

# 国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT

2021.9/5 第502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5回】 「for バカンス」 ②

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年に湾つくしを設立。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。

### イオンが今月から始動した トータルアプリ「iAEON」

この夏のお盆は自粛疲れが表面化したのか、緊急事態制限下にある地域でもそうでない地域でも、思い思いに旅へ出る人々が空港や駅で目立ったように感じました。

米国ではワクチン接種が進んでいることから国内旅行が盛況ですが、ハワイ州では感染者数の増加などから知事が渡航自粛を呼び掛ける事態に陥りました。日本でも移動制限がない状況で気兼ねなく旅行に出掛けられる日が1日も早く来ることを願うばかりです。

4～5年ほど前から、国内の大手鉄道・航空会社がユーザー向けのアプリをバージョンアップさせる動きが目立っています。スマートフォンが普及し、アプリも使い慣れるようになってその快適性を実感できるようになった証拠だと思えます。

アプリの統合化の動きも進んでいます。統合アプリとは、一つのアプリの中に複数の機能やサービスを盛り込んだも

ので、スーパーアプリやトータルアプリなどとも呼ばれます。大手小売のイオン（千葉市美浜区）は、9月1日からトータルアプリ「iAEON」を配信すると発表しました。アプリでは自分のお気に入り店舗を登録して、店舗からお得な情報の通知やクーポンを受け取ったり、ポイント管理や電子マネーも利用できたりする統合アプリです。

このような動きは、観光産業でも起きえると考えます。

## ファミリー旅行の変化は異業種企業から 統合アプリの登場で旅の準備が一変する

個々の宿泊施設に特化しないアプリが、様々な旅のコンテンツと連携して、航空券やクーポン、バウチャーなどが表示されるという世界が実現するでしょう。

### 手元のスマホで直前予約 直接予約の重要性高まる

今や家族旅行であっても、旅を計画するタイミングは間際が多くなっています。思い立ったその日に手元のスマホを使って旅行の計画を立て、

宿泊施設にも直接予約の連絡を入れるのが一般的になりつつあります。昔のように数カ月前から事前に計画を立てるということは減っています。

これまでは旅行会社が窓口となり、宿泊施設や交通機関などの手配を一括して取りまとめていましたが、この流れ変わりつつあります。

直接予約が主流になれば、観光産業に従事する事業者各社の予約戦略も見直す必要が出てくるでしょう。特に宿泊施設は、市場の変化を見越して集客の仕組みそのものを再構築する必要があるでしょう。

交通機関や小売など、日常生活との距離が近い産業がリードする形で、新しいデジタル市場が形成されつつあります。中には宿泊業とはフィットしにくい仕組みや機能もあるかもしれませんが、こうした異業種企業のデジタル化は、観光産業のDX化のイメージを描く上で大いに参考になります。特に効率化や合理化におけるヒントとなることは間違いありません。