

# 国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2020.12/5 第484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10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



早くも12月を迎えて1年を振り返る機会が多くなりましたが、今年は何といても「新型コロナウイルス感染症」に終始します。この段階になると、世間は変化を「迎えた」というよりも「受け入れる」ようになっていきます。宿泊施設では利用客に検温と手指消毒、マスク着用をお願いすることが当たり前になりました。

業務のデジタル化に対する意識も高まりました。今回は、10月に発売された新型iPhoneを機に広く知られることとなった5G・第5世代移動通信システムについてお話しします。

5Gによって何が  
できるのか。具体例としては、高画質の映像を瞬時にダウンロードできたり、ライブ映像を遅延なく視聴できたりと、高速大容量のデータ通信が気軽に利用できることが挙げられます。

### 5Gが後押しする「次世代型観光地経営」

#### 複数の施設を遠隔集中管理することが可能に

シーズンに応じて現場管理と遠隔管理を併用する、といった運営方法も考えられます。本稿では、これまでに何度もロボットのサービスを取り上げてきました。ロボットが正常に稼働しているかどうかを常時確認したり、万が一のトラブルシューティングに対応したりする際にも、5Gが大きな役割を果たします。

この考え方を集中管理センターにも応用して、センター利用料と現場業務の簡素化が進んだ運営コストの二つを通常の運営コストと比較し、コスト削減が実現すれば宿泊施設に削減分が還元される、という仕組みを構築することができそうです。こうした仕組みは、メーカーや金融機関などが主体となって事業会社を組織することで長期に渡り安定的な経営が実現できると思います。さらに、そこで蓄積されたデータを活用することで、地域全体の持続的な観光振興・地域活性化も図れる可能性も秘めています。

5Gによって何が  
できるのか。具体例としては、高画質の映像を瞬時にダウンロードできたり、ライブ映像を遅延なく視聴できたりと、高速大容量のデータ通信が気軽に利用できることが挙げられます。これを宿泊・観光業に応用すると、例えば全国各地に点在する施設を集中管理センターのような一つの場所ですべて遠隔で監視できることなどが考えられます。繁簡の差が大きい地域や施設でも年間を通じて一定の人材規模を保った運営が叶いますし、時間帯や

複数の施設を遠隔集中管理することが可能に  
減実績の一部を報酬として受け取るも

著者プロフィール  
「変なホテルハウステンポス」開業準備室長・初代総支配人として、ITやロボティクスに詳しい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。