

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT

2021.5/5 第494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)ブライダル産業新聞社内

発行人:米谷美咲 年間購読料11,000円(消費税込)

TEL 03(6226)9580 FAX 03(6226)9578

https://ihr-news.jp

スマート観光DX クライシス

【第1回】「for ビジネス」①

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



■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心から企画・構築した。

2019年に溝つくしを設立。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。

DX(デジタルトランスフォーメーション、ITやデジタル技術による社会や生活の変革)が、社会全体に浸透しつつあります。特に観光・旅行はDXによる飛躍的な進化が期待される領域の一つです。

今号から、宿泊施設を中心とした観光DXの目指す姿をお伝えします。宿泊業の未来が明るく、楽しく、元気になればという願いを込めて再始動します。

昨年からDXへの注目が

高まっていますが、中でも注目したいのは、コロナ禍以降の経済復興に不可欠な「ビジネストリップのDX」です。

このコロナ禍でZoomに代表されるオンライン会議システムが普及・進化し、リモートでの打合せや商談が増えました。しかし、出張が全てオンライン会議システムに置き換わるかという、そうでもなさそうです。実際にオンライン会議をしてみて、不便さを感じた方もいるのではないのでしょうか。環境や技術面の問題、画面越しの会話で問合いが上手く掴めないなど様々な理由があると思います

が、特に営業・セールスに従事する人からは、商談の「成功率」に対する不安が多く聞かれます。ビジネスにおいては成果を残すことが重要ですから、その確率を上げるために直接会う場面を設けたい、という要望は依然根強くあります。チームの中で出張する人とリモート対応する人を役割分担することで、体制や仕組みが明確になり、確かなビ

ジネスの成果に繋がるのではないのでしょうか。

これをスムーズに実現するのが「スマート観光DX for ビジネス」という考え方です。出張旅行者が求める環境を、宿泊施設がDXを取り入れる。移動や滞在は全てスマホアプリなどで包括的に管理され、シームレスな出張が実現します。

これを実現するためには、宿泊施設側がIT設備や通信インフラを整備する必要があります。すでに、例えば宴会場や

会議室をコワーキングスペースにリノベーションしたり、感染拡大防止対策を設計に織り込んだりして、空間デザインから通信インフラ、設備機器に至るまで環境を整備する動きがあります。

こうした取り組みの中で、宿泊施設の働き手に求められることは何でしょうか。現場スタッフにはIT機器や通信インフラの維持管理を行い、

ITへの知識を持ち、快適で便利な滞在

を技術面からも新たなホスピタリティサービスの形として支援することも求められます。経営者層が積極的に取り組むことで、現場の中から貴重なDX人材が育ち、利用者の満足度向上、ひいては施設の価値向上にも繋がります。

出張旅行をアプリ等で包括管理する

