

# 国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2020.4/5 第473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3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



### 安心・安全とホスピタリティの両立

新型コロナウイルス感染拡大による経済への悪影響が深刻な課題になっています。政府はリーマンショックを超える規模の経済対策を講じると発表しました。今回はデータ活用という連載の趣旨とは少し異なりますが、私たち日本の観光産業の中心的存在である宿泊施設がするべきことは何かについて考えたいと思います。

以前、外国人宿泊客が持ち込むと言われていた「トコジラミ(南京虫)」対応から、さらに派生して「新型コロナウイルスエンザ・SARS」の対策レポートを作成するなど、客室衛生管理の観点から様々な考察と研究に取り組んだことがあります。

宿泊施設の多くは医療施設ほどウィルス対策に敏感ではありませんが、国は、多くの外国人観光客を呼び込むという政策とは表裏一体で、外部から持ち込まれる「外的環境被害」を重要な課題として捉えています。

国際宇宙ステーションの日本エリアでは、将来的な宇宙旅行の実現を見据えて衛生対策に関する実証実験を行っています。具体的には「高速低温溶射技術」を用いた光触媒の試験で、従来のコーティング液を使用した酸化チタンによる光触媒とは異なるものです。試験は実験用マウスを飼育しているゲージの中にこの技術を取り入れて清潔な環境を保ち、マウスの健康状態を確認する、というもので、通常、1回の実験につき持ち込まれるマウスの8割は生還しないというのが平均的な状況でしたが、この実験を行ったところ全頭地球に生還した、という結果が出たそうです。

福岡県の特製メーカーが、この高速低温溶射技術を用いた除菌空気浄化装置を開発・製造し、一般家庭から医療施設まで幅広く採用されています。現在はホテルや旅館でもこの技術を広めるべく、特殊空間での効果検証を繰り返しながら、京都の機械メーカーと共同で自走式サイネージ案内ロボットへの搭載を実現しました。価格は1台1000万円、受注生産という敷居の高い製品ですが、保健所の衛生指導を受けた宿泊施設などで導入を進める動きがあります。

現在、世界中が危機的状況に見舞われつつある中で、当時の研究を思い返す機会が増えています。ホテルや旅館は、不特定多数の人が集まる「クラスター・プレース」で、集団感染の拠点になり得る環境です。それだけに、今一度、質の高い衛生管理を真剣に考え、取り組んで頂きたいと思います。旅行者の安心・安全をホスピタリティと両立することこそが、世界を誇る「日本の高い品質」ではないでしょうか。

こんな状況の中で私たちが考えるべきことは、観光の「復興準備」しかありません。冷え切った足元だけに気を取られるのではなく、前を見て、事態が収束して観光産業が活況を取り戻した時にどう対応するか、想像と知恵を働かせて力を蓄えましょう。

#### ■著者プロフィール

「変なホテルハウステンポス」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。