

宿泊施設でのウェアラブルデバイス活用

観光立国の中枢となる宿泊産業は「人材不足」「ITの進歩」「HACCP」「SDGs」など刻々と変化する状況へ急速な対応が求められる。宿泊施設が訪れるお客さまへストレスフリーな環境を提供していくために、品質向上や経営の効率化を迅速に推進していかなければならない。この状況をしなやかに乗り切るためにも「ホスピタリティサービス工学という視点」が重要になっている。週刊ホテルレストランでは、本連載を通じて「ホスピタリティサービス工学」という概念を分かりやすく伝えながらキーパーソンを紹介していく。

連載 11 回目は、(株)タップ ホスピタリティサービス工学研究所 沖縄研究室の外間政尊氏である。

(株)タップ
ホスピタリティサービス工学研究所 沖縄研究室
外間 政尊



【ホスピタリティサービス工学とデバイス】

ホスピタリティサービス工学の目的は、勘や経験ではなくデータを基に分析して判断を行い、IoTやロボットなどのテクノロジーを適切に融合させたサービス提供、生産性を向上させるための考えや視点を養うことです。

新型コロナウイルス感染症の感染拡大やそれに伴う自粛により、今までとは異なる価値観のニューノーマルな社会がやってきました。感染のリスクを減らすために、省人化や非接触などのテクノロジーを取り入れたサービスを

提供することは必須といえるでしょう。

しかし、提供しているすべてのサービスを対象に感染症対策のためにテクノロジーを導入することは困難です。そこで、既存のサービスに部分的にデバイスを導入することで付加的に改善していけると考えています。

本掲載では「人」に焦点を当て、生産性やサービスの体験向上に利用できるテクノロジーとして「ウェアラブルデバイス」を紹介し、その中で主流である「手」に注目したウェアラブルデバイスの宿泊施設での活用方法を考察します。

【ウェアラブルデバイスとは】

ウェアラブルデバイスはひと昔前ではウェアラブルコンピューターと呼ばれていましたが、近年ではスマートフォンの発展に伴い、補助センサーなどの役割も含めた幅広い機器がウェアラブルデバイスと呼ばれています。2015年にApple Watchが話題になり、健康目的などで普及が進んでいます。

ウェアラブルデバイス(以下「デバイス」)はその名の通り身体に直接装着することを前提としています。

表1: ウェアラブルデバイスの主な形状と主な機能

形状	機能
腕時計 (自立型・補助型)	時計、通知、電子決済、無線通信、通話、防水、心拍数、GPS、加速度センサー、スマートアシスタント
指輪	通知、心拍数、GPS、防水、電子決済、無線通信、通話、スマートアシスタント
眼鏡	AR、VR、ディスプレイ、カメラ、マイク、無線通信、通話、GPS、ジャイロセンサー、目線
衣服	心電、筋電、呼吸数
靴	歩数、速度、角度、通知

装着時に不快にならないように、デバイスは軽く、機能を絞って提供されることが多いため、目的に合ったデバイスを選択する必要があります。

形状は腕時計、眼鏡、服、靴など様々なデバイスが公表されており(表1参照)、医療や工事などの現場で利用が検討されています。

今回は幅広いデバイスの中から他の形状と比較して利用されることの多い「手」に関連したデバイスに注目していきます。

【手に装着するウェアラブルデバイス】

手に装着するデバイスは腕時計型のように手首につけるものと、指輪型などのように指につけるものに分かれています。また、本体がスマートフォンに近い機能を持った高機能な自立型とスマートフォンやパソコンに連動させて利用する補助型のデバイスが存在しています。

補助型デバイスでは内蔵したセンサーを使ってデータを取得し、スマートフォンや、コンピュータに送る、逆にスマートフォンの機能を補助型デバイスに付属しているセンサーなどを通して利用することができます。

自立型デバイスでは多くの場合補助型デバイスが持っている機能に加えて、本体でスマートフォンに近い機能、例えば通話や非接触の電子決済、インターネットを通じたデータのやり取りなどを行えるものがあります。

自立型デバイスは、作業現場での定期的な体調管理の実施と簡易化、安全確認の実施管理などのマネジメント目的での利用や、病院でのナースコールの受信、情報確認用途で通知機能強化や情報伝達の改善に利用検討されています。実際の活用事例としては、トラックの運転手に装着して、運転しながら

メッセージを受信したり、運転手の健康状態のモニタリング等に利用されています。

【宿泊施設での活用】

実際に手に装着するデバイスを宿泊施設で活用することを考えることにします。ここではデバイスを使用してもらう対象を「お客さま」と「施設で働く方」の2つに分けて考えていきます。まず「お客さま」に利用してもらう場合ですが、デバイスとPMSのお客さま情報を紐づけることで、宿泊施設や周辺施設での支払いへの利用や、デバイスを使ったルームキーの代用などのサービスとして提供することが考えられます。

また、ホテルのフロントやレストランが連絡したい情報、例えば予約の時間が近くなったなどをデバイスに通知することで、スマートフォンより手軽に確認できます。

ほかにも、PMS上の情報をQRコードとして表示し、その情報をレストランなどで読みとることでミールクーポンを利用したり、部屋掛けで精算を行

なうといった運用も考えられます。「施設で働く方」にデバイスを身につけてもらう場合は、スマートフォンでの業務連絡では、接客担当者が業務のためにスマートフォンを見ているにも関わらず遊んでいるように見られるケースがありますが、手に装着しているデバイスで確認することで誤解を受けにくくなります。

また、ハンズフリーで利用できるため、従業員同士の情報共有やスケジュール確認をデバイスから行なうことで、ほかの作業をしながら通知の確認ができ、業務の効率化につながります。例えば、清掃業務のスタッフに身につけてもらうことで、清掃ステータスの簡易的な送信をしたり、清掃しながらメッセージの取得をするということが可能です。

これらの活用例の多くは構想段階ですが、手の離せない業務での通知確認や体調管理などで活用している業種もあるため、宿泊施設でもこのようなテクノロジーを活用したサービスを提供することが可能であると考えています。

デバイス活用のイメージ

