

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2022.11/20 第531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4回【宿泊施設内ショップの革新を考える】

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。

宿泊事業者との意見交換で、宿泊施設内に設けられているショップについて話したことがあります。

ある事業者は、ショップの営業時間は毎日7時～11時、15時～20時と言っていました。別の施設では24時間営業に切り替えたそうです。両者ともに、課題として真っ先に挙げていたのはスタッフのシフト編成で、次いで営業時間に比例した売上の効果が見込みにくい、ということでした。営業時間を長くしても売

上が伴わないし、深夜勤務等のシフトを組む等のサービス拡充が大切と分かっているけど、労働生産性は上がらないとの意見がありました。

一方、24時間営業を始めた事業者は、大手コンビニエンスストアにFC加盟して店舗スタイルを刷新しました。店内には地域のお土産物のほか、客室で楽しめるような地酒・ワイン等も取り揃え、宿泊客の滞在体験が充実する配慮もなされています。

こうした事例は、通常のオ

ペレーションからの進化系と言えます。

さらに、未来のホテルショップのあり方を考えた時にハードルとなるのは、規制への対応です。例えば、ショップでお酒を販売したい場合は酒類販売の免許を取る必要があります。自動販売機で酒類を販売しようとしても、本人確認手続きが必要になるため新規での設置は難しいのが現状です（既設の自販機はその限りで

売上と生産性の課題を解決する 先進技術を活用した次世代型店舗

はありません）。

小売業において、酒類販売の売上額は全体の25%～30%近くに及ぶと聞いたことがあります。もし、酒類が扱えないとなると、事業として採算が合うかどうかは微妙になります。とはいえ、自販機の入替え等も今後起きうるだろうと考えると、いずれはショップ販売で対応せざるを得ないでしょう。

現在、酒類やタバコは購入時に年齢を確認する手続きが必要ですが、目下普及が進ん

でいるマイナンバーカードは、本人確認の手段としても有効活用できます。これらを含む認証技術を活用した販売システム、AIカメラによる映像監視と防犯等、先進技術が販売をサポートする環境は整備されつつあります。もしかしたら、スタッフが業務をする以上に安心・安全かもしれません。

こうした技術を宿泊施設内のショップにも活用することで、事業の収益性および価値

は飛躍的に向上する可能性があります。もちろん、こ

うしたシステム・技術を遠隔で管理することで、複数拠点のショップを最小限のスタッフで運営する、という生産性向上にも繋がります。

私自身、飽くなき探究心から、業界外で着々と進んでいる技術革新を宿泊業界でも応用することを日々考えていて、こうしたことの繰り返しが未来の創造に繋がると考えています。宿泊業界を専門とするIT事業者の一員として、持続的な研究開発を続ける事こそ責務であると思っています。