

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2020.7/5.20 第477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5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



沖縄は一足早く梅雨明けとなり、いよいよ本格的な夏の到来となりました。

私が所属する「ホスピタリティサービス工学研究所」は、琉球大学内の産官学連携施設にあります。移動自粛制限の解除に合わせて、ここ数カ月間休止していた開発・研究活動がようやく再開しました。お盆の8月16日には東海道新幹線のぞみが過去最大となる1日455本規模の運転計画を発表しており、冷え切っていた旅行需要に一筋の光が見えてきた感じがします。一方で、6月26日

時点の東京都における新規感染者は54人と高止まりが続き、観光・レジャーモードに水を差すのではないかと懸念されます。

宿泊施設はガイドラインに準拠した準備が望まれますが、それが感染抑制にどの程度効果があるのかは現段階では明らかになっていません。宿泊業の基準は何を参考に、どのように構築すべきなのでしょう。

サービスとの両立を考えると完全な対策は難しくなりますが、衛生管理においてひとつの参考事例にしたのが食品工場や医療現場です。こうした施設は、SARS、MERS、O・157、鳥インフルエンザ、ノロ

ウイルス、カンピロバクターなどの感染症対策を日常的に行っています。有用なデータも蓄積されているので、これらを活かしながら各社が対策を構築することが望ましいでしょう。

根拠があれば、合理的で誤解を招かない対策を取ることができます。最近でも次亜塩素酸水を使った消毒方法を巡って賛否両論ありましたが、これこそ根拠がしっかりと示されなかったことが原因で、データに基づいた検証がされていれば回避できたことです。ちなみに、食品工場では作業従事者が現場に入る際に次亜塩

食品工場や医療施設など異業種に学ぶ衛生管理 シフト管理や感染防止もシステムが解決する

素酸水で消毒をしますが、これは防護手袋の上から行うもので、食中毒を起こさないための殺菌処置を目的としています。

観光・宿泊施設では、現場にいるスタッフの安心安全を確保することも重要なことです。ホスピタリティサービス工学研究所では、目的関数(最小にしたい・あるいは最大にしたい値、あるいは関数値を指す)に、守るべき条件Ⅱ「制約」を課した中で最も良い選択肢を選ぶ「多目的関数の最適化」をベースに、勤務シフトの作

成やクラスターの回避策などを自動で計算する研究を進めています。これらをシステム化することで職場環境の改善も図れ、組織内の感染症パндеミックの回避にも有効と考えています。

この業界が慢性的に抱える課題に「人手不足」がありますが、統合的な人員構成を図るには施設稼働率も考慮に入れなければなりません。防疫・サービス・稼働率の全てに配慮しながら、それぞれのデータに基づいて現場を運営する。これを実現するには、従来のように収益と人員だけを

考えていれば良かった(低稼働だから人員が少なくて済む)など問題ではなく、感染拡大を抑えながらサービス提供も維持するという新たな制約条件のもとで「多目的関数の最適化」を織り込んだ経営が望まれます。

■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。