説明
2. ネットスターズの店舗セルフ化と
ホテルご支援事例
3. 富士河口湖リゾートホテル
セルフレジ導入の背景、成果ご紹介
4. 質疑応答



店舗ごとの課題に合わせた「レジレスプラットフォーム」

店舗ごとの課題に合わせて業態を問わずセルフ化ご支援が可能です。

＼飲食、ホテル、フィットネスジム、カラオケ店、食堂まで幅広くセルフ化を実現／

導入企業（抜粋）



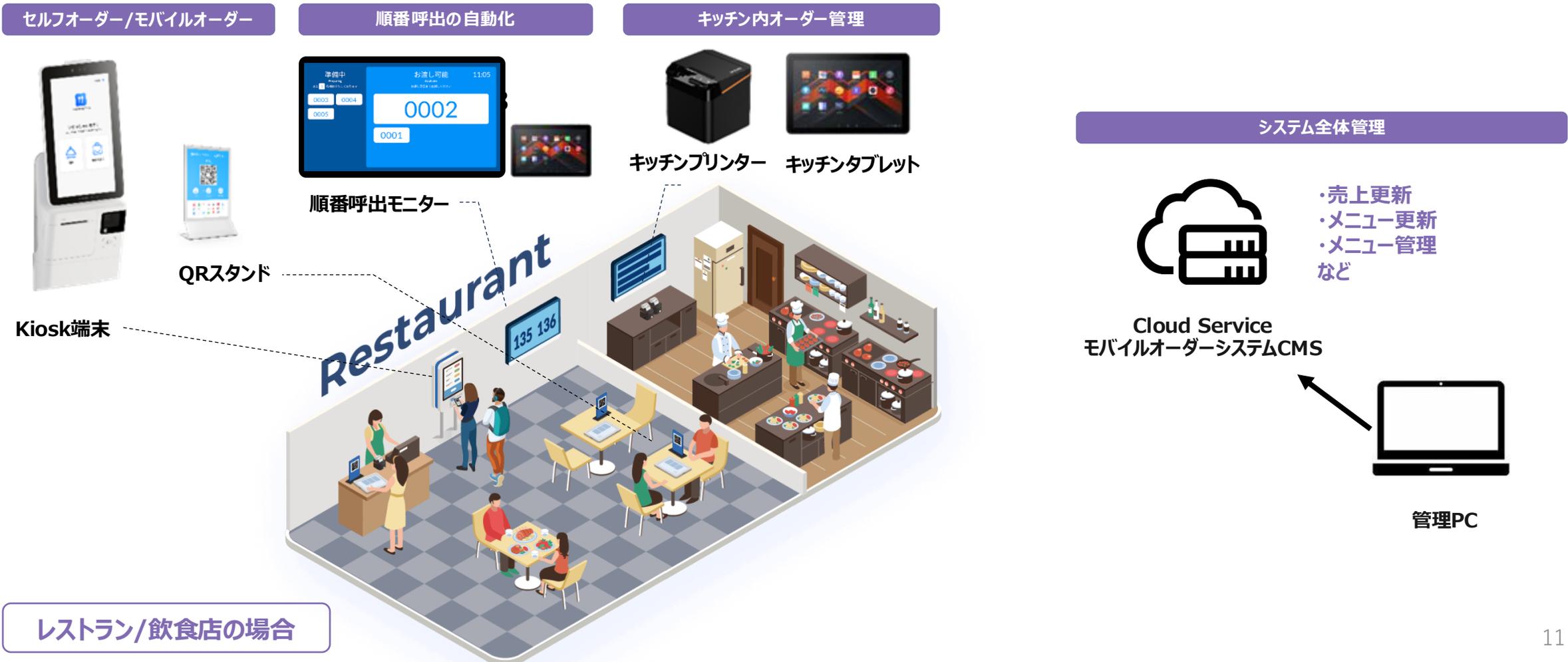
星野リゾート



東京理科大学

レジレスプラットフォーム_実現イメージ

注文から調理、順番呼び出しまで、注文体験全体をトータルレジレス化



「キャッシュレス」から「レジ(業務)レス」へ

キャッシュレス決済が世間に広まったからこそ、レジレス化による支払い体験全体の削減ができる時代に。

キャッシュレスが広まったからこそ取り組める「レジレス」

キャッシュレスの推進

キャッシュレス化による
・現金管理コスト削減
・支払い体験の向上

マルチキャッシュレス決済ソリューション
「StarPay」

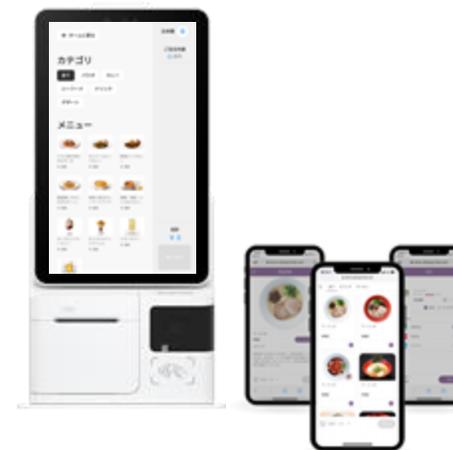


レジレスの推進

セルフ化による

- ・人手不足解消
- ・レジ業務効率化
- ・売上の向上

店舗DXトータルソリューション
「レジレスプラットフォーム」



ネットスターズの「レジレスプラットフォーム」とは？

「レジレスプラットフォーム」=
お客様にマッチする機能や端末の組み合わせ/導入形態にて、最適な店舗セルフ化を実現するトータルソリューション

▼注文・会計の両方をセルフ化したい

セルフレジ
セルフ精算機
セルフ券売機
モバイルオーダー



▼注文のみセルフ化したい

モバイルオーダー
タブレットオーダー



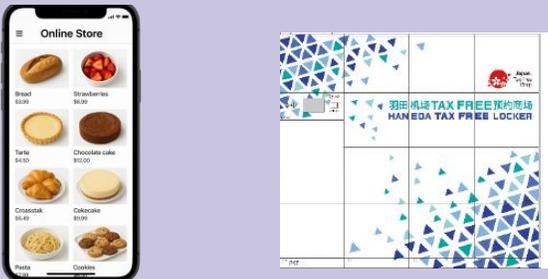
▼カウンター業務（チェックイン・チェックアウト）をセルフ化したい

セルフチェックイン
チェックアウト



▼自社向けにカスタマイズされたトータルな「セルフ化システム」がほしい

EC購入&
ロッカー受け取り



業界を問わず、あらゆる業態の店舗セルフ化をご支援

お客様に合わせた組合せ/導入形態にて、最適な店舗セルフ化を実現

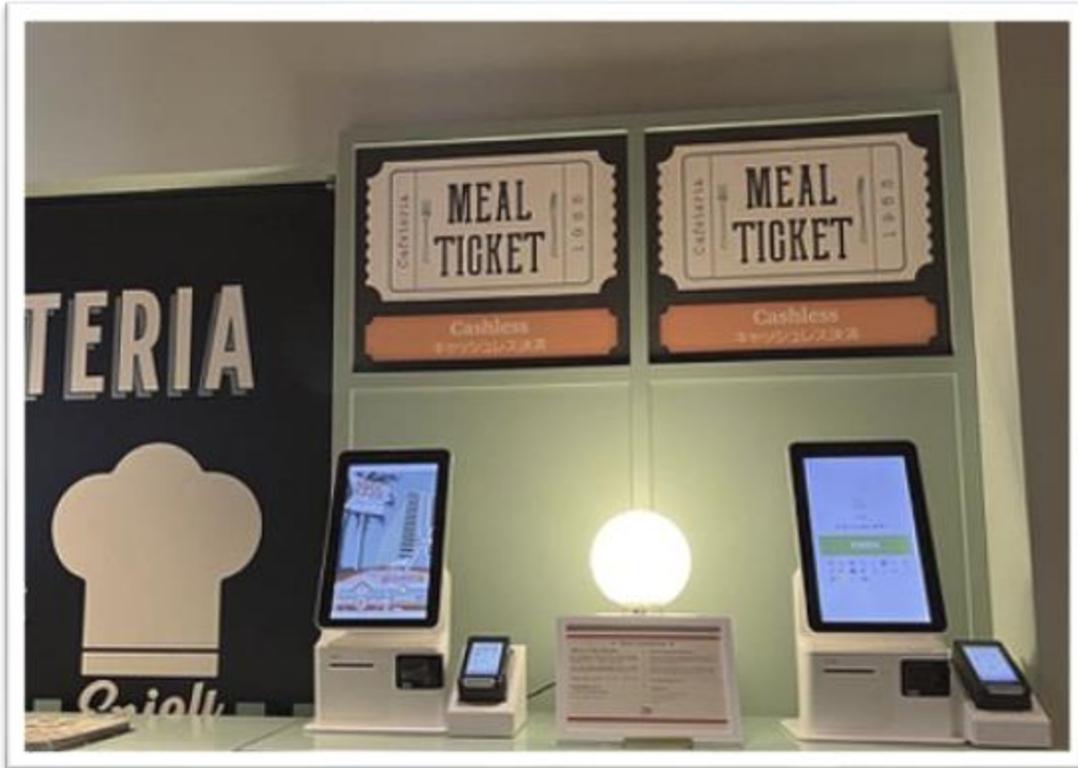


セルフオーダーシステム ご紹介動画

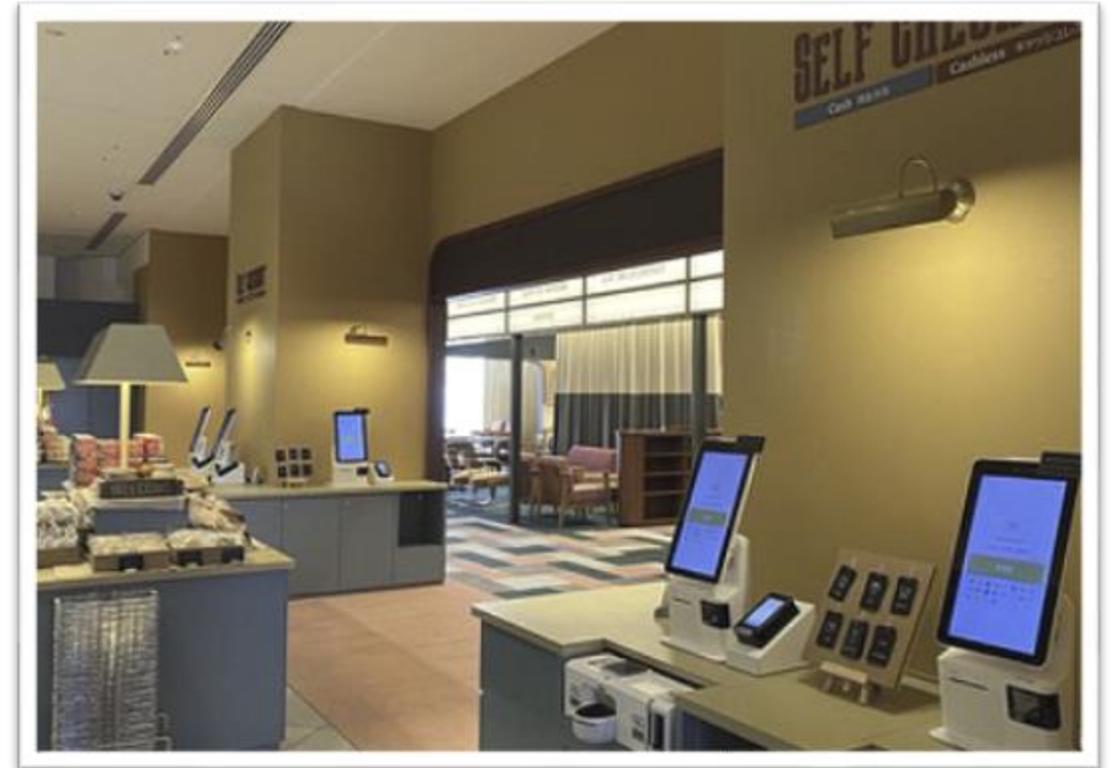


星野リゾート 東京ベイ1955 セルフ化支援

レストラン、売店で計11台を導入し、
利用シーンに合わせて異なる使い方をして、省人化を実現



レストランでは「セルフオーダー」



売店では「セルフレジ」

設置場所/利用シーンに合わせて異なる使い方をすることで、
「待ち時間の短縮化」「おもてなしの強化」を、「省人化」と同時に実現する

【レストラン】 Restaurant/Cafeteria

「セルフオーダー」として導入

ピーク時間帯における混雑を解消
(+ 夜間の従業員の負担の軽減)



【売店】 Food & Drink Station

「セルフレジ」として導入

無人での24時間営業を実現し、
夜間のお客様の買い物ニーズに対応



弊社事例：富士河口湖リゾートホテル様

ホテル売店にセルフレジを導入し、無人化を実現・売り上げアップ

課題

- 売店のお客様に対応できない
- 増加するインバウンド客の対応



導入効果

省人化で売上アップ



- ・売店売り上げ昨年比**200%アップ**
- ・営業時間が6時間延長、業務効率アップ

インバウンド客への売上の最大化



- ・多言語対応・海外の決済手段の利用可能

従業員満足度アップ



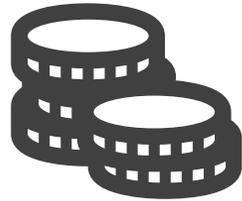
- ・売店の無人営業で、業務負担軽減

現金対応キオスク端末：1台のご導入



【富士河口湖リゾートホテル様】 総客室数：120室
富士山も見える日本情緒にあふれたシック&モダンなホテル。
売店に無人のセルフレジとしてご採用

富士河口湖リゾートホテル様：導入効果



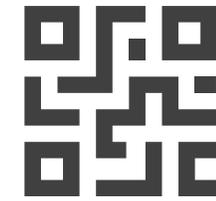
売上向上

売店売上の向上
導入前と比べ約2倍の売上



従業員の負荷軽減

フロントスタッフの業務負荷
大幅に軽減



キャッシュレス

キャッシュレス比率が
増加中

▶ 導入ブランド

キオスク (CPM)									モバイル (オンライン)					

※QR以外：キオスク/WAON、現金、クレジットカード、電子マネー各種

Outline

1. 自己紹介&会社説明
2. ネットスターズの店舗セルフ化と
ホテルご支援事例
3. 富士河口湖リゾートホテル
セルフレジ導入の背景、成果ご紹介
4. 質疑応答



富士河口湖リゾートホテル概要

【所在地・アクセス】

- ・山梨県南都留郡富士河口湖町船津4902-2
- ・河口湖駅 徒歩約11分、富士急ハイランド駅 徒歩約12分
- ・中央自動車道河口湖ICより車で約5分

【客室】

- ・総客室数：120室

【レストラン】

- ・ビュッフェスタイル（和・洋・中の35種類以上）

【大浴場】

- ・男女別の大浴場（炭酸泉、シルキーバス）

【館内施設】

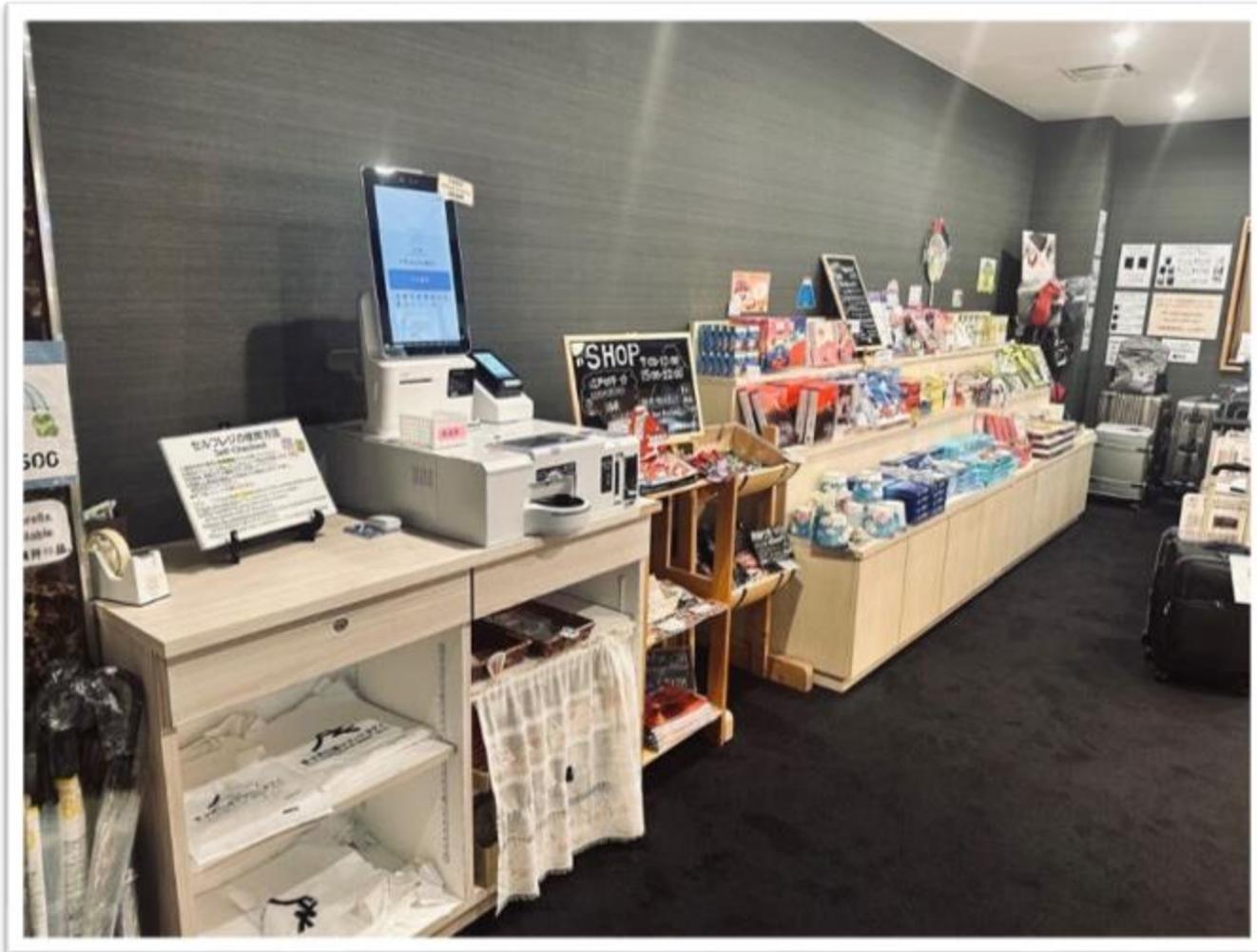
- ・売店、Wi-Fi完備

【周辺観光】

- ・富士急ハイランド、河口湖、忍野八海、音楽と森の美術館



富士河口湖リゾートホテル 売店の様子



セルフレジ導入の背景

年々高まる富士河口湖周辺のインバウンド特需。ホテルの人手不足は深刻な状況に

- ホテル業界は離職率が高いが、コロナ禍でさらに人手不足に拍車がかかる状況
- フロント業務に関わるスタッフの負担を少しでも減らしたいという思いから、セルフレジを導入
- フロントスタッフがレジ対応を兼務することによる、売上機会ロスを削減



セルフレジ導入後の成果

セルフレジの導入で売上は最高額を更新中。人件費をかけずに売店の稼働時間を6時間延長

- 売店の売上が月あたり最高で90万円ほどだったところ、セルフレジを導入してから毎月100万円を超え、繁忙期は約120万円と最高額を更新し続けている
- セルフレジ導入後は、スタッフの作業は両替と品出しくらいで済む等、劇的な変化
- セルフレジ導入前は7時～10時、15時～22時に営業時間を設けていたが、現在は7時～23時まで休みなく開店



セルフレジ導入後の宿泊客の反応

さまざまな国の旅行者にも不便なく使っていただけている

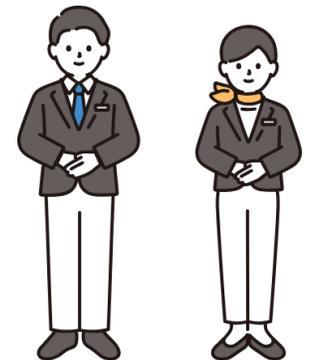
- アジア圏の人はシステムに馴染みがあるのか、こなれた感じで操作されている
- ヨーロッパ圏の方からは使い方を聞かれることもあるが、周りのお客様の操作に倣ったり、お客さん同士で教え合ったりして解決されることが多い
- 以前からAlipay、WeChat Payでの決済をお断りすることが多々あったので、導入によりお客様の利便性向上にもつながっている



セルフレジ導入後の変化について

購入履歴を分析し、マーケティングに活用。売店の品揃えは1.5倍に

- セルフレジの管理画面で購入された商品を分かりやすく見られるようになったこと、レジ対応の時間が削減されたことで、これまで以上に「傾向と対策」に時間を割けるようになったというのは大きな変化
- レジのデータを参考に、若手の社員が一人で売店の分析、仕入れを担当
- セルフレジを導入してから、品揃えが1.5倍に



Outline

1. 自己紹介&会社説明
2. ネットスターズの店舗セルフ化と
ホテルご支援事例
3. 富士河口湖リゾートホテル
セルフレジ導入の背景、成果ご紹介
4. 質疑応答



海外決済手数料0%CPのお知らせ

「レジレスプラットフォーム」を導入いただいた先着100店舗様を対象に海外QRコード決済利用時の決済手数料を0%にて提供いたします。

▼詳しくはこちら

<https://www.starpayorder.com/cplp>

新規キオスク機 導入店舗様限定

インバウンド向け
決済手数料 **0%**

適用期間 2026年9月末まで

微信支付 WeChat Pay 支 | Alipay+

※一画です。詳細は下部をご確認ください

申込期間 2025 6/9 ~ 9/30

先着 100店舗