

DX実験ホテル IT津梁パーク「THL」

先進技術による安全・安心で快適な宿泊体験と効率化、
新たな宿泊業の価値創造に取り組んでいきます



宿泊施設の新しい価値創造

チェックイン キー発行 客室 ルームサービス レストラン・ショップ チェックアウト



ニューノーマル時代の非接触対応



ビル管理システムとPMSの連携

SDGsに向けた新たな施設マネジメント



建築イメージ

ホテルにおけるデジタル技術の利活用を体験！ DX実験ホテル IT津梁パーク「THL」プロジェクトがスタート

株式会社タップが展開する沖縄県のIT津梁パークで「THL」タップホスピタリティラボ沖縄プロジェクトがスタートした。これは二〇二三年三月に完成予定のホテルで、宿泊者が最新デジタル技術を体験できるというプロジェクトだ。プロジェクトの全貌や目的を株式会社タップ代表取締役社長 林武司氏にお聞きした。

ホテルのデジタル技術と人間の共生が ホテルDXの今後の主流に

昨今は、ロボットをはじめとするデジタル技術を導入したホテルが徐々に広がってきました。ですが、私たちホテルシステムを提供している会社から見ると、ITやIoT、ICTといった技術を取り入れたホテルはまだまだ少ないと感じています。

ホテルへのデジタル技術の採用は、二〇一三年ごろに外資系ブランドホテルがロボットサービスを取り入れたのが最初です。今ではデジタル技術を活用したホテルサービスがこれからスタンダードになっていくと、世界のホテル事業者の間で提唱されています。

しかし、日本の場合はやはり人によるおもてなしがホテルサービスの一番の基本になっています。それもあって、サービスのデジタル技術化に抵抗をお持ちの事業者様も多いのが現状です。でも、これには少し誤解があります。

サービスのデジタル技術化という点で人によってロボットが全てのサービスを行うかのような印象ですが、そうではありません。デジタル技術というのはあくまでも人を補助するためのもので、デジタル技術と人間の共生が重要です。

ホテル関係者を対象に DX体験を提供

「THLプロジェクト」は、ホテルDXに賛同していただいた各協力企業のデジタル技術を集めたホテルをIT津梁パーク内に建設して、そこで未来のデジタル技術を体験していただくというものです。

こう言うと、なんだかタップがホテル運営に乗り出したように勘違いされるかもしれませんが、もちろんそうではありません。このホテルを利用していた

というところがポイントになっています。今年の9月から「THL」の建設が始まり、建物自体は来年一月に完成する予定です。そこから設備を開始していきますので、実際に運用を開始するのは二〇二三年三月ごろになります。ホテルだとお部屋のこととは客室と呼ぶと思いますが、「THL」ではポックルームと呼びます。ポックとはIT用語で、正確にはブルー・オブ・コンセプトといいます。

この言葉には概念を実証するという意味合いが含まれています。このことから「THL」で用意するのはあくまで実験客室であるという私たちのスタンスを読み取っていただけるのではないのでしょうか。運用開始時にはその時点の最新デジタル技術を取り揃える予定ですが、それで終わりということではありません。体感していただくのと同時に「THL」では、実証実験を繰り返してデジタル技術のブラッシュアップを図ります。技術は常に進化するものですから、「THL」でそれを加速させてあらゆる可能性を模索していきます。

これは私たちのためというよりも、いざデジタル技術の導入を検討される時に、実証された結果がホテル事業者様の参考になればいいという考えです。全てはお客様のために。実はそんなコンセプトも「THL」は持っています。

くのはホテルDXを進めていくようにするホテル関係者の方々です。そのため、「THL」は一般のお客様が普通のホテルとして利用することは考えていません。

ホテルのデジタル技術化が進んでいく時代の流れに乗り遅れないよう、ホテル関係者様に未来のホテルのあり方、および未来のデジタル技術のあり方を議論しながら宿泊することにより、ホテルDXを身近に感じていただくこと。それこそ私たちが「THLプロジェクト」を実施する大きな目的の一つです。

実ホテルへの導入を見据えた デジタル技術の最適化

「THLプロジェクト」には各協力会社の最新デジタル技術が常に集まっていますので、そういう意味ではホテルではなくショールームという位置付けです。ホテル関係者様は宿泊していただきながら、デジタル技術によってどんなサービスが提供できるのかを実際に体験できる

実証実験で検証していく 人とデジタル技術の共生

ここからは「THL」で具体的に何をやっていくのかをいくつかお話しします。一つ目は生体認証の可能性の検証です。例えば顔認証でチェックインやチェックアウトを済ませたり、ポックルームのドアを開けるということをイメージしたりしていただければと思います。

顔認証×tapAppli

例えばこんな場面で顔認証が使えます



tapAppliで
同行者の顔を登録



実証実験で検証していく 人とデジタル技術の共生

二つ目が家電のアプリコントロールで、実際の滞在を想定した環境下で照明や空調などの操作をアプリの中で行っていきます。三つ目はロボットサービスです。現在は客室のお客様からアメニティーなどを頼まれた場合やレストランでの配膳は従業員の方がお届けしていますが、これをロボットが代わりに行う仕組みを検討していきます。

客室家電 × tapAppli

tapAppliから客室内の照明・空調等を非接触でコントロール。
PMSと連携して、チェックイン・アウトに連動した
制御をすることで省エネにも貢献できます



将来的な法改正も 見据えて取り組む

発展的な視点で言えば、いろんな調整が必要ですが無人配送もぜひ実験していきたいと考えています。

これは津梁パークで働く企業にも協力してもらって、THL内にあるカフェレストランにアプリでオーダーしていただき、その場所まで注文された料理をロボットが自動で運ぶといった想定です。

現在はロボットの移動にはいろいろな制約があります。例えば今の法律では人とロボットが一緒にエレベーターに乗ることができません。ですが、中国では実際にロボットが走り回っている現実がありますので、いずれは法改正されていくと思います。ただ、法改正をするにはロボットがエレベーターに乗って本間に問題がないかという実証をしなければいけません。その時のためにも必要で意義のある実証実験だと考えています。

一つ一つのデジタル技術を 一元管理するシステム開発

一つ一つの技術は大変素晴らしいのですが、実はこれが独立しているても満足いただけるサービスとは考えておりません。

そこで弊社では「スマートサービ
スオペレーションシステム(仮称)」

という一元管理を実現できる仕組みの開発を進めています。これはハブのように複数のシステムを一つのシステムでまとめて統合管理していくイメージです。

例えば、お使いのデジタル機器メーカーが分かれていた場合、現状ではトラブルが発生した際にはそれぞれのシステムを立ち上げて、個別に状況を確認しないといけません。デジタル技術と一言で言っても、そこにはロボットや監視カメラ、照明などいろいろあります。これらをコントロールするためには各々のシステムがばらばらでは、とても一台のパソコンで管理できません。

しかし、いろんなメーカーのシステムがつながり、一つのシステムで管理できる。こういう仕組みができれば、日頃のオペレーションは極めてシンプルになります。

システムの連携もたらず ホテルサービスの充実

当然ホテルシステムも統合管理システムで管理できるようになります。PMSと連携することでゲスト情報とつながるといのが重要で、例えばAさんがお泊りになる際に、要望する空調温度が24度だとします。それはPMSで管理できますが、空調システムと連携することでAさんがご宿泊の時はあらかじめ空

ロボット配送 × tapAppli

tapAppliから
食事やアメニティを注文



要は人にしかできない部分は引き続き人が行って、デジタル化できる部分についてはデジタルに切り替えていこうという考えです。ロボットはマルチタスクでいろんなことができる上、24時間働いてくれますから、従業員の労働負担が減少して待遇改善にもつながります。すると、経営効率も自然と上がっていくのではないのでしょうか。

そういう意味では無人店舗もそうですね。リゾートホテルだと、今は何店舗かのお土産屋さんが敷地内に散らばって配られていることも多く、店舗の一つ一つには従業員の方がいます。でも、無人で展開できる仕組みができれば、浮いた労働力は他に回すことでホテル経営の可能性は広がっていくと思います。

調を24度に設定できます。これを宿泊される全てのお客様に合わせて、一部屋ずつ回すことは普通しませんよね。しかし、顧客情報とつながってあらかじめデータを蓄積しておけば、ホテルシステムと連動してこうしたきめ細かいサービスの提供が可能になります。

ホスピタリティ分野に広がる 「THL」の可能性

私たちが「THL」で行おうとしていることは、一社だけではできません。どんな大手メーカーであって得意不得意があり、足りない技術があるからです。だからこそ、競合企業であつてもそれぞれが得意な分野を持ち寄って、一緒にやることに大きな意味を持ちます。

DXというのはサービスモデルを作るためのものだと思います。そういう意味では、「THL」で得られる成果は、病院や老人福祉施設などホスピタリティという分野にも応用できるかもしれません。

今回スタートさせる「THL」が、ホスピタリティ分野で活用できるシステム構築に向けた第一歩目を踏み出せばというのが私たちの思いです。

Project Members



協力 & 賛同



Interview



株式会社タップ
代表取締役社長
林 武司

https://www.tap-ic.co.jp/