

宿泊施設向けの鍵にまつわる新たなサービスの形

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ている。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 14 回目は、(株)タップ ホスピタリティサービス工学研究所 沖縄研究室の北池裕貴氏である。

(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
渡久山 大雅



はじめに

昨今のコロナウイルスの流行により、人々の生活や業界の環境に大きな変化が起こると共に、新たな生活様式が徐々に確立されています。この急激な時代の変化において、宿泊産業のサービスに IT の先端技術を組み合わせ、新たな価値を創出することが目的であるホスピタリティサービス工学の考え方がより一層重要になってまいります。

今回は「鍵」というテーマに着目し、宿泊業界における活用について述べて

まいります。日常的に触れる機会の多い鍵ですが、一口に「鍵」と言ってもその種類は非常に多く、それぞれ特徴や扱い方が大きく異なります。まずは簡単に、一般利用される鍵やホテルで利用される鍵についてご紹介させていただきます。本掲載では、ホテルからは切り離すことのできないテーマである「鍵」について、セキュリティの観点だけでなく、サービスとしての側面にも着目しながらご紹介いたします。

身近にある鍵とホテルの鍵

私たちの身近にある鍵といえば、どのようなものが思い浮かぶでしょうか？さまざまな技術が普及している現代においても、鍵を錠に差し込んで開閉操作をする「シリンダーキー」が最初に浮かぶ人が多いのではないのでしょうか。このシリンダーキーは、一般住宅だけでなく宿泊業界において現在でも利用されています。最新のタイプだと非常に高い防犯性能を持っており、ピッキング等による不正解錠はほぼ不可能であると言われております。世界で最も古い鍵は、古代エジプトで作られたシリンダータイプの鍵であったと言われており、およそ 4000 年前から利用され続けている歴史の長いタイプです。

一般住宅においては、ノンタッチキーやハンズフリーキーといった、シリンダーキーよりも利便性を上げたタイプ

が最近では利用されるケースが増えております。一方ホテルで採用されている鍵の形式としては、「シリンダーキー」または「カードキー」や「暗証番号」などが挙げられ、最も主流なものは「カードキー」タイプとなっております。その中の多くは、専用のリーダにカードをタッチして解錠をする、IC カードを用いた非接触のカードロックシステムを導入しています。

ホテルのカードキーとして利用されるカードの規格は、大まかに「Mifare」と「Felica」の二つに分けられます。Mifare はさまざまな分野で世界中で最も多く採用されており、オフィス入退室管理やポイント管理などの用途で利用されています。一方、Felica は日本国内においては最も普及している規格で、Mifare よりも処理速度が速く、交通系 IC カードや電子マネー決済などで利用されています。これらの IC カードを利用したカードロックシステムでは、カードロック側が直前に読み込んだカード情報を記憶します。新しいカードを読み込むたびに記憶しているデータと比較・更新を行なうことで古いカードを無効化する仕組みになっています。

ホテルとスマートキー

鍵の種類はさまざまある中で、コロナ禍における現代で最も注目を浴びているタイプとして「スマートキー（スマートロック）」があります。IT の技術を用

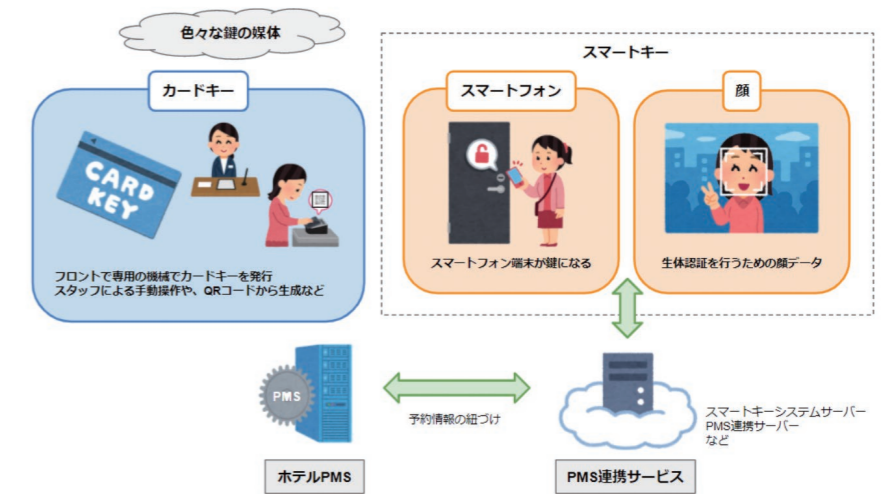
いて、スマートフォンなどの他デバイスと連携した機能を実現するため、製品によってできることは様々となっております。例えば、遠隔での錠の開閉、鍵データの非対面での受け渡し、解錠の通知の受信など、これまでの物理的な鍵ではできなかったことが実現できます。ほとんどが非対面・非接触で操作できるようになるため、昨今のニーズに合ったタイプであると言えるでしょう。

スマートキーをホテルに導入することは、ホテル側・宿泊者側双方にメリットがあります。まずホテル側のメリットとしては、スマートフォンのアプリなどを介した解錠になるため、物理的な鍵の受け渡しの必要がなく、受付業務の省人化、そして鍵の紛失防止につながる点が挙げられます。さらに、入退室履歴の管理が容易になることで、客室清掃や修理業者などの履行確認にも利用できます。

また、ホテル PMS とデータ通信での連携を行なうことが出来るのも大きなメリットとなります。鍵の管理を PMS 上で行なうことで、チェックイン～鍵発行までの手続きがスムーズになります。鍵だけでなく、チェックインなどの操作と一体となったアプリであれば、宿泊客はスマートフォン一つで一連の手続きを完結させることが可能です。特にコロナ禍においても、ホテル側が非対面・非接触でのホテルステイの実現をアピールすることで、宿泊者側に安心して泊まりやすいと感じさせることができます。鍵の受け取りや持ち歩きのない点においても、宿泊者にとってはメリットと感ずることでしょう。

ここまでの内容はスマートフォンの端末を鍵として扱うものとしてお話しさせていただきましたが、スマート

図 1：AI 需要予測システムと PMS の連携概略



キーは必ずしも「スマートフォンが鍵になる」とは限りません。例えば、「顔」のデータを鍵として登録して認証を行なう、生体認証方式のスマートキーというものもあります。上で述べたスマートフォンを鍵とした場合と同様に、PMS の予約情報と顔データのひもづけを行なうことでチェックインやドアの解錠をスムーズに行なうことが可能になります。もちろん、ホテル利用者における顔認証への抵抗感をどのように拭うかについては検討が必要ですが、非接触を題材に挙げられる今の時代では、ホテルはこのようなスマートキーを採用することが一般的になる、という未来はそう遠くないかもしれません。

新たなサービス提供への一歩

カードキーでの運用からスマートキーで管理するシステムを導入する際は、施設側に大きな変更が必要になるでしょう。特に、全部屋のカードロックシステムの入替えをするためには相応のコストを要します。現在弊社で開発中のカードキー発行システムの

機能の 1 つに、予約情報 ID が入った QR コードを付属のリーダで読み取り、自動でカードキーを発行するものがあります。ホテルで利用するカードロックシステムに合わせて発行するため、既存のロックシステムの入替えをする必要なくお使いいただけます。こちらも弊社のスマート PMS（ホテル旅館向けの非接触対応アプリ）と連携することで、チェックイン～カード発行までを宿泊者はセルフで行なうことができます。将来的にはスマートフォン自体を鍵としたものや、顔認証などの生体認証を活用したさまざまなスマートキーを実装する予定となっております。このようなシステムを活用することが、新たな鍵の管理方法に価値を見出すきっかけになると考えております。

今回は鍵というテーマを中心に、宿泊業界における活用についてお話しさせていただきました。ホテルの特性上、鍵に関する問題はホテルから切り離すことのできないテーマです。ホテルによって管理方法はさまざまですが、どのような形であれ、そのホテルに合った適切なサービスの提供を実現することが重要であると考えます。

渡久山 大雅 2018 年 3 月 琉球大学 理学部数理科学科卒業。タップに入社し、ホスピタリティサービス工学研究所にて社内向けヘルプデスクの開発に携わる。その後、ヘルプデスクと連携した社内向け AI の開発に携わり、自然言語処理技術を活用したサポートセンター業務の効率化の研究に従事し、現在に至る。