

RFID という近距離無線通信を用いた自動認識技術とその活用方法

観光立国の中核となる宿泊産業は「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2回目は、(株)タップ 取締役副会長の清水 吉輝氏である。

(株)タップ 取締役副会長
ホスピタリティサービス工学研究所所長
清水 吉輝



1988年3月中央大学理工学部卒業。その後IBM製ホテル向けパッケージシステム「HOFS」の開発に関わり、90年株式会社タップ入社。開発部長、営業部長を歴任、2002年取締役プロジェクト事業部長、08年5月代表取締役社長に就任。19年5月より取締役副会長、10月よりホスピタリティサービス工学研究所所長を兼務し現在に至る。

ホスピタリティサービス工学の視点とは

『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など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。』

ホスピタリティサービス工学を生かしていくためには、ITや周辺機器にかかわるテクノロジーを把握し、サービス産業の課題や問題をとらえて生産性向上につながるソリューションを構築していくことが大切です。

特に宿泊産業においては、ほかの産業では活用されているテクノロジーが取り入れられていない、あまり活用されていないといった例も少なくありません。本連載はそこを補うための一助となれるよう提言してまいります。

「RFID (Radio Frequency Identifier) 近距離無線通信を用いた自動認識技術」が、あらゆる産業の効率化に貢献

今回はそういった中、「RFID」について取り上げます。

テクノロジーとしては決して最先端

とは言い難く、既に世の中に広く流通しているものです。しかし、基礎技術の特徴を理解することで仕組みづくりに役立てることができます。メーカーから商品化されたシステムを提案されて受け入れるだけでなく、自らのアイデアをソリューションとして構築することができます。

RFIDは、「Radio Frequency Identifier」の略称で、「近距離無線通信を用いた自動認識技術」と言います。

RFIDとは、「タグ」と「読み取り装置」の間で電波の一種である電磁波を交信させて、情報を読み取ったり情報を書き換えたりするシステムです。RFIDは電子情報をRFIDタグに持たせて、読み取り装置であるリーダーライターで電子情報と連動します。

バーコードシステムは一つ一つ読み取る必要がありますが、RFIDの場合複数のタグを一度に読み取ることができます。また、バーコードは数センチの通信距離しかありませんが、RFIDの場合数メートルから数十メートル離れていても連動できます。

こういった特徴を生かして物流から

製造業、一部の小売店などでも導入されており効率化や省力化が図れております。

ホテル旅館における「RFID」の取り組み

ホテルや旅館などの施設でも、購買や売店などの物品の管理として活用することはできます。さて、それ以外にどんな使いみちがあるでしょう。

例えば、宿泊客のプラン内のレストラン利用について、依然多くの施設でミールクーポンや入店時にNAMEリストでの消込対応が行なわれています。その運用改善として、宿泊ゲストのカードKeyやKeyカードケースにRFIDタグを内蔵もしくは張り付けることで、ゲストがスムーズに入店することが可能となります。運用的に効率化が図れるだけでなくゲストへのサービス向上にもつながります。また、決済としても利用することができます。管理データはクラウドにあげること、PCやスマホでも検索・閲覧が可能となり、PMSと連動することで

宿泊者情報として管理できます。レストランの規模やグレードなどコスト面のバランスは考慮する必要がありますが、ゲストへのサービスの提供や生産性向上になります。

また、ゲストの動線管理も出来ます。ゲストの行動管理につながりCRMデータとしての対応も可能となります。そして顔認証などの技術を使わずとも、離れたところからゲストを検知することで、スタッフ側がゲストの情報を事前に確認することができます。

ビーチリゾートなどでは、リストバンドにRFIDタグを内蔵させることで同様の仕組みが可能となります。

このように基礎技術と各部門の運用や課題を認識することで、ソリューションとしてのシステム構築が実現されます。さらに集まったデータを基にAIを活用し分析することで、ゲストへのサービス向上やマーケティングとしての活用としても広がります。

日本の宿泊産業において、まだまだ活用されていないさまざまなテクノロジーがあり、ホスピタリティサービス工学という視点が必要となってまいります。

ゲスト検知 動線管理 決済

レストランや物販店へ来店前に
ゲスト情報をスタッフへ通知

