

# これから宿泊産業に必要となる ホスピタリティサービス工学という視点

観光立国の中枢となる宿泊産業は「人材不足」「ITの進歩」「HACCP」「SDGs」など刻々と変化する状況へ急速な対応が求められている。宿泊施設が訪れるお客さまへストレスフリーな環境を提供していくために、品質向上や経営の効率化を迅速に推進していかなければならない。この状況をしなやかに乗り切るためにも「ホスピタリティサービス工学という視点」が重要になっている。週刊ホテルレストランでは、本連載を通じて「ホスピタリティサービス工学」という概念を分かりやすく伝えながらキーパーソンを紹介していく。連載1回目は、(株)タップ 代表取締役会長の林悦男氏である。

(株)タップ 代表取締役会長  
(一社) 宿泊施設関連協会 会長  
日本工学院専門学校ITカレッジテクニカルディレクター

## 林悦男



1971年3月 日本工学院専門学校ソフトウェア課 卒業 同年4月 石川島播磨重工業(株)入社。船舶の原価管理・生産管理システム、原子力配管設計システム、航空機・艦艇の信頼性管理システムなどに携わる。81年4月 石川島播磨重工業(株)退社。81年6月 コスモ・エイティ設立と同時に入社。社長室企画にて、M&A、会社設立、ホテルビジネスの企画など特命事項に携わる。87年12月 コスモ・エイティ退社。88年1月 トーフエンタープライズ(株) (現タップ) 常務取締役就任、現事業(ホテルシステム関連)を創業する。90年7月専務取締役就任、92年2月代表取締役社長就任。2004年より立教大学ホスピタリティマネジメント講座の講師を務める。08年5月 代表取締役会長就任。17年11月一般社団法人宿泊施設関連協会理事長就任。19年6月会長就任。19年7月 日本工学院専門学校ITカレッジテクニカルディレクター就任。現在に至る

### サービス産業における 生産性向上の必要性

内閣府主導の「第2回生産性向上国民運動推進協議会」の中で、国土交通省はこれまでの取り組みをさらに具体化・強化する。中でも宿泊産業については「宿泊産業を革新し、我が国の基幹産業に」という目標を掲げ、観光産業を生産性の高い産業へと変革・変ぼうさせることで、我が国の成長、地方創生への貢献を図ることを推進していくと表明しています。

日本のサービス産業における一人当たりの生産性は、G7の平均3万8193.3ドルに対して、日本は2万5987.6ドル。これはG7諸国の中でも最下位で、イタリアにも劣っているのです。Windows95が発売された1995年以降IT・通信業界の発達に合わせ、諸外国では生産性の大幅な改善が行なわれました。そのかなりの部分がサービス業におけるもので、その要因はIT活用に関係しているのです。

日本のサービス業の生産性が世界からおいでいかれたのは、ITの導入に適應させた仕事のやり方や人材の投入など、組織の再構築の必要性まで考えていなかった要因が考えられます。

### 宿泊産業における サービススタイルの潮流

宿泊産業の長い歴史においてサービススタイルも時代に合わせ変化してきました。一昔前はスタッフ個人の力量にて臨機応変にサービスを提供する「パーソナルサービス」が大半でしたが、時代の流れに合わせマニュアル(統一基準)にてサービスを提供する「ヒューマンサービス」が現在の主流となっています。

ITの進歩によりAI活用・ビッグデータ解析・ICTなどが可能になり、スマートスピーカーやロボットなど独立した技術がホテルシステム(PMS)を通して、それぞれを融合させサービスを提供する「テクノロジーサービス」という新しいサービス分野が広がり、さらにテクノロジーの進歩は宿泊産業の人材不足を補うとともに、生産性向上を推進するための環境作りを容易に実現していくでしょう。

すでにお客さまは宿泊を予約する場合、モバイルを利用して予約をとることが日常になっています。これからは客室内のスマートスピーカーを利用して料理を注文すると、ホテルシステムを通して調理ロボットに指示が送られ、自動調理した料理を搬送用ロボットが自動で客室まで料理を運んでいく省人化システム。

各地域の二次交通混雑緩和のため空港や主要駅にて、宿泊施設が発行したQRをかざして手荷物を宿泊施設まで運び、チェックインの際もQRを利用すれば館内案内の手間が省けストレスなくルームキーを受け取れるサービス。

客室清掃スタッフの業務効率の検証システムや、AIを活用した客室インスペクションや客室清掃の順番を判断して伝えるシステムや、調理部門では

2020年HACCP義務化にあたり冷蔵庫の温度チェック、食材の納品チェック、納品経路の自動記録化、冷蔵庫内の食材管理、翌日の食材使用量をAIで予測した食材自動発注システムなど、テクノロジーを活用した業務効率化が進んでいくことが予想されます。

### ホスピタリティサービス工学の視点とは

今や日本のGDP就業人口の7割強がサービス産業に従事しており、ほかの産業と呼ばれるところには必ず工学が存在しています。今後はサービス産業も生産性を向上するため「経験や勘」ではなく、あくまでもデータに基づき問題を設定して、マーケティングとエンジニアリングのスキルを用いて、サービスを提供していく産業が変わっていかねばいけません。「ホスピタリティサービス工学の視点」とは、AI活用やビッグデータを分析するマーケティングスキルを持ち、ロボットなどそれぞれのテクノロジーを適切に融合させたサービスの提供や、各部門の生産性を向上させるための考え方や視点を培うスキルです。

### これから宿泊施設に必要な人材とは

宿泊産業において「人材不足」「ITの進歩」「HACCP」「SDGs」など、社会環境が刻々と変化する現況で、マーケティングとテクノロジーをシステム化してデータに基づいた新しいマーケティング手法を考えられるサービスエンジニア人材や、「パーソナルサービス」「ヒューマンサービス」「テクノロジーサービス」を論理的に融合させサービス提供ができる人材が必要に

なっているのです。日本の宿泊施設もこのようなサービスモデルをクリエイティブできる人材を育てる土壌ができれば、合理化や効率化のみならず、業務改善や生産性が向上することでしょう。さらに近い将来この運営手法が世界に誇れるビジネスモデルとなることを確信しています。

### 宿泊産業の変化の きっかけをつくる

(株)タップは「宿泊施設に貢献していくこと」を経営理念に掲げ32年間歩んでおり、社名でもある「タップ」には「新しい道を切り開く」「きっかけをつくる」という意味があります。

日本の宿泊施設も工学の視点を取り込まなければ勝ち残れない時代がそこまで来ています。工学の視点を持つ人材が各宿泊施設で当たり前働いている時代が1日でも早く訪れるために、弊社では本年10月にヒューマンサービスとテクノロジーを融合したテクノロジーサービス開発や、宿泊施設の生産性向上を工学の視点から考察する「ホスピタリティサービス工学研究所」を開業いたしました。また宿泊業界を目指す専門学校生に向けてホテルシステムを操作するために必要な知識や技術を習得する「タップ検定」の実施や、来春開講する日本工学院専門学校ITカレッジホテルコース、ホスピタリティサービス工学分野への全面協力をさせていただいております。さらに2021年春には沖縄県IT津梁パーク敷地内に、宿泊施設向けテクノロジーサービスの実験や検証を目的とした「実証実験ホテル」の開業準備も進めております。宿泊産業のさらなる発展のためご共感いただける方々のお力添えをお待ちしております。