

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2020.6/5 第476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)プライダグ産業新聞社内
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4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 執行役 藤原 猛



6月に入り、世間は日常を取り戻すべく一気に動き出しました。しかし、この記事が出る段階ではまだ旅館を続けている宿泊施設も少なくありません。7月にも政府主導の観光促進政策が打ち出される予定ですが、閉塞感がまだ打開できない状況、一日も早い経済の回復を願うばかりです。

経済活動の再開に伴い、「新しい生活様式」とは別に「ニューノーマル」という言葉も耳にする様になりました。もともとは2008年ごろ、リーマンショックの頃に米国で生まれた言葉で、日本語では「新たな常識」「新状態」という意味合いで使われることが一般的です。

コロナウイルスの感染拡大を機に世界は新しい時代に突入し、コロナ後(アフターコロナ/ポストコロナ)のニューノーマルが説かれるようになります。これまでとは違う日常生活を強いられることから、ニューノーマルは「新しい日常」とも訳されます。米国では旅行のニューノーマルとして、旅行者のみならず旅行者サービス従事者の衛生対策や日々の健康管理とその開示、キャッシュの制限、タッチレス・ソリューション

の普及などが挙がっています。

これからの観光産業は、統合的観点から経営と運営を進める必要があります。経営的に厳しい局面がしばらく続きます。経済活動が再開してもホテルや旅行の業界が恩恵を受けるのはまだまだ先のことだと思います。今回は、取り急ぎ足元で何をすべきかを考えたいと思います。

宿泊経営のニューノーマルを考える 心を豊かにする役割を全うするために

行動が求められます。今回の自粛で私たちがステイホームを守り抜いた結果、多くのストレスが発生しています。だからこそ、個々のストレスを軽減し、心を豊かにする役割が観光産業に求められると思うのです。そして、この役割を全うするために働き手の安全を守るテクノロジを導入し、積極的に活用すべきです。日本人には「おもてなし」「接客サービス」に対する強い美学があります。ですが、今は状況が一変していて、その美学を見直し、利用客の協力を得なければならぬこともあります。「コロナの流行で資本主義が変わる」とまで言われている状況です。新しい宿泊経営を推し進めるのが今のタイミングではないでしょうか。

「ホカンス」「ステイケーション」「Vacation」から生まれた造語で、両方に共通するのが「近場の滞在を楽しむ」という概念です。宿泊施設に滞在することをメインに据え、宿または宿の周辺地域が提供するサービスの利用を主目的にした旅のスタイルです。最近では、客室でテイクアウト・グルメを楽しむなどから「eスポーツ」を楽しむ、という例も出てきました。

受け入れる側は感染拡大防止策を徹底的に取り、利用客にも理解ある

■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。