

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT

2021.3/5 第490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12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



私の紹介にもある「変なホテル」の第1号店・変なホテルハウステンボス（長崎県佐世保市）が、開業に向けて本格的に準備を始めたのは2013年頃のことでした。2016年にグランドオープンを迎え、その後、ギネスより世界初のロボットホテルとして認定を受けたことで、広く世間にも知られることとなりました。

通常、ギネスの認定は挑戦者の申請から始まるパターンが主流です。しかし、本件はギネス側から認定の申し出があったという非常に珍しいケースでした。

開業から5年ほど経った今、ホテル・旅館でのデジタル技術活用は当時とは違った世界や領域に突入した、フェーズが変わったことを感じています。ロボット技術においても、目に見える形で機械が存在するハードウェア主体の技術から、RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）に代表される、ソフトウェア主体の技術へと移りつつあります。

RPAは、ソフトウェアロボット（ボット）または仮想知的労働者と呼ばれる概念に基づく、事業プロセス自動化技術の一種で、私

たちがパソコンを使って行う定型作業をロボットが代わりにやってくれるものです。昨年頃から、宿泊業界でもこの考え方や手法が通用し始めていることから、個人的には「第二次ホスピタリティーのデジタル化ブーム」が到来したと考えています。先日開催された国際ホテルレストランショーでも、一昔前は自動チェックイン機などのキオスク端末や自律歩行のロボットなどが中心でしたが、今年

未来を牽引する宿泊業界のありかた 業務の自動化は「新たなフェーズ」へ

はRPAやAI（人工知能）を用いたユーザビリティ向上や、センサー技術を利用した混雑状況の通知等が展示されました。

これらは全てソフトに繋がる技術で、利用者は何らかのプラットフォームを利用しなければなりません。この分野が発展する背景には5Gなどの通信技術の発達があり、スマートフォンやウェアラブル端末などのモジュールに対する技術革新への期待も高まっていると業界関係者もみています。

例えば、白物家電をさらに便利に使う機能としてスマホアプリやスマートスピーカー等と連動させ

て、従来の性能とは別のカテゴリーで付加価値を付ける傾向が強まっています。すでに日常を通じて進化した便利さを体験しているので、宿泊施設でロボットが配膳したり無人サービスに軸足を置いたりしても、利用客はあまり価値を感じ取れないのではないかと思います。ニーズと一致しないデジタル化を進めることは、投資そのものが無駄になる可能性もあるので慎重に考える必要があります。

ハードウェアのニーズは、無人自動運転や小型モビリティに代表される都市や地域のスマートシティ化の分野に軸足が移りつつあります。こうした分野との連携を視野に入れるなら、基幹システムは10年・20年先を見据えて選ぶ事が重要になります。ここを間違えると経営にも打撃となるため、動向をしっかりと見定めて頂きたいと思います。（了）

■著者プロフィール

「変なホテル ハウステンボス」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。