これからの宿泊産業における AR（拡張現実）の活用

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 18 回目は、㈱タップ ホスピタリティサービス工学研究所 沖縄研究室の古謝 侑希氏である。

㈱タップ
ホスピタリティサービス工学研究所
沖縄研究室
古謝 侑希

「【はじめに】

コロナ禍で人との物理的な接触が避けられる中、人々の仕事や暮らしは今後どのように変化していくのでしょうか。リアルの世界で「密」な活動が制限され、人との接触の回避が常態化するなか、現実世界の不便さをテクノロジーで解決する動きが急速に広がり始めました。巣ごもり、テレワークが標準となりバーチャル化、リモート化の動きは、コロナリスクがなくなった後でも後戻りできない変化として広く利用されていくと思われます。そんな中、XR（クロスリアリティ）と総称されるデジタル情報を用いた新たな表現手法や、それに関わる技術があらゆる領域で注目を集めています。今回は、そのなかの一つである AR（拡張現実）技術に焦点を当て、アフターコロナを見据えた宿泊施設での活用方法をホスピタリティサービス工学の視点から考察します。

【AR 技術とは】

AR とは Augmented Reality の略称で、日本語では拡張現実と称されています。何らかのデバイスを通じて現実にデジタルの情報を加え、自分が見ている現実世界のフィールドに、本来は存在しない情報を表示する技術です。その他にも、AR と並べて語られる概念として、「VR（仮想現実）」や「MR（複合現実）」などがあり、それらすべての技術を総称して「XR（クロスリアリティ）」と呼ばれております。その中でも AR は、ゲームなどのエンターテインメントコンテンツをはじめ、観光などの領域でもサービスが増えています。例えば、スマートフォンで、GPS によって場所を認識し、カメラに写った映像に「ここにレストランがあります」といった情報を表示したり、その場所の歴史や地域、建造物などの「観光情報」を表示しながら観光したり、AR は観光に関する補助的な情報を取得するのに役立ちます。

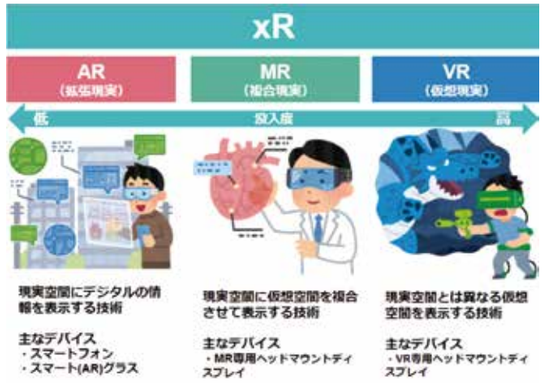
【AR 活用のデバイスはスマートグラス】

現在、AR を手軽に体験できるデバイスとして、スマートフォン・タブレットが主流となっていますが、このほかに、AR 機能搭載のスマートグラスなども存在します。SF 映画やアニメでは昔から登場していた定番のアイテムのように、メガネとして装着するだけで視界にデジタル情報を表示され、通知機能や近くのショップ情報、交通情報、目の前の人の名前、物体認識、動物や花の名前、地名などが瞬時にわかるようになっていくでしょう。

AR はスマートグラスと組み合わせることで、両手で別の作業をしながら付加的な情報を確認することができ、その利便性から将来のスマートグラスの本命機能とも言われております。スマートグラスは、GAFAM、BATH を中心に世界中で開発中であることが報道されており「ポストスマートフォン」としてその機能や今後の実用性に関して期待がされています。

【宿泊業界での AR 活用方法】

※ XR（クロスリアリティ）と総称されるデジタル情報を用いた新たな表現技術



AR は宿泊業界において旅行者を引き付ける無限の可能性があります。最近では、誰もが新しい目的地を訪れている間、スマートフォンを持っているでしょう。AR は、旅行者がそれらのスマートデバイスを使用して、別の方法でまったく新しい情報を提供します。

AR 搭載のスマートグラスを用いれば、観光スポットはどこにあるか、近くの店で何を売っているか、どの乗り物に乗れば目的地まで最短距離でいけるのかなどを現地でハンズフリーで容易に知ることができます。また、画像認識を用いた文字翻訳、音声認識を用いた翻訳の表示なども有効です。

一方で、宿泊施設で働く側にとってもメリットがあり、最近はそちらの方が注目されています。音声翻訳が最も注目されている技術の 1 つで、外国人観光客との会話で、翻訳結果をスマートグラス上に表示することで、よりスムーズな対話になります。翻訳以外にも宿泊施設案内用のセリフや、トラブル時のマニュアル対応を提示するなどの使い方をすれば、業務に不慣れな人にとっても役に立つでしょう。また、顔認識技術や PMS と連携することで、VIP などの宿泊者情報を可視化することができ、名前でゲストを迎え顧客に最良なサービスを与えることも可能です。

そのほかにも、清掃業務を効率化するソリューションとして AR を活用することもできます。例えば、画像認識を利用して「掃除した場所」と「まだの場所」が視覚的に確認できたり、掃除の仕方が悪ければそれをリアルタイムに NG の表示として確認することもできます。

このように近年、観光と AR テクノロジーを融合したスマートツーリズムという概念や現場作業におけるサポート支援として注目されています。With コロナ、アフターコロナのテクノロジー投資として、AR 技術が非常に期待されるでしょう。

※生活の中で AR が活用されるイメージ図
(designed by freepik)

【アフターコロナを見据えた AR の可能性】

新型コロナウイルスは宿泊業界に前例のない危機をもたらしましたが、テクノロジーの導入を間違いなく加速させました。AI や IoT ソリューションなどのスマートテクノロジーを採用して回復することが重要視されつつあるのと同様に、AR 技術も急速な進展が期待されています。AR は、もはや新しいもの好きの人のためのオモチャのような存在ではなく、人々が現実に感じている不便を解消する手段になりつつあります。

AR の魅力はまるでその場にいるかのような現実空間を再現できることであり、その実現のためにはスマートグラスなどのデバイスが必要不可欠です。現在はスマートフォンやタブレット端末などが多くのユーザーに支持されていますが、今後スマートグラスなどの高性能ウェアラブルデバイスが普及することで、AR が私たちの生活に幅広く利用されるものと考えられます。そして、アフターコロナを見据えた革新的なソリューションとして宿泊産業の新しいステップとなるでしょう。

これからの将来、今まで以上に非接触が求められる時代が到来するかもしれません。ですが、これまで以上にアナログコミュニケーションが大事になっていくのも事実です。その中で、リアルとデジタルのハイブリッドをうまく活用しあたかも目の前に相手がいるかのように会話ができ、これまでと同等、いやそれ以上の宿泊サービスを受けることができたらと考えたら、あなたはどんなサービスを受けたいですか？私たちはこれからも AI や IoT・ロボット、AR 技術等のテクノロジーを活用したさまざまなサービスを研究し「ホスピタリティサービス工学」という考え方で宿泊産業の皆様に提言してまいります。

古謝 侑希　2016 年 4 月 沖縄国際大学 産業情報学部卒業後、（株）タップに入社。入社後、コミュニケーションロボットのアプリ開発に携わる。現在は主にロボット・スマートスピーカー、IoT をメインとした宿泊施設向けサービスの開発や、PMS と連動することでの自動化・効率化の研究に従事している。