

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT

2021.2/5 第488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11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



GoToトラベルキャンペーンが一時停止となり、この年末年始から宿泊業界にとっては非常に厳しい状況が続いています。2021年も引き続き、ITが主役の「宿泊経営」を皆様と考えてまいります。

「ワーケーション」が取り上げられる機会が増えています。work(労働)とvacation(休暇)を組み合わせた造語で、観光地やリゾートに滞在しながら仕事をする(=リモートワーク・テレワーク) 過ごし方を指します。

在宅勤務やレンタルオフィスでの仕事とは区別され、働き

方改革やコロナ禍を踏まえた「新しい日常」の一環に位置づけられています。

最近の概念のように思われがちですが、ワーク・エンゲージメントへの意識が高い米国では2000年代にはこの考え方があったようです。日本では情報通信技術の発展に伴い、IT会社のように出勤勤務を必ずしも必要としない業態が、研修・保養施設をサテライト・オフィスとして利用したことで広まったとされています。

GoToトラベルキャンペーンは、経済を支えるという意味では少し雑な内容だったかもしれません。

ホテル・旅館をはじめ、不特定多数の利用者を受け入れる施設は、慣れない感染症対策と感染への恐怖を感じながらの業務でした。本質的に、この業界のスタッフは「楽しい旅のお手伝いをする」立場としての明るく元気な接客が求められましたが、この期間はそれどころではありませんでした。

私は、別の方法があったのではないかと考えています。日本国内だけでなく世界経済が活気を取り

活かしたプランを打ち出しています。ここにこそ国の支援策があれば、今とは違った状況になっていたかもしれません。昨年11月にはビジネス出張がキャンペーンから除外されましたが、経済を回すには企業を元気にしなければなりません。

この状況下で減収減益となる企業も少なくありませんが、そういう企業はとにかく経費を切り詰めようとしています。旅費はその代表格で、

私が以前勤めていた会社が経営再建の最中にあった頃、出張の移動にはLCC

GoToトラベルキャンペーン停止に思う

観光・宿泊業に響く「本当の経済支援」

戻すためには「経済活動を止めない」ことが必要ではないでしょうか。昨年の緊急事態宣言下においてもホテル業が完全に停止しなかった理由の一つに、業務上宿泊・滞在せざるを得なかった人たち=ビジネス需要がありました。これを考えた時に、観光・レジャーを対象としたGoToトラベルキャンペーンではなく、ビジネス・業務を対象としたキャンペーンが主体であるべきだったと思います。

現在、ホテル・旅館は個別にステイケーション(stay + vacation)やホカンス(hotel + vacances)など、各施設が持つコンテンツを

を使い、宿泊費用も相当に制限されていました。経済が回復して所得が戻れば、一般旅行者は自然と旅行を楽しむようになります。

今年には本来あるべき経済再生に向けて適切な施策が取られ、「宿泊業を中心とした観光地経営」の大きな下支えとなるよう心から願っています。

■著者プロフィール

「変なホテル ハウスステイ」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。