

# 国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2022.10/20 第529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3回【ウェルビーイング(Well-Being)を重視する時代】

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 ハウスステーション」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。

#### 個人の幸福度にフォーカス

最近見かけることが増えてきたウェルビーイング(Well-Being)という言葉。直訳すると「健康」という意味ですが、「病気でない/弱っていない」というよりも「身体的・精神的・社会的に満たされた状態である」、つまり自分自身の心身の健康や幸福度に焦点を当てたニュアンスになります。

今、ビジネスの世界では企業間競争にウェルビーイングが使われることもあります。

企業のウェルビーイングに向けた取り組みの事例としては、24時間医師に相談できる医療アクセス、ギターレッスンや料理教室等のカルチャースクール、ファイナンシャル・プランニング、賞金付きの減量チャレンジ等があります。ある調査会社によれば、66%の企業が競争力をもった組織経営を推進する上でウェルビーイング対策が重要になると考えているそうです。

GDPなどに代表される物

質的な豊かさが必ずしも幸福度と連動するとは限らないと言われて久しく、SDGsの17のゴールもウェルビーイングに関連したものとなっています。ただ、同時にファイナンシャル・プランニングは個人の有益性も高まります。欧米は手元の給料を消費よりも自己責任のもとで投資に使い、そこで得られた報酬を消費行動に使う、という考え方が一般的とされています。

## 効果を測定・可視化することで スマート観光・宿泊の飛躍に繋がる

#### 宿泊・滞在を通じて幸福に

幸福の感じ方は人それぞれですが、幸福度をどのようにして測定するのでしょうか。これについて、世界基準となっているのが、今の自分は10段階のうち何段階目にいるのかを自己評価するという「Cantril ladder(キャントリルのはしご)」というものがあります。このことから分かるように、国内外を問わず社会全体がワーク・ライフ・バランスを重んじるように変

化してきています。

この潮流は宿泊施設の運営にも影響を及ぼすものとみています。単純に寝泊まりする機能を提供するだけでなく、ホテルや旅館への滞在を通じて「ウェルビーイング・ウェルネス・マインドフルネス」に繋がる体験ができるのかどうか、その効果を測定しようとする動きもあるほどです。館内の環境やサービス等から、どのくらいの幸福度を得られ

るのかを測定して可視化する仕組みは、スマート観光や

次世代型の宿泊施設を検討する上で重要になるでしょう。

宿泊客が心地良く滞在できて、元気になって外出する、または日常生活に戻っていく。絵空事のような理想ではなく、実感をもって体験できるような実現が求められるのではないのでしょうか。近江商人は売り手よし・買い手よし・世間よしの「三方よし」を理念に活動すると言われますが、今こそ最後の「世間よし」に繋げる意識が大切になると私は考えます。