

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT

2022.8/20 第525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

新時代のスマートホテル最前線

第1回【自動運転の利活用】

株式会社タップ ホスピタリティサービス工学研究所 副所長 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から企画・構築した。

現在はタップ ホスピタリティサービス工学研究所の主要メンバーとして、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している。

本紙『国際ホテル旅館』で私の連載が始まったのは、今から5年前の2017年です。以来、先進の情報技術(IT)を活用して運営するスマートホテルについて、様々な角度から取り上げてきました。

思い起こせば、当時はチェックインやチェックアウトを機械化したり、業務の自動化によって人手不足を解消したりといった考えそのものが非常に珍しい事でした。この連載で紹介してきた事例や予測

を読んだ方た

ちも、業務の

機械化・自動

化など遠い未

来の話であり、

まさか5年で普及が進むなどとは思ってもいなかったのではないのでしょうか。

来春研究開発拠点を開設

当社・タップは2023年春、沖縄県にホテル・旅館を中心とした観光DXの研究開発拠点を開設します。本シリーズでは、この拠点の紹介を交えながら、インフラのあり方も含めた次世代の宿泊施設に求められる機能と、その機能を活用した観光DXの可能性に

ついでご紹介いたします。

今、ホテル・旅館に限らず、街中のレストランでも、料理の配膳・下げ膳や調理等にロボットが使われています。テクノロジーの進化によって、人の生活空間にもロボットが共存しやすい環境が整ってきています。この進化の中で、特に実用化への期待が高まっているのが「自動運転技術」と、この技術を活用して人や物を自動で運ぶロボット・モビリティです。

パーソナルモビリティや自動搬送ロボット が運用できるインフラの整備を

宿泊施設の中でも、特に広大な敷地に開発される統合型リゾートの場合、人の移動や物の搬送が絶え間なく行われます。もちろん、そのために取られる人的負担も大きくなります。そこで、1~2人単位で利用できる小型移動機器のパーソナルモビリティ、自動搬送ロボット等の活用が想定され、計画段階からインフラ整備を視野に入れて開発を進めるべきだと考えます。

これらのソリューションの

導入に関する課題は多くありますが、中でも最もネックになると想定されるのは、複雑な技術を搭載した複数の機械を管理しなければならない、ということです。皆さんが使っているスマートフォンやタブレットも、ソフトウェアの更新で操作が一時的にできないことが時々あると思います。同様に、現在の自動化技術の多くは通信と繋がるソフトウェアによって制御されていて、更新作業への対応等、随時ケ

アが必要になります。

スマートホ

テルを計画す

ることは、利

用客やスタッフにとって便利になるかもしれませんが、便利であればあるほど、提供する事業者は複雑な管理に追われる側面もあります。こうした技術やソリューションを提供する事業者やメーカーは、サービスインの方法そのものを見直す必要があります。冒頭に紹介した研究開発拠点では、技術開発の側面ばかりでなく、導入までの流れも含めて実証実験することを目指しています。