

2026年3月30日

報道関係者各位

大成株式会社

「ザ ロイヤルパークホテル 東京羽田」にて
自律走行配送ロボット「ROBOTIS GAEMI（ケミ）」の正式導入
～アメニティ配送の自動化により、時短と顧客満足度向上を両立～



ホテルスタッフの一員として蝶ネクタイ、Yシャツ、ジャケットを着用したデザインの「GAEMI（ケミ）」

大成株式会社（本社：名古屋市中区、代表取締役社長：加藤憲博）は、「ザ ロイヤルパークホテル 東京羽田」にて自律走行配送ロボット「ROBOTIS GAEMI（ケミ）」を正式に導入したことをお知らせします。本導入により、客室アメニティの配送業務を自動化し、ゲストの利便性と配達完了までの時間短縮の両方を向上させます。

■ 導入の背景と目的：電話注文不要で、おもてなしの質を向上

「ザ ロイヤルパークホテル 東京羽田」では、従来、客室からのアメニティ等の注文を電話で受けており、チェックイン対応の混雑時には電話に出るまでにゲストを待たせてしまうという課題がありました。また、複数の注文が重なった場合、お届けまでに時間を要してしまうケースが発生していました。

これらの課題を解決するため、自律走行配送ロボット「GAEMI（ケミ）」を導入。アプリで管理することで、配達オペレーションの最適化を図ります。

■ 導入後の効果

- **電話不要で、注文取りこぼしをゼロへ**
客室のQRコード®からアプリ経由で注文を受けるため、フロントへ電話をすることなくスムーズな注文が可能になりました。
- **サービスの品質向上**
「GAEMI（ケミ）」が配送を代行することで、デリバリー業務を専任で対応するスタッフを増員したのと同じ効果があり、あらゆるゲストからの要望に対して、これまで以上にスピーディーな対応が可能となりました。
- **新たなコミュニケーションのきっかけ**
両目をパチパチと瞬きさせるなど、配送ロボットの愛らしい動きがゲスト、特にお子様から好評を得ており、ロボットをきっかけとしたゲストとスタッフとの会話が生まれるなど、付加価値の創出につながっています。
- **その他**
「GAEMI（ケミ）」はロボットであるため、ゲストも複数回の注文や受け取り時の服装・ヘアメイクを気にする必要がなくなり、気兼ねなく注文できると好評を得ています。



頭部のアームでエレベーターのボタンを押したり、配達を知らせるために客室のドアをロックする事も可能

■ 「GAEMI（ケミ）」の特徴とは

「GAEMI（ケミ）」は、既存の設備改修を必要としない「後付け導入」に特化した屋内用自律走行ロボットです。

① 自律移動による自動配送

マッピング機能やレーザーセンシングにより、人や障害物を避けながら、目的地へ移動します。

② エレベーター連携工事が不要

付属のアームにより、ボタンを自動で押すことができるため、エレベーターとの連携工事が不要です。さらに認証が必要なエリアにおいても、アームによるカード認証でスムーズな通行を実現します。

News Release

③ ブラウザアプリによる注文機能

ゲストが自身で必要なアメニティをQRコード®から注文後、通知を受け取ったスタッフが「GAEMI（ケミ）」に必要な備品を載せると客室まで自動配送します。

④ 24時間稼働

配送完了後は充電器まで自動で帰還することにより24時間の運用が可能です。

今後も当社ではビル管理で培った見地からホテル、商業施設、オフィスビル等それぞれの建物にマッチングするサービス・商品を提供し、施設利用者の満足度向上に貢献してまいります。

※QRコードは株式会社デンソーウェブの登録商標です。



【ザ ロイヤルパークホテル 東京羽田 概要】

所在地 : 東京都大田区羽田空港 2-6-5 羽田空港第3旅客ターミナルビル内

公式HP : <https://www.royalparkhotels.co.jp/the/tokyohaneda/>

【大成株式会社 概要】

所在地 : 名古屋市中区栄 3-31-12

設立 : 1959年

代表 : 加藤 憲博

URL : <https://www.aisei-bm.co.jp/>

事業内容 : ビルメンテナンス業、警備業、駐車場の管理、建築・土木工事全般に関する請負、労働者派遣事業、太陽光発電事業、建物・公共施設等の運営管理に関する請負ならびにコンサルティング



【本件に関するお問い合わせ先】

会社名：大成株式会社 担当窓口：内山（広報）

お問い合わせフォーム：<https://www.aisei-bm.co.jp/contact/>