

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2020.8/5.20 第478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6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



長雨や豪雨が続き、新型コロナウイルスの新規感染者数も増加するなど、憂鬱な気持ちにさせられる毎日です。しかし、この状況に屈することなく宿泊業界を盛り上げていきたいと思えます。

先日、ある意見交換の場で「デジタルにおける失われた20年間」という言葉を目にしました。日本は失われた20年によって「デジタルトランスフォーメーション(DX)」も遅れてしまった、という趣旨の話です。

DXは、2004年にスウェーデン・ウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱した「進化し続けるテクノロジー

が人々の生活を豊かにしていく」という概念です。そのまま直訳すると「デジタル変換」となりますが、「変換」よりも「変革」と訳した方が相応しいかと思えます。この変革は破壊も伴う

「デジタル・ディスラプション」という意味合いも孕んでおり、最新のデジタル技術によって既存の価値観や枠組みを根底から覆すようなイノベーションが起きていることを示唆しています。

昔はサービスを受けるために、その前段階で多くの「事(コト)」をこな

すことが必要不可欠でした。例えば列車に乗る時は駅改札や旅行会社などで行き先を確認してから切符を購入し、飛行機に乗る際には予め購入した航空券を空港で搭乗券に交換する必要がありました。これが今では大きく変わり、

列車は改札でICカードをかざせば乗車でき、飛行機は航空券を購入する段階で座席の指定やサービスリクエストができます。

こうなると、人々の行動はどのように支配されるのでしょうか。昔はサービスを受けるという目的のために別のどこかへ「行く・向かう」必要があり、人はこの移動という行為に支配されてきました。一方、現在はこの目的を達成するために必要な行為が仕組み化され、だいぶ簡素化されました。これを言い換えれば「時間」に支配されていると言えます。実は、日本でもDXは着々と進んでいるのです。

時間が主流になり、サービスを享受するまでが簡素化されると、利用者は実際のサービスの本質に対してより

私たちの行動を支配するものが変わってきた

プロセスの簡素化で高まる「時間」の価値

来あるべきホスピタリティを提供しつつ、現代社会の潮流にも対応するという思考のもとで今常態化している「事」を見直せば、新たな価値を創り出せるのではないのでしょうか。

■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「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。