

# 国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT

2021.7/5 第498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3回】 「for ビジネス」 ③

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 ハウスステイブス」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。

ニューノーマル時代にフィットするサービスの非接触化が加速し、ホテルのフロントでも自動チェックイン機（キオスク端末）を目にする機会が増えています。現場では非接触に対応するために様々な工夫や努力を重ねていると思いますが、実際に足を運ぶと上手く活用できずに苦労している様子も伺えます。

私がこれまでお伝えしてきたことは、あくまでも宿泊業務の生産性向上を図ることに軸足を置いたものですが、同時に利用客にとっても優しいものでなければなりません。ホテル・旅館はあくまでもホスピタリティやおもてなしを提供する場所ですから、たとえば業務の一部を機械化したとしても、利用客の快適性を損なわない必要があります。

例えばホテルのフロントでは、たまにチェックイン時間よりも早い時間に到着して手荷物を預け、そのまま手続きも済ませたいという宿泊客に対応することもあります。従来のアナログ・オペレーションであれば臨機応変に対応できますが、チェックイン業務を機

械化すると、設定次第では早い時間帯に来館した宿泊客が何もできず、無駄足を運ばせてしまう場合もあります。機械化によって利用客の要望に応えられず、なんなら行動を制限したり、余計な手間を掛けさせてしまったりするのです。

こういう問題を解決するためにも、ホテル・旅館はスタッフも含めてシステム・ソリューションの全体像を理解し、

### 利用者と事業者の双方に役立つDXとは

自社に沿うかどうかを検討するべきです。スマート化によってブランディングのレベルを下げるのではなく、むしろレベルを上げていく、前向きに捉えられる取り組みとすることが重要です。

IoTを駆使した仕組みの導入は「面」で考える必要があ

ります。部分的に導入しても、利用客の快適性や利便性を妨げるようなものでは、たとえば先進的なものでも無駄に終わる可能性があります。

具体的に「面」で考える例として、駅・空港に到着したらそのまま手荷物がホテルに送られて、旅行者本人は仕事の現場に直行する。ホテルは到着した手荷物と宿泊客情報を連携させて正確に荷捌をし、

アサインした客室へ手荷物を入れておく。仕事を終えてホテル

に到着した旅行者は、ごく簡単な手続きで客室に入室する。というイメージです。

このように、旅行のスマート化は宿泊施設だけで完結するものではなく、地域における様々なサービスと連携し、全体で捉えることが必要だと考えます。

