

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



私は仕事柄出張が多いのですが、その際の宿泊先はたいがい同じホテルで決めています。私にとって出張先のホテルはコンディショニングを整える最重要拠点と考えるからです。

ところが先日、その定宿でいつもお願いしていた依頼がその日は伝わっておらず、チェックアウトに手間取ってしまったことがあります。その依頼はさほど特別なものではなく、どこのホテルでも一般的に対応している定番サービスの一つです。人伝手の依頼が伝わらないなら、

むしろ依頼の仕組みやサービスにデジタル技術を取り入れた方が、あら

じめ確認ができませんし効率化にも繋がるのに、と感じてしまいました。

ここで強く訴えたいのは「効率化」サービスの低下ではない、ということとです。私たちはすでに「テクノロジーを活用したデジタル化」の価値を日常生活の中で十分に感じています。宿泊客も同様の状況にあります。

テクノロジーを活用したサービスは、効率化に対する意識が高いバジェットクラスや宿泊主体型ホテルはもちろん、ラグジュアリー・ハイエン

ド・フルサービスなど、宿泊以外のコンテンツが充実するホテルにおいても大きな役割を担います。

ホテルのサービスは、経営とのバランスを基準にして適切か否かを判断することが出来ます。業態・スタイルが変わればサービスの内容も変わることには至極当然ですが、ここではそれを比べきいではなく、どちらも「サービスが低下する」リスクを常に抱えており、その原因を突き詰めると似たような課題として「働き手の不足」を抱え

ている可能性を指摘したいのです。いずれの業態も、定番サービスを維持するために貴重な人材をその分野に集中して配置し、それがかえってサービスの低下に繋がる場合があるのです。

本来、会社の人材は会社の進化や発展を推し進める原動力であるべきです。従業員それぞれの立場や取り組みを通じて進化や発展に繋がる何かを創造するべきですが、現状、多くのホテルは創造どころか定番サービスを回すことに精一杯で、経営とのバランスも

保てない状況に陥りかねません。

それなら、いっそのこと定番サービスをテクノロジー化してみたいかがでしょうか。デジタルトランスフォーメーションが広く浸透し、宿泊客の価値観も変わっています。さらに、デジタルによってデータが蓄積しやすくなり、そこから新たなサービスを開発するヒントも得られます。

私は、ホテルで仕事をする以前は旅行会社に勤務し、その後はエンターテインメントが主体のテーマパークに勤めていました。今、宿泊施設の生産性向上のためにテクノロジーの活用を提唱するに至った

のは、こうした業界での経験が大きいのです。ここで得られた発想を基に、時代の変化にも対応できる世界をお伝えしたいと思います。

進化しないサービスが宿泊客の評価を落とす

あらゆるホテル・旅館が直面する「現状維持」の罠

■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。