

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT

2021.10/5 第504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6回】 「for バカンス」 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。

緊急事態宣言が続く中で国民のワクチン接種が進むなどして感染者数は減少し、行動・移動などに対する制限の緩和に向けた議論も始まりました。いよいよ、観光業界の需要回復に向けた期待も高まります。海外の報道では、飲食店の利用やイベントの参加などにあたって接種を義務化する等のルールが整いつつあります。日本の観光業界に置き換えた場合、どのようなルールになるのでしょうか。

ウイルスが変異する以上、旅だけでなく日常生活においても感染

ルート「見える化」が必要だと私は考えます。その方法や手段については改めて議論が必要だと思いますが、少なくともワクチン接種完了を示す証明書やPCR検査などに陰性証明の電子化などは実現に至るのではないかと思います。

まずは、日常生活を送るためのインフラが整備された上で、宿泊業をはじめとした観光業界の活況が戻ってくるのではないかと思います。その前提に立って、宿泊施設には

どのような対応が必要となるのでしょうか。アトラクションのように楽しませるデジタル化だけでは、安全・安心を実現することはできません。

最近、宿泊施設は宿泊を支援する様々なアプリの運用を続々と始めています。コロナ禍の中ですから、当然、非接触やセルフ化などを想定して開発しているのだと思いますが、ズバリ言ってしまうとホテルごとにアプリが乱立し、種類が多すぎます。

ホテルごとのアプリは本当に必要？ 本当に必要な機能は何かを考える

特定のホテルやブランドだけを利用する旅行者であれば、常々利用しているホテルのアプリを進んでダウンロードして使うと思います。しかしながら、それ以外の一般的な旅行者、例えば家族旅行を主とした人たちが、個々のホテルやブランドのアプリをダウンロードして使うとは考えにくく、仮にそうしたとしても使いこなせないと思います。

アプリそのものは様々なデジタル技術=テクノロジーの

集約体ですが、アプリとしての差別化は、そのテクノロジーに開発者や考案者の思想がどれだけ織り込まれ・反映させることができるかという「テクニカル」の領域であることを、強く訴えたいです。ここが違うことで、ホテル・旅館も利用者も、双方にとっての利便性や合理性、生産性が大きく向上するはずですよ。

例えば、多くのアプリには通知機能が備わっています。もちろん、この機能を使うか

どうかは利用者側が判断することですが、ある航空会社のアプリは搭乗開始時間や呼び出しを通知機能と連動させ、仮に出発時間や搭乗口が急変更されても、利用者にスムーズに案内することができます。これを宿泊業に応用するとすれば、チェックインの開始時刻や食事の時間を知らせるのに活用できますし、リピーター化を図るために一度宿泊したホテルのお得な情報を発信するなど宣伝ツールとして使うこともできるでしょう。