

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2020 5/5.20 第475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)ブ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



緊急事態宣言の発令で、日本国内の様相が一瞬にして変化してしまいました。これから何を見据えて運営すれば良いのか、悩まれている方も少なくないのではないでしょうか。

にインフラ整備を検討していたところ、たまたまこの様な事態に直面し、取り急ぎ対処するために「実証的利用」がされていると言っても過言ではないと考えています。

システムと連携することで、対面することなく一連の業務が実現します。フロントスペース自体を効率化することで限られた敷地を有効活用でき、圧迫感を感じないパブリックスペースが実現し、空気の循環・換気も効率的に行えます。

まず、基本的に忘れてはいけないのが宿泊施設の存在意義です。宿泊施設はこれまで、どんな状況でも存在してきました。新型コロナウイルスとの戦いを戦争に例える指導者もいますが、実際、戦時下でも宿泊需要はあります。今も、必要な経済活動は止むことな

以前から申し上げてきましたが、この様な状況で「安心・安全」を維持する上でも、省人化・無人化は非常に有効です。人との関わりを減らすことが感染症対策に効果的なのは

人が1日に処理していた情報量は、20年前と今とは比較にならないほど、今、私たちが接する情報量は膨大になっています。その中で「シンプルで簡単である」ことの価値は、とても大きくなっています。

く動き続けています。その中で衛生対策がしっかりとできていて、かつ、便利なホテル・旅館は、本来の役割を維持しながら営業を続けています。

「時代に順応する」とはどういうことか 宿泊施設の意義を見直す今こそ考えたい

限られた時間の中で物事をスムーズに完結したいという欲求と、それが叶わない場合のストレス、両方の心理を汲み取る必要があります。

一部の施設は政府や自治体の要請などを受けて、医療施設の代替としての役目を果たしています。これは今に始まった話でもなく、かねてより、急速な高齢化社会が進む中で医療施設が不足する懸念から「宿泊施設が将来的には医療・福祉施設へ転用されるべき」という議論がされています。それらを総合的に考えれば、将来的

もとより、サービスに対する考え方を大きくシフトチェンジすることで、柔軟な対応が可能になります。

自動チェックイン機が、スタッフの業務軽減だけでなく「スムーズな手続きを実現する」点で宿泊客にとってもメリットだという考え方が浸透してきましたが、今ではこのチェックイン機すら必要としない手段が出てきています。具体的には宿泊客自身のスマートフォンによるチェックイン手続きやルームキーの発行で、

■著者プロフィール

「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。