生産性向上への身近なテクノロジー

観光立国の中枢となる宿泊産業は「人材不足」「ITの進歩」「HACCP」「SDG's」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3回目は、㈱タップ ホスピタリティサービス工学研究所 沖縄研究室の宮川 拓氏である。

㈱タップ
ホスピタリティサービス工学研究所　沖縄研究室
宮川 拓

ホスピタリティサービス工学について

ホスピタリティサービス工学とは、データを分析する知識を含めた様々な技術を適切に融合させたサービスの提供や生産性向上させるためスキルです。最新の技術だけでなく他の業界では普及しているが、宿泊業界ではまだ普及していない技術を適切に取り入れていくことも大切と考えております。完成された技術の新規利用は「枯れた技術の水平思考」と呼ばれることもあり多数の分野で新しいサービスが提供されてきています。本掲載では、最新技術と完成された技術の両面から宿泊業界での新規利用を提言してまいります。

QRコードは生産性向上への身近なテクノロジー

今回はQRコードについて取り上げます。 QRコードはスマートフォンでのさまざまな情報の読み取り・航空券・キャッシュレス決済など多方面で利用されており、多くの人にとって身近な技術となっています。「QR」は Quick Response の略です。一般的な縦棒が並んだバーコードよりも多くの情報を盛り込みつつ、素早く正確に読み取れる事を目的に開発されました。

普及した大きな理由の1つとして安価に導入が可能な点にあると考えられます。読み取る側は一般的なカメラだけで良く、読み取られる側も画面の表示や紙に印刷すれば良いためスマートフォンやタブレットだけで完結する事も可能ですし、印刷して配布なども手軽に行えます。シンプルな構成にも関わらず情報量は英数字であれば4000文字以上も盛り込めるため、さまざまな用途での利用が可能です。

多くの人にとって仕組みは知らなくても使い方は知っているという点も、新しいことを始める時の情報伝達ツールとして採用する上で大きなメリットになります。

QRコードにはいくつか種類があり、盛り込める情報量が違ったり、QRコードの画像内に任意の別の画像を含めたりすることが可能です。それにより、例えば絵を含めることで読み取る前に何のQRコードかを分かるようになどデザイン性を持たせることが可能になります。

また、通常のQRコードはスマートフォンで誰でも簡単に読み取れることがメリットですが、個人情報などの取り扱いに注意が必要な情報を入れることはリスクがあります。そこで表向きは普通のQRコードで情報も読み取れるのですが、裏で特定の機器でしか読み出せない異なる情報を持ったセキュアなQRコードも存在します。その仕組みを使うことで、例えば予約時に発行されたQRコードを通常のスマートフォンで読むと予約番号のみなのが、ホテル内の専用スキャナで読むと予約番号や到着日、名前、客種などさまざまな情報を確認出来るようにすることや不正に作られたQRコードに気づくことが可能になります。セキュリティを高める方法は他にも読み取れる文字自体を暗号化したり、一定時間しか有効ではないコードを発行する方法があります。

利用用途が情報を手軽にスマートフォンやシステムに読み込みたいだけであれば通常のQRコード、個人情報や決済情報など扱いに注意が必要な情報が含まれる場合、はセキュアなQRコードなど使い分けが必要になります。

左が一般的なQRコード、右が画像を含めたQRコード（どちらも同じ内容が読み取れます）
中身：https://www.resortech.okinawa/

QRコードを用いた観光地での実証実験

研究所は現在、JARC(一般社団法人宿泊施設関連協会)を中心に複数の企業と実施予定の「手ぶら観光×空港ホテルチェックイン」の実証実験に参加しており、その中でもQRコードを積極的に利用する予定です。

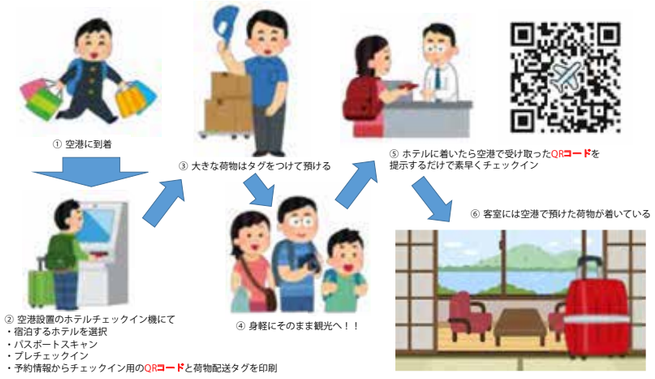
今回沖縄県の那覇空港で行う実証実験の概要およびQRコードがどこで利用されるのかを紹介させて頂きます。

手ぶら観光は大きな荷物を持った観光客に対して、空港などで荷物を預かり宿泊先などに別途送ることで、身軽に観光して頂く事ことを目的とした国土交通省でも推進しているプロジェクトになります。

身軽になることで電車やバスなどに大きな荷物を持ち込む必要がなくなるため、車内の混雑が緩和されます。また公共交通機関を利用しやすくなることで、レンタカーやタクシーの利用頻度が下がり交通渋滞の緩和にも繋がります。

この手ぶら観光に「空港でのホテルチェックイン」を繋げることで、以下のメリットがあります

・ホテルの予約情報の配送情報の利用で送付状記載の手間及び誤配送をなくす
・空港到着時点でのチェックインによる早い段階でのノーショウ管理
・配送された荷物と予約の連携による、荷物を部屋へお届けするサービスの提供
・海外観光客の空港チェックイン時にパスポートもスキャンしてPMSに保管することで、ホテルに到着した際の手続きの効率化



今回取り上げているQRコードですが、以下のポイントで役に立ちます。
・空港チェックイン時に発行することで、ホテルに到着した際にはQRコードで素早く予約を特定可能に
・荷物にQRコードをつけておくことにより、荷物を部屋までお届けするサービスを実現

このような便利な仕組みを利用する上で宿泊者にお渡しするのは印刷する紙だけで、スマートフォンを持っている前提であれば紙すら不要な運用も考えられます。低コストで導入・維持が行えることがQRコードの魅力の1つです。

この実証実験は2020年2月5日、6日に沖縄で開催予定の「ResorTech Okinawa」で展示予定です。イベントの詳細はQRコードから御覧ください。

今回は到着した空港で飛行機に預けた荷物を一旦受け取った後に再度空港内でホテルへの郵送荷物を部屋までお届けサービスの提供手続きを行っていますが、今後は航空会社と連携することで搭乗する空港で預けた荷物をそのままホテルまで送る事も可能になると考えられます。

このように既に一般化されている技術の利用は施設側にも利用者側にも導入しやすく、生産性の向上も分かりやすいものとなっています。宿泊業界には積極的に活用することで生産性の向上や新しいサービス提供の可能性が見込まれる技術がまだ多数あると考えており、ホスピタリティサービス工学の視点は大切になってまいります。

宮川 拓　2004年3月琉球大学 大学院理工学研究科卒業。タップ東京本社に入社し、PMS開発に携わる。06年8月よりタップ沖縄事業所へ異動し、PMS保守に携わる。17年4月よりホテル研究所へ異動し、サポートセンター向けAIの開発に携わる。19年7月よりホテル研究所はホスピタリティサービス工学研究所沖縄研究室へ組織変更、室長補佐に就任し現在に至る。