

第5回 トップITアワード 奨励賞

ITをインテリジェンステクノロジーに

株式会社名古屋観光ホテル 川口 哲司

《概要》

データ通信機器は新機種が次々と投入され、スマートフォンやWEBによるサービスなど時代の移り変わりも速い。われわれを取り巻く環境も変化の激しい状況である。企業活動も大変厳しい状況が続いている。そして、設備投資もままならない時期でもある。

今回、

- ・建物管理を考える
- ・費用の削減を考える
- ・今後のおもてなしについて考える
- ・今後のツールを考える

この4点を考えながら、ITの戦略的ツールとしての活用を再認識したい。



建物管理を考える

リスクとリスク回避、またそれに対する保障、われわれはリスクをどこまで考え、その対応をしていったらよいのだろうか。想定外の事態が訪れてしまったとき、想定外ではすまないこともある。それはどの産業、どの企業でも当てはまることであり、もちろんホテル旅館業もリスク回避についての打撃は大きいのである。

私は、一昨年7月よりホテルの施設管理を担当する部署に異動となり、昨年3月より保守管理業務を担当するチームに加わった。30年近くこの業界に携わってはいるが未知の部分が多く、毎日がプレッシャーの連続である。長くホテルに勤務してきたがこれまで経験したことのない部署で

ある。ホテルの現在の建物は昭和47年に建て替えられたがそれでも40年近く経過しており、設備の更新がなされているとはいえ、ハード面に関してはかなりの年月となっている。建物設備の管理業務について一般的に当たり前のことかもしれないが、私の印象をここで述べたいと思う。重ねるがあくまでも私の印象である。

- 業務のマニュアル書が確立されている。
- コンピューター(サーバー)による各機械機器の集中管理が実現している。
- グループウェア(情報共有ツール)が大いに活用されている。

これら3点について以下付け加えることとする。

お客さまのホテルの利用について、根底の部分にあるものは安心・安全が第一である。快適な時間を過ごしていただくのが当然の条件となる。空調設備については絶えず全館を頻繁にチェックし30分ごとに記録をとる。その他設備機器に対しても点検記録が、定期的かつ連続的に行なわれているのである。そして当然のことであるがすべての機器に対して運用マニュアルが整備されており操作も中央制御されている。もちろん巡回による点検作業も常に行なわれており、これにより快適な環境が維持されているのである。天候や気温の変化その他、お客さまの流れなど環境の変化による微妙な変化に対しての操作は難しい面も多くあるが、クライアントPCによる中央制御によ



川口 哲司
Kawaguchi Tetsushi

株式会社名古屋観光ホテル

【プロフィール】

1959年愛知県生まれ。大学卒業後、ホテルホリディン豊橋入社。その後、株式会社名古屋観光ホテル入社。料飲部門へ配属。88年より14年間システム部門に在籍。その後、宴会会計、スチュワードを経て2010年7月より施設課へ異動。システム部門在籍時には経理、購買、人事給与システム開発、保守を経験。宿泊、宴会、レストランほかホテルシステム導入に参加。資格：茶道裏千家準教授・中国茶高級茶芸師。



りサーバーからのそれぞれの機器への状況を遠隔操作ができ対応が可能となっている。

何よりも私にとっての安心感はその表示がデジタル(数値)によることである。例えば室温を0.5度上げたり下げたりをクライアントPCから集中操作ができることである。設備はその建物・構造によってさまざまであるため、中央制御管理システムは当然同じものが二つとない。すべてがオリジナルで作りこまれている。そして多くのさまざまな機器があり、中には高温高圧のものも少なくない。慎重に取り扱いを行わないと大変危険なものも多くある。そのほとんどで中央制御が可能となりタイマーセットによる遠方操作ができ、現在の状況と状態が確認でき、かつ、エ

ラー表示によりエラー箇所やその状況その機器の設置平面図などに画面展開する。これにより、効率的な対応が可能となっているのである。巡回、メンテナンス、中央制御で建物の快適さは維持されていることを改めて実感したとともにIT機器によるきめ細やかな仕組みに感謝をしているところである。また、グループウェアでの連絡、情報共有もかなりの有効活用がなされている。ここでは長期の計画や作業の計画など継続作業には欠かせないツールとして威力を発揮している。今後の運用に関しては、経費の削減につながる機器の開発を期待したい。安全に使用できるようITによるきめ細やかな制御ができ長期間にわたって使用できるような更新時期のスパンが長い機器

の稼動が求められるであろう。

LED照明も期待が大きい。日々の巡回やスタッフからの連絡によって建物内のさまざまな電球や照明の交換作業が毎日10箇所前後あるがLED照明に移行することにより

- 交換回数が減る
- 交換作業の時間的制限リスクが少なくなる。(営業中にお客さまの前では作業ができないことがあるため)
- 高所、高温作業など作業リスクが少なくなる。
- 在庫の縮小、倉庫の有効活用などの効果が期待できる。

など、これには種類などバリエーションも多様化し、技術、価格と今後の課題も多くあるが効果については高い面が多くぜひ実現していただきたいものである。

費用の削減を考える

先に述べたLED電球もそうであるが、交換期間は格段に違い単位時間による価格も結果として安価となるようであるが、現時点で費用対効果は理解していながらも移行に踏み切るには初期投資（一括交換）にかかる費用がまだまだ難しいところであろう。しかし、最近は価格もかなり落ち着いてきたようである。このところホテル旅館の来客・売り上げは減少傾向となったが、一昨年より上昇の兆しが見えてきたといわれていた。しかし、その矢先、わが国は大災害にみまわれ先行きが見えない状態となっている。ホテルの賃料はここ10年で2割程度下落している。これはさまざまな契約形態があるであろうが、収益や売り上げ推移の低迷運動などこのことを反映していることが多くこの可能性は高い。

ここでもう一度、改めてホテルシステムの保守料金を検討しなおす必要があるのではないかな。

一般的にホテルシステムと呼ばれている、フロント・宴会・レストランを中心としたアプリケーションプログラムは現在成熟期をむかえていると、私は思っている。機能も充実し安定稼働しているであろう。その範囲、サブシステムをどこまで考えるかは違ってくるにせよ現在のアプリケーション

保守料金は高額過ぎるのではないであろうか。月間100万円、年間で1200万円の保守料金は適正であろうか。大変に疑問である。サーバー、特にクライアントPCのOSのバージョンがウィンドウズXPで長期間安定していたことによるアプリケーションの安定供給となり、サポート面も充実することとなった。サーバーやクライアントの費用（リース料、レンタル料）、OS、その他ライセンス料、これらのハードの更新費用は当然必要であるが価格も下がってきている。それに比べてのアプリケーション保守費用は適正なのであろうか。先に述べた建物設備やエレベーターやエスカレーターなどの保守料金に比べても高額ではないであろうか。輸送機器とホテルシステムアプリケーションとは比較の対象としてはならないかもしれない。しかし、生命にもかかわる機器の保守料金と比べるとかなりの高額である。ここで保守料金というものを再考していくことはベンダーとユーザーお互いの信頼関係にもつながることになるであろう。各社経費はもうぎりぎりの努力をされていると思われる。サービス業はサービスの低下と隣り合わせのためこれ以上は難しい部分も多いからである。また、OSの肥大化によりPCが肥大化していくことは起動時間が長くなるなど、一般ユーザーにとって必要性のないものが組み込まれオーバースペックとなっているのではないかな。その上に乗ることとなる業務アプリケーションは、オーバースペックのマシン上で稼働することで効率的運用になっているのか疑問である。クラウドコンピューティングの時代が叫ばれつつある今、クライアントPCはサーバー

をさらに意識したスペックとなれば、企業内PCのさらなるコストの削減となるであろう。

今後のおもてなしを考える

今の社会制度や仕組みは、江戸時代に確立されたものであろうといわれている。そして明治期よりその定着してきた制度に対してほかから（外国などから）入ってきたものを融合させて現在に至っている。この融合させてきたことこそが国際化であり、グローバルスタンダードというものを取り込んでいくこととはここで区別しておきたい。この先もわれわれは改善をして日本のシステムの進化を目指していくことであろう。最近、ホテルシステムをツールではなく操作によるこのウエートを高く置くサービスマニュアルマシンとして使用している傾向があるのではないかな。アプリケーションの充実がサービスとシステム操作を逆転させ、「おもてなし」がかえって失われているのではないかなと思うことがある。お客さまに言葉を交わすこと、そして日本文化の親善大使としての役割がホテルにはあると思う。日本には客人をもてなす茶の湯の精神が受け継がれている。そこには「間」というものが大切であり、行なう動作のタイミングしだいで「間抜け」や「間のび」となってしまう。

これからの都市型ホテルは、リピーター層の獲得に対しグレードを上げていくことが重要となっている。落ち着いた雰囲気など心遣いと安心感が必要である。統計によると年齢層が上がるにつれて情緒的つながりを求めている方が多い。リピーターの獲得にはお客さま情報を整理しな



が積極的に声をかけていくことが大切である。情報が少なくても聞き上手になることで真の情報を得ることができ、IT利用で共有化が可能になる。ここで、外交ジャーナリストの手嶋龍一氏、茶道裏千家第十五代家元千玄室氏の言葉を引用させていただきながら進めることにする。

インテリジェンスとは「**極秘情報**」もしくは「**諜報**」であり単なる「**情報**」であればインフォメーションである。

インテリジェンスとは、膨大なインフォメーションの中から丹念に選り分けられ意味付けられた重要情報の全体像である。社長が各部門にどんな情報に関心があるかを伝え、各部門は情報を集めふるいにかけ、利害に照らしてレポートをまとめる。社長はそれを見て再び指示を出す。情報収集ネットワークを整備し「インテリジェンスサイクル」回していくことが求められている。ITによって収集されたデータを活用してのことである。しかし、データ収集のはじまりは、人と人とのかかわりの中できれいには得られない。そこから得られた真の情報こそがインテリジェンスでありそれがほんとうの武器となるであろう。言葉を交わすことの素晴らしさ、真の情報収集はやはりお互いの心の中に血が通っていないと実現しない。

「型(かた)に血を入れることにより形(かたち)になる」

日本文化は形の文化。そしてさらにITを利用する事により、共通認識、情報共有が加速していく。マニュアルを作成してそれを実行していただくだけではサービス業としては成り立たない。そこにはそのマニュアルを理解した上での行動や動作、そこには血の入る心の通う心に余裕のあつての

マニュアルの実行であつておのおのが自身で考えて納得していくことが重要である。自分自身でマニュアルを進化していく必要があり版数を重ねていく、公開・共有することである。お互いに納得した上で真摯に向き合う、まさに誇るべきところがここにある。海外の日本ブームもこの型の文化が人気なのであろう。

今後のツールを考える

最近注目しているもの、それはレストランのメニューやワインリストなどが紙媒体からディスプレイになり、ストーリー性のある豊かなものへと変化していくのではないかとということである。ホテルはグレードを上げていくことにより、さらにくつろぎの空間を提供していくことになる。内容の詳細がタッチパネルで展開したり、操作によってコンピューターがターゲットを判断し、ジオメディア化してメニューを誘導したりするのである。お客さまはその情報をもとにホテルスタッフとコミュニケーションをとりながら、サービスが提供されていく。このような形になるのではないかと。予約に対してWEB比率が高まる中、お客さまの側から必要な情報データを提供して予約を行なうような仕組みになるのではないかと。何かもっと手軽に提供ができる、例えばスマートフォンなどを有効活用していく方法である。QRコードのようなものかもしれない。

個人情報の取り扱いについて改めて考えることとなるであろう。現在の顧客管理、顧客情報がホテルシステム内で蓄積されている内容やメンテナンス、ディスク(ストレージ)管理

について満足のいくものであるかどうか、再検討するときがもう近い時期にくるであろう。

効率的と言え、私自身が感銘を受けたことに、伊勢神宮の20年ごとに行なわれる式年遷宮がある。20年ごとというものはそれ以上になると人から人への継承が難しくなるのとことで行なわれる。人から人へお互いの意思の疎通で伝統が作られる。宮大工の技術もビデオなどには残せるであろうが、あくまでも参考書であろう。そして、今まで使われていた材木などが鉋^{カンナ}をかけられ、きれいに生まれまわって、全国の神社の材木として使われているそうである。鳥居の柱など、少しずつ小さくなって朽ち果てるまで場所をかえ100年以上も使われているという。その素晴らしいエコサイクル、エコシステムが太古の昔より日本にあることをあらためて再認識したい。

宿泊旅行統計は2009年から調査が始まり、統計の整備はこれからであるが、この年の統計では延べ宿泊者数の外国人の割合は全体の6.1パーセントで、今後は外国人の宿泊者も伸びてくると考えられる。高齢者層と外国人客の増加によって、本来の日本のサービスに対する考え方の効果を発揮できるところである。今後もさらに、カメラなどの映像解析や紙媒体からiPadやスマートフォンなどによるデータ配信が進みリアルタイム情報伝達が加速するであろう。そしてその実現の鍵は、やはり操作性であろう。ITはあくまでもその手段。入力作業に追われてしまっているのは本来業務ではない。戦略的活用をしていくための操作性を考えた真の活用を目指していく道具である。