

# 国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2020.11/5 第482号

発行所:国際ホテル旅館 〒104-0061東京都中央区銀座8-15-15(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(6226)9580 FAX 03(6226)9578

https://ihr-news.jp

【第9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



現代における文明の高度化に欠かせないのが「挑戦(チャレンジ)」であり、挑戦が変化や進化、発展を生むと筆者は考えます。宿泊施設の変化、進化、発展はこれからの様になるのではい

うか。今年の半ば、米国Apple社が米国テキサス州に10億ドル(1000億円)規模の予算を投じて192室のホテルを建設すると報じられました。世界有数のテクノロジー企業ならではの先進的な取り組みが、ここで行われる

のではないかと注目されています。今後、いわゆるGAFAIに代表される資金力を持つテクノロジー企業

によるリアル店舗・施設のDX(デジタルトランスフォーメーション)に向けた取り組みが、さらに増えると言われています。

一方で、ホテル運営会社がリードする形でDXを推進する動きもあります。例えば、マリオット・インターナショナルはかねてからデジタル研究に力を入れています。その成果として、昨年1月に既存の会員制度を全面刷新して発足したロイヤルティプログラム「Marriott Bonvoy(マ

リオットボンヴォイ)」は、ホテル内外の各セールスチャネルやWebサイトなども活用し、ホテル利用客が滞在シーンの中で様々な体験ができる「旅の統合アプリ」として機能することを目指しています。紹介しているアク

ティビティは1000カ所・約12万件ののぼり、一例として「氷河に覆われたパタゴニアへのハイキング」や「モロッコでラクダの背中に揺られながら楽しむ砂漠トレッキング」などをアプリ上で購入することができます。

### 宿泊施設を取り巻く「DX」環境の変化 デジタル技術が旅行体験を大きく変える

ホテルのアプリが地域経済の活性化や文化交流を促すプラットフォームとしての役割も担っているのです。

マリオットのような世界規模の企業

ならDXのための投資は可能でしょうが、多くのホテル旅館はそこまでの資本力を有しません。一般的に、デジタル化のためにはPMSを提供・販売する企業の主導で仕組みを作ることが多く、複数の施設・企業が共通プラットフォームを利用することで資金面も含めて成立することができます。

未来の宿泊施設は、3つのSENS Eで成り立つと考えられています。それは①省エネ性能、②DX(デジタル化) ③省人化、④建築です。

省エネ性能は、環境に配慮した自然エネルギーの活用による熱効率の向上とコストの低減、DXはデジタルの活用によりサービス品質の向上と省人化・効率化の両立がそれぞれ実現するでしょう。ホスピタリティを重んじるあまり、一部、無駄な作業や業務にエネルギーを注ぎ込んでいることに目を

向けなければなりません。人材は高い創造性を持つ業務に従事することをもっと意識すべきです。最

後に建築は、150年以上進化が見られなかった「鉄、コンクリート、ガラス」を用いた建造物も、デジタル技術の進化とともに変わるとみられます。

#### ■ 著者プロフィール

「変なホテル ハウステンボス」 開発準備室長・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年に漂つくしを設立。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。