

学校法人片柳学園 東京工科大学 日本工学院専門学校



夏の特別公開講座開催

～蒲田キャンパス片柳記念ホール～

東京工科大学／日本工学院専門学校などを運営する学校法人片柳学園が、日本工学院専門学校（蒲田校）で2020年4月、情報ビジネス科にホテルコースを新設するにあたり、夏の特別公開講座として「今後のホテル・旅館業界の変化と求める人材像」と題するパネルディスカッションが実施された。宿泊施設の顧客満足度の向上策やホテル・旅館のオペレーションのIT化の現状を踏まえ、これから求められる人事採用と人材教育について多彩な意見交換がなされていった。



学校法人片柳学園
理事長
千葉茂氏

日本工学院専門学校
情報ビジネス科ホテルコース
東京都大田区蒲田西蒲田 5-23-22
TEL:0120-123-351
<https://www.neec.ac.jp/>

パネルディスカッション

「今後のホテル・旅館業界の変化と求める人材像」

モデレータ 立教大学 観光研究所 特任研究員 玉井和博氏

パネリスト

株式会社タップ
代表取締役会長
林悦男氏

観光庁 観光産業課 参事官
(観光人材政策担当)
小熊弘明氏

ホテル銀水荘 執行役員
経営企画室 室長
関太郎氏

帝国ホテル
情報システム部長
花井伸二氏

産学官それぞれの立場から宿泊産業の課題を語る

学校法人片柳学園は、「東京工科大学」と専門学校「日本工学院」を、東京・蒲田と八王子、北海道・登別で運営し、工学系テクノロジーから、デザイン・音楽などのクリエイティブ分野まで幅広い人材を輩出している。2020年には、蒲田の日本工学院専門学校・情報ビジネス科に「ホテルコース」を新設予定。同学園の強みであるIT教育を含めたカリキュラムで、新時代のホテリアの育成に取り組む。

8月6日、蒲田キャンパスの片柳記念ホールで、全国の高校教職員を中心とする約180名を対象に、「夏の特別公開講座」が開催された。

メインテーマは、「今後のホテル・旅館業界の変化と求める人材像」。進学や就職に臨む学生たちに日々指導を行う教職員に、観光・宿泊業の現状を知ってもらうためのオリエンテーションイベントだ。パネルディスカッション冒頭では、モデレータの立教大学・玉井和博氏が、「現在の宿泊産業では、『投資家・オーナー』（金融事業者など）『ア



ホテル銀水荘執行役員
経営企画室室長
関太郎氏



帝国ホテル
情報システム部長
花井伸二氏



モデレータである立教大学観光研究所特任
研究員の玉井和博氏。

セットマネジメント（不動産運用事業者）『オペレーター（ホテル・旅館運営者）』という、3者の事業分担が進んでいる」と説明。この現状を知らない、今後ホテル業界に就職する学生も、就職してから戸惑うことになる、と解説。運営現場では「人材教育の2面性、つまり、現場のオペレーションと、マネジメントの数字のわかる人材が必要になるが、現状ではこうした人材の確保は容易ではない」とし、学生の進路として有望な選択肢であることを訴えた。

続いて、観光庁の小熊弘明氏が、観光庁が公表している各種統計や調査結果に基づき、2030年訪日外国人旅行者目標6000万人という「観光立国」への展望を概説。「観光産業のGDP比経済効果や就労人口では、まだ日本

は世界平均を下回っており、今後の成長が期待できる」とし、観光産業を基盤とする交流人口の増大が、日本の人口減対策にも重要と観光・宿泊産業への期待を表明した。観光庁は、宿泊産業の最重要課題である生産性向上のため、各種ワークショップを展開しており、とくに地方圏の宿泊施設は積極的に参加したい。

帝国ホテル・花井伸二氏と銀水荘・関太郎氏は、IT活用を含めた現場オペレーションのポイントをブリーフィング。東京・大阪・長野上高地の3つの帝国ホテルでは、約2000名の従業員が働き、業務用PC・タブレットが1500台以上、宿泊客のWiFiアクセスが毎日6000端末を超える。花井氏は、こうした通信環境のリスクとメリットについて次のように述べる。「悪質な事例はごくわずかなのですが、サイバー攻撃は、当グループで非常に多く発生しています。これはホテル業だけに限った事態ではなく、ITを活用する以上セキュリティ対策は不可欠ということですね。一方、IT活用により、スタッフがいかに接客に集中できるかが重要。たとえば、フ

ロントの仕事は、現状では接客3割、その他の裏方の準備が7割位の作業比率でしょう。この接客時間を増やすことが大切で、『ハイテクに支えられた、ローテクサービス力アップ』が、当ホテルの目標です」

ネット上の口コミを
AIで定量化して活用

一方、伊豆半島南部の東浦・西浦に各1施設計約100室を運営する銀水荘・関氏は、マーケットの変化と温泉旅館の対応について次のように語る。「2000年で15名以上の団体が57%を占めていましたが、2018年では個人客が65%と逆転しています。温泉旅館としては比較的規模の大きな当館でも、こうした状況で、人口構成や交通アクセスの利便化もあり、今後もニーズの多様化は続くでしょう。さらに、施設側から打ち出すブランドイメージや宣伝より、ネット上の口コミなどの宿泊客の声に対応し、運営改善や設備投資をすることが、今後の旅館経営を左右することになると思います」

従来のマーケティングでは、顧客満足度を単純な数値化に

より把握する、定量的な手法が中心だった。しかし、現在では、定量的に把握できるビッグデータに加え、OTAやSNSで飛び交う膨大な口コミや、自社サイトに寄せられる宿泊客の感想などの定性的なデータをAIで解析し、経営に活用できる定量データ化することが可能になりつつある。

日本工学院専門学校OBであり、1000施設以上にPMSなどのシステムを提供するタップの林氏は、宿泊施設のITシステムが2分化して行くと予測する。

「予約からチェックアウトに至るIT導入が進み、ネット予約、チェックイン、レストラン利用、支払いなど、すべてがスマホで可能になっています。従来のホテルシステムでは、主にスタッフが操作してきたのに対し、宿泊客側が『マイホテル・マイオペレーション』でホテルを利用できる。宿泊施設の95%はこうした運営となっていくでしょう。一方で、5%のラグジュアリー施設では、『マイホテル・マイイクエスト』というコンセプトで、ITを最大限活用しながら、顧客一人一人の特別な



ホテル・旅館、行政、教育研究機関、システムベンダーが集まり、それぞれの立場から宿泊産業の現状を語り合った。



株式会社タップ
代表取締役会長
林悦男氏



観光庁観光産業課参事官
(観光人材政策担当)
小熊弘明氏

リクエストに答える。どちらの業態でも、IT技術を導入するだけではなく、それぞれのシステムを『利活用』できる人材が、とくに求められると思います」

宿泊産業の次のステップはホスピタリティの工学化

多機能なPMSを利用していても、その機能を「すみずみまで使い切っている」という施設は少数だろう。こうした現状のIT技術を、ホスピタリティに確実に転換するための人材育成が求められている。たとえば、ルームサービスで上質なカレーライス一皿を迅速に提供するため、食品メーカーとタイアップしたホテルクオリティの冷凍カレー開発、厨房での自動料理システム、Aiスピーカーによる注文対応から客室へのロボット搬送などを、一貫してマネジメントできる人材が宿泊産業に求められると、林氏は語る。投資効果は別として、技術的にはすでにどれもが実現可能だ。カレーはあくまで単純化した1例だが、産学一体となって宿泊産業の業務を工学的な観点から見直し、生産効率向上と高付加価値化を進める「ホ

スピタリティ・サービス工学」を確立することが、日本の観光立国には不可欠というのが林氏の主張である。以上の基調スピーチの後、フリーディスカッションに移った。

モデレータの玉井氏による「ホテル・旅館産業は、ITをホスピタリティとどのように結びつけていくかを模索している最中だと思うが、現場としてどのように業務の効率化や、生産性の向上につなげていくか」という質問に対して、帝国ホテル・花井氏は次のように答えた。

「日常生活のIT化が進み、その技術が一般化した時に、ホテルにももちろん導入すべきだと思えます。とはいえ、技術的に可能だから、すぐに帝国ホテルのロビーにロボットを置くというのはどうか。先ほど申し上げたように、まずはバックヤードにITを活用し、スタッフの業務負担の軽減や作業の効率化を計るのが先決でしょう。ITの力で、入社したての新人も、ある部分ではベテラン並みのサービスがとれた分野では、もちろん積極的に使っていきたいですね」

銀水荘・関氏が述べるのも基本的には同じ課題だ。

「旅館ではとくに、接客でも食事でも、経験に基づく職人技が求められます。とはいえ、今まで通り、個人のスキルに依存しては、ビジネスが成り立たないという現実にも直面しています。標準化できる基礎作業は、ITによりできるかぎり効率化し、応用部分で個人の持ち味を活かすということになるでしょう」

人材教育の「STEAM」が宿泊産業でも不可欠に

宿泊施設、研究教育機関、システムベンダーが、いかにオープンマインドで、情報や知識を共有するかがカギになると、玉井氏は指摘し、ベンダーとしてのタップの立場を林氏に尋ねた。

「全国のホテル・旅館の経営者の皆さまとお話する機会が多いのですが、まず出てくる話題が、現場の人手不足。次が、IT情報不足です。最新のIT技術をウォッチし、自社に「利活用」できそうな製品やサービスのアドバイスをくれるようなスタッフがいない。これは構造的な問題で、ホテル実務に通じたスタッフはITに精通していないし、IT技術者は取引が始まってからホテ

ル業務の勉強を始める。ホテル運営とITの両方を理解する人材教育が必要だとわかったのは、ここ10年足らずで、教育体制の整備は始まったばかりなのです」

立教大学観光学部が学科から独立し、日本発の観光学部となったのが1998年。タップが、産学官を結ぶ情報共有拠点としての「ホテル研究所」を、琉球大学内に移転して活動を始めたのは、2年前の2017年だ。観光庁の小熊氏も「IT技術の普及のためには、人材育成が非常に重要になる。国の基幹産業として観光産業が成長すれば、地方創生につながる」と述べた。

パネルディスカッションの結びに玉井氏が、新時代を担う人材育成のキーワードである「STEAM(スチーム)」を紹介。これは、Science、Technology、Engineering、Art、Mathematicsの頭文字を組み合わせた造語である。まさに宿泊業界の人材に最も求められている諸要素だ。こうした人材育成が、DMO施策などにもつながり、新たなゴールデンルートが、日本各地に出現することも期待できるだろう。