

# 宿泊施設館内のキャッシュレス化について

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16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 室長補佐の宮川拓氏である。

(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  
宮川 拓



## はじめに

この1年間はコロナウイルスによる社会への影響は非常に大きく、この連載でも何回かコロナ禍の影響とホスピタリティサービス工学の視点について掲載させて頂きました。急激な時代の変化による常識の変化に対応していくためにも、ホスピタリティサービス工学の視点からさまざまな新旧の技術やサービスを宿泊業界で取り入れた生産性向上は必要です。一般の方に利用が普及しはじめていく技術やサービスは、

宿泊業界の新サービスと組み合わせ提供しても一般の方が受け入れやすいく成果が見込みやすいと考えられます。

## キャッシュレス決済について

今回はキャッシュレス決済について取り上げます。キャッシュレス決済は数年前から経済産業省が利用推進を行っており、2020年1月時点で20%程度であるキャッシュレス決済の比率を、2025年まで40%程度、将来的には80%程度を目指しています。

キャッシュレス決済とは、お札や小銭などの現金を使用せずにお金を払うことです。キャッシュレス決済手段には、クレジットカード、デビットカード、電子マネー（プリペイド）やスマートフォン決済など、さまざまな手段があります。電車に乗る際に交通系と言われる電子マネーを利用したり、コンビニなどでのQRコードなどでの支払い、オンラインショッピングでのクレジットカードなどの支払いなどさまざまな場面で多様な支払い方法での利用が可能となっており、利用されたことがある人も多いのではないのでしょうか。

利用者、事業者にはそれぞれ以下のメリットがあると言われています

### ●利用者

- 日常的な利用でポイントが貯まるサービスが多い
- 支払い時に小銭をやり取りする手間が省ける
- 切符を買わずに電車やバスなどの交通機関に乗れる
- ATMへ現金を下ろしにいく手間が減る
- 紛失した場合に利用停止をすることで被害を抑えられる
- コロナ禍において、現金の受け渡しを無くすことによって接触機会を減らせる



### ●事業者

- キャッシュレス決済に慣れており、日本円を持たない外国人観光客への消費促進
- 支払がスムーズになることによるレジの混雑軽減
- 現金の集計、収納業務の軽減
- 締め処理業務の効率化

### ホテルにおけるキャッシュレス

前述したようにキャッシュレスにはさまざまなメリットがあります。そのため現在は多様なキャッシュレスサービスが展開されており、ゲストが普段利用しているキャッシュレスサービスを様々な利用シーンで対応するのは難しいところもあります。そこで、ホテルでは昔からある「部屋付け」というキャッシュレスの仕組みを併用する方法があります。館内の利用はすべて部屋付けとなる専用のキャッシュレスの仕組みで統一することで導入及び運用コストを抑え、フロントのみが多種のキャッシュレスサービス対応しておくことでチェックアウト時にゲストの支払方法に合わせたサービスを提供することが出来、現金で最終的に支払

払いしたいゲストでも館内はキャッシュレスで利用して頂くことが出来ます。館内での統一したキャッシュレスの仕組みについては過去に本連載で掲載をした顔などの生体認証やRFIDによる認証の利用が考えられます。日本円の小銭をあまり持たない外国人観光客にとってはコインランドリーや自動販売機などでもキャッシュレスでお手軽に利用出来る仕組みを用意することは今後重要になっていくと考えられます。研究所ではホテル旅館の生産性向上とコロナ禍における非接触対応を目的として、ゲストがチェックイン、チェックアウトなどの操作を自身のスマートフォンで行えるアプリを新たに開発しリリース致しました。アプリには決済機能を持たせており、室料のチェックイン時精算や部屋付けした伝票のチェックアウト時精算、またレストランでのオーダーから会計までをアプリで完結させることが出来ます。以前はスマートフォンなどを利用したオンライン決済はクレジットカードが主流でした。そして WechatPay や paypay などのPAY 決済関連は suica などの交通系カード決済同様、QRコードなどを店舗にある Reader に翳すことで

決済をする必要がありましたが、最近ではスマートフォン内で完結出来るオンライン決済の仕組みが可能となってきました。アプリにもその機能を取り入れることで、ゲストが自身で操作し支払を済ませることが出来ます。スタッフにとっては業務の負担が減り、他のサービスへの注力や釣銭ミスの軽減、レジの締め処理の短縮が見込めます。また、ゲストがリアルタイムにアプリで現在の部屋付けの利用状況を確認する機能も用意しております。

今後はアプリと生体認証などのシステムを連携し、例えばアプリで顔登録しておけば各利用シーンで顔を認証するだけで部屋掛けが可能になるなど、キャッシュレスを前提とした安心で便利なさまざまな機能の提供を企画しております。

このように既に一般化されている技術の利用は施設側にも利用者側にも導入しやすく、生産性の向上も分かりやすいものとなっています。宿泊業界には積極的に活用することで生産性の向上や新しいサービス提供の可能性が見込まれる技術がまだ多数あると考えており、ホスピタリティサービス工学の視点は大切になってまいります。

宮川 拓 2004年3月琉球大学 大学院理工学研究科卒業。タップ東京本社に入社し、PMS開発に携わる。06年8月よりタップ沖縄事業所へ異動し、PMS保守に携わる。17年4月よりホテル研究所へ異動し、サポートセンター向けAIの開発に携わる。19年7月よりホテル研究所はホスピタリティサービス工学研究所沖縄研究室へ組織変更、室長補佐に就任し現在に至る。