

報道関係者各位

株式会社 DFA Robotics
株式会社相鉄ホテルマネジメント
2025年4月10日

**相鉄ホテルマネジメントと DFA Robotics、
「ホテルサンルートプラザ新宿」において、
運搬ロボット「W3」によるルームサービスの提供を開始**

エレベータとロボットの相互接続により実現した“階をまたぐ”ルームサービスを本格始動



株式会社相鉄ホテルマネジメント（本社：神奈川県横浜市、代表取締役：加藤 尊正）と DX を推進するロボティクスソリューションカンパニーである株式会社 DFA Robotics（本社：東京都港区、代表取締役社長：松林 大悟、以下「DFA Robotics」）は 4 月 10 日、相鉄ホテルマネジメントが運営する「ホテルサンルートプラザ新宿」において、DFA Robotics が提供する運搬ロボット「KEENON W3」（以下、W3）を導入し、“ロボットが階をまたぐ”ルームサービスの提供を開始します。なお、株式会社相鉄ホテルマネジメントが運営するホテルにおいて、運搬ロボットの導入は今回が初めてとなります。

導入の背景



「ホテルサンルートプラザ新宿」は、JR 新宿駅南口・バスタ新宿から徒歩 3 分と観光に便利な立地もあり、外国人旅行者から人気の宿泊施設で、インバウンドの追い風を大きく受け客足は増加傾向にあります。一方で、慢性的な人手不足や人件費高騰による採用難という課題に直面していました。そうした背景を受け、同ホテルは少ない人数で効率的にホテル運営を行うために、業務のデジタル化や自動化を推進しています。

このたび、相鉄ホテルマネジメントと DFA Robotics は、「ホテルサンルートプラザ新宿」において、エレベータと電話交換機（PBX）と自動連携を行う最新機種「W3」を導入し、エレベータの乗り降りが可能な、階をまたいだロボットによるルームサービスを実現しました。これにより、従業員的大幅な負担軽減やホテル運営の効率化を実現するとともに、ホテルのお客さまには、最新テクノロジーを活用した新しいサービスを提供します。

<本運用が実現した仕組み>

本ルームサービスは、ロボットとエレベータを電話交換機（PBX）で自動連携することで実現しました。本ソリューションにおけるエレベータとの連携には、相鉄ホテルに導入されているフジテック株式会社（本社：滋賀県彦根市、社長：原田政佳）のエレベータと相互接続が可能なロボット・建物設備間連携サービス「LCI」を利用し、連携してい

ます。「LCI」は、株式会社 Octa Robotics（本社：東京都文京区、代表：鍋島 厚太）が独自に開発する、エレベータ、自動ドア、セキュリティ、ロボットの種類を問わずマルチベンダーでの連携を可能にする通信サービスで、ロボットが建物内を自由に移動できるシステムです。国内の主要エレベータメーカーの制御盤と相互接続が可能な安全性の高い接続方式を採用し、国内でも数多くの実績を誇っています。

またロボットと繋がる Cloud 経由で電話交換機（PBX）が自動連携しており、ロボットに指示した客室の内線電話での通知が可能となりました。

本プロジェクトにおける各企業の役割

株式会社 DFA Robotics	<ul style="list-style-type: none"> ・全体の取りまとめ ・ロボットの販売および導入サポート
株式会社 Octa Robotics	<ul style="list-style-type: none"> ・ロボット、建物設備間連携サービス「LCI」の販売および導入サポート
フジテック株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・エレベータ改修およびサポート

運用方法



お客さまは客室から
運搬依頼



1Fのフロント前より
スタッフがW3に運搬物を入れて、運搬指示



W3はエレベータに
自動で乗車



指定のフロアで
W3が自動で下車



W3が客室前に到着すると
内線電話で
お客さまにお知らせ



W3から運搬物を受け取り
「完了」ボタンを押すことで
W3は自動で帰還

<ルームサービス・アメニティ運搬の流れ>

1. お客様は客室から運搬依頼
2. 1Fのフロント前よりスタッフがW3に運搬物を入れ、運搬指示
3. W3はエレベータに自動で乗車
4. 指定のフロアでW3が自動で下車
5. W3が客室前に到着すると、内線電話でお客様にお知らせ
6. お客様はW3から運搬物を受け取り、ディスプレイの「完了」ボタンを押すことでW3は自動で帰還

動画はこちら：<https://youtu.be/-EqLO0N0rTc>

今後の展開について

訪日外国人旅行客が過去最高を更新するなか、ホテル業界の人手不足は益々深刻化しています。ロボットによる運搬や清掃の自動化が求められる一方で、エレベータとの通信の複雑さや既存設備の制約により、階をまたぐ移動がロボットの導入の障壁となっています。

DFA Roboticsは、ロボットフレンドリー施設推進機構（RFA）にて、ロボットと建物設備の連携における標準ルールを策定する企業「Octa Robotics」のサービスを活用することで、ロボットとエレベータのスムーズな連携を実現しました。

DFA Roboticsは、飲食店や病院、またホテルなど様々な業態へのロボティクスソリューションの提供ノウハウを通じて、企業の効率化を支援しています。今回のエレベータと相互接続したソリューション提供により、今後は、物流など新たな領域での事業展開を検討するとともに、Octa Roboticsをはじめとするロボットの社会実装を目指すパートナー企業と協業し、各業界の抱える人手不足の解消や効率化の課題解決に取り組んでまいります。

導入施設のお声



ホテルサンルートプラザ新宿 菊池 健一郎：

「ホテルサンルートプラザ新宿は、訪日ゲストは95.2%を占め、624室を有するホテルです。

ロボットは労働力不足の緩和と労働の最適化が出来ると思い、新たな取り組みとして導入しました。

導入のきっかけは、ホテル運営をしていく中で客室へのデリバリーサービスを求める声が多く、且つ、要望は多岐にわたる時間帯別では22時以降に集中し、一日に数十件のデリバリーサービスの需要が増加傾向の背景があり、また、オーダーが多くなればなるほどに業務が過密になることでスピード性を失いお叱りを受ける場面も増え、顧客満足度の低下につながる状況となっていたことです。

そこで、迅速な配達と効率化を兼ね備えたロボットを導入し、24時間稼働させることでお客様への利便性向上と手薄な時間帯による作業、また、巡回モードを搭載させて夜間時の防犯強化と総合的に活用を考えました。

また、近況ではお客様にもご理解いただけたようで、エレベータで一緒になることもあり、微笑ましい光景が見られるようになるまでになりました。

単純作業をロボットに置き換えることで、効率性の向上、コストの削減、サービスの質の向上など、多面的なメリットが生まれ、ホテルの品質向上につながっていると実感しています。スタッフ一同、DX化の推進に取り組んでいきたいと感じております。」

搬送ロボット「KEENON W3（キーノン ダブルユースリー）」について





DFA Robotics が取り扱う搬送ロボット「KEENON W3（キーノン ダブリュースリー）」は、1 度に最大 4 部屋まで運搬が可能なロボットです。エレベータ連携への対応や、客室の内線電話からの到着通知機能を搭載しております。（※）高級感のあるデザインで、ラグジュアリーなホテルの空間との親和性も高く、各国のホテルで導入実績を持ちます。

※別途工事が必要となります

<https://dfarobotics.com/products/keenonw3/>

株式会社相鉄ホテルマネジメントについて

■会社概要

株式会社相鉄ホテルマネジメント

設立：2017 年 7 月

代表者：代表取締役 加藤 尊正

本社：神奈川県横浜市西区北幸二丁目 9 番 14 号

資本金：1 億円

事業内容：宿泊特化型ホテルの運営・ホテルチェーンの運営

<https://sotetsu-hotels.com/>

株式会社 DFA Robotics について

「次世代の社会インフラの創造」をビジョンに掲げ、最先端ロボティクスを社会実装し、世界中の「ヒト」と「ビジネス」の価値を向上させる未来を目指す、ロボティクスソリューションカンパニー。人口減少・高齢化が進む社会の中でロボットが「人の仕事を奪う」のではなく、「人の可能性を伸ばす」存在と位置づけ、社会課題に対する「ロボティクスソリューション」を提供。2021 年 11 月より本格的に配膳ロボット事業へ参入。これまでに 3,500 台以上の配膳ロボットを全国の飲食店等に提供。ロボットサポート拠点は全国 140 箇所以上にのぼり、地域に根付いた導入提案や迅速なアフターサポートの体制構築が強み。2023 年 4 月には、国内で初めて Pudu Robotics 社製の 1 台 4 役の清掃ロボット「PUDU CC1」をホテルへ提供し、飲食店からホテルや病院などロボティクスを通じた DX 化を推進。

■会社概要

株式会社 DFA Robotics

設立：2017 年 9 月

代表者：代表取締役社長 松林 大悟

本社：東京都港区虎ノ門 3-17-1 TOKYU REIT 虎ノ門ビル 6 階

資本金：5,683 万 5,500 円

事業内容：配膳・運搬・清掃などを担うサービスロボットの輸入、販売、導入支援、アフターフォロー等

<https://dfarobotics.com/>

株式会社 Octa Robotics について

Octa Robotics は、「ロボットをあたりまえのインフラに」をパーパスに、組織をまたいだコミュニケーションの推進と、市場に足りない要素の提供を行うことでオープンイノベーションを下支えし、サービスロボット市場の成長を加速させます。

ロボット・設備連携インターフェースサービス「LCI」の提供をはじめ、ロボットサービスの安全運用に不可欠なルール作りである標準化と、スピード感を持った開発・実装・導入までの企業アライアンスを強みとし、お客さまの本質的なニーズに寄り添いながら研究開発、サービス提供を行います。

■会社概要

株式会社 Octa Robotics

設立：2021年5月

代表者：代表取締役 鍋島 厚太

本社：東京都文京区向丘2丁目3番10号

資本金：296万785円

<https://www.octa8.jp/>

本件の問い合わせ先：

株式会社チェンジホールディングス

広報担当 宗形

メールアドレス：shin_munakata@change-jp.com