

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2020.3/5 第471号

発行所:国際ホテル旅館 〒104-0061東京都中央区銀座8-11-1 (株)プライダル産業新聞社内
発行人:米谷美咲 年間購読料10,000円(消費税別) TEL 03(5537)8661 FAX 03(5537)8533
<https://ihr-news.jp>

【第2回】

データが語る「宿泊・観光ビジネスの未来」 ホテル・旅館の自動化&IT化 未来予想図《3rd Season》

株式会社タップ ホスピタリティサービス工学研究所主任研究員 藤原 猛



先日、幕張メッセにて展示会・H
CJ2020が開催されました。新
型コロナウイルス感染拡大の影響で
来場者が少なく感じましたが、展示
会場の入口に消毒液やサーモグラフ
イーカメラを設置するなどして対策
を講じていました。

私はこれまで、観光業に携わる中
で3度の大きな打撃に見舞われました。
1度目は2001年の「9・11」、2
度目は2002年の「SARS」、そし
て3度目は今回の「新型コロナウイルス」
です。過去2回とも世界規模の
大問題に発展し、サービス産業は何
の対策も
打てませ
んでした。

危機管理としての「業務のIT・IoT化とデータ活用」

ような局
面でも、
業務の一

この20年で世界は大きく進化しま
した。日本の企業も、製造業を筆頭
に一部は世界に知られる存在となり
ましたが、依然としてサービス・IT・
ファッションの分野は国内需要に甘
んじている感があります。世界では
テクノロジーが目覚ましいスピード
で発展し、特にインターネット技術
は20年足らずで世界中の一般生活に
浸透してきました。誰が20年前にG
AFA (Google、Apple、
Facebook、Amazon)
やBAT (Baidu、Alibaba
、Tencent) の存在を予

想したでしょうか。それらがIoT
やICTを推進し、常識化させて世
界を席巻しています。
この状況に至ってもなお、日本の
宿泊施設はテクノロジーの採用に消
極的です。

先進技術の導入は、単に業務効率
化をもたらすだけではありません。
最大のメリットは「データが記録さ
れること」です。データの活用には
利用する側にも相応のノウハウが必
要ですが、これをExcelやスプレ
ッドシート等の汎用アプリで「必要
なデータを・必要な時に」確認でき

る仕組みと簡単な知識さえあれば、
データの使い勝手はもっと良くなる
と思います。

データの必要性と基本的な概念は、
日常的な業務を通じて多少は感じて
いると思います。レベニューマネジ
メントを例に取っても、複数の独立
したデータの組み合わせ・掛け合わ
せで割り出した根拠に基づいて需要
予測や最適な料金を算出しているか
らです。扱い慣れていないシステム
やツールは避けたいという気持ちま
せんが、思い切った向き合うと、意
外とシンプルに構成されているもの

これこそが、私が伝えたい「技術
の進歩と発展」なのです。数十年前
なら、ネットサーフィンですら複雑
なイメージを抱かれたと思いますが、
今では誰もがスマートフォンで様々
なサイトを自由に閲覧しています。
初めの一步を踏み出すことに躊躇し
て、分析も外部委託などで済ませて
しまつと、外注費や維持管理コスト
が積み重なっていくのにマーケティング
のノウハウや知識はいつまで経
っても蓄積されません。

部を機械化にシフトしやすく、宿泊
客と従業員、両方の安全を確保する
一助となります。人手不足も含めた
社会情勢の変化に柔軟に対応し、パ
フォーマンスの良い経営を実現します。

「変なホテルハウステンボス」開業
準備室長・初代総支配人として、IT
やロボティクスによるホテルマネジメ
ントを一から企画・構築した。

2019年に滞つくしを設立。全国
のホテルや旅館、観光施設などで、経
営・業務管理のIT化・IoT化、経
営改善をサポートする。

2020年1月より現職。

2020年1月より現職。

2020年1月より現職。