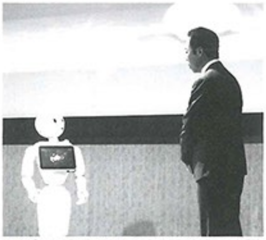
生産性向上に寄与するか？宿泊マーケットに「ロボット」「AI（人工知能）」時代の到来!!

PMSメーカーが手がけるロボットとAIの連携

㈱タップは、ソフトバンクロボティクス㈱から、アプリケーション開発に要求される知識と技術水準を満たしたと評価され、「ロボアプリパートナー（BASIC）」の認定を受けた。ホテル情報システムとPepperとの連携において一歩前進したことになる。Pepperの世間的認知が進み、ヒューマノイド（人型ロボット）のメリットもわかってきたと、同社ビジネスプロモーション部部長代理山本由高氏は述べる。

「2年前のホテレショーで、当社社長清水とPepperが会話を交わすデモを行い来場者にお楽しみいただきました。その後、Pepperの改良が進み、当社としても、ホテル・旅館の現場での実用化を急いでいます。今年6月にカナダ・トロントで開かれた、ホスピタリティテクノロジーの世界的な展示会「HITEC Toronto」の視察に行ってきたのですが、意外なことにヒューマノイドはほとんど展示されていなかった。Pepperは、なごみやエンタ性を感じさせるロボットなので、マン・マシンインターフェイスという面で、ホテルや旅館に置くロボットとして優れていると感じました。多言語でPepperとの会話を楽しみながら、館内のレストラン予約ができ、その情報がPMSと連携するというような使い方から始まると思います。ホテル側からも「Pepperって何ができるの」という質問が増えて来ました。Pepperによる新製品はまだ発売スケジュールに乗っていませんが、開発においては、着実に進めています」



タップユーザー会でPepperと会話する㈱タップ清水吉輝社長。PMS連携に期待

AIでは、宿泊客の日本語文章アンケートを解析し、ネガティブ/ポジティブの判定をするというサービスを商品化している。Pepperの音声認識機能と組み合わせれば、会話データから施設満足度の調査もできるだろう。Pepperが収集する画像・音声データは、マーケティングの重要な武器になる。