沖縄で未来型ホテルが始動開始 ブースでその一部を実感可能

(株)タップ

東京都江東区東陽 2-2-4
マニュライフプレイス東陽町 1F
☎03-5683-5312
https://www.tap-ic.co.jp

HCJ2023における㈱タップのメイン展示は、沖縄IT津梁パーク内に開設する実証実験ホテル「タップホスピタリティラボ沖縄(以下THL)」のデモンストレーションとなる。沖縄IT津梁パークは、沖縄県が国内外の情報通信関連産業の一大拠点を構築するためのビッグプロジェクトで、沖縄にデータセンターや開発拠点を持つタップも参画。7階建て客室数38室の実験ホテルがすでに完成し、2023年6月末予定の開業に向けて準備を進めている。セルフとシェアの時代では、ゲストがスマホなど自分の端末で、ホテルスティを自分自身で操作する「マイホテル・マイオペレーション」が、タップのグランドデザインである。

このTHLは、宿泊業界の生産性向上や顧客満足度の向上のため、ロボットをはじめとする最新テクノロジーを宿泊施設に導入するために、タップが核となってさまざまな企業の製品の実証実験を行う。事前予約から、滞在中のホテルライフ、チェックアウト・清算までワンストップで完結する近未来の旅行を実現。タップの「スマートPMS®」というプラットフォームにより、宿泊施設での滞在はもちろん地域観光や交通などを結びつける「エリアPMS」を目指している。宿泊・観光DX事業部長小竹満弘氏は今回の展示を次のように述べる。

「スマホによる事前チェックインから客室キー発行、チェックアウトから決済、レストランやルームサービスのオーダーなどをワンストップで体験していただく予定です。レストランについては、冷凍食品の解凍・加熱から搬送、バッシングまでをすべてロボットで行う無人オペレーションの一部もデモ予定です。展示場条件の制限もありますので、すべてを実機でお見せできないかとは思いますが、プレゼンターの説明と動画で実感いただけます。いくつかのロボットは展示ブースでご覧いただけますが、THLでは複数の企業のロボットが共存する環境を整えるため、開業まで様々な課題を解決する必要があります。宿泊DXを具現化するためにTHL開設に向け「ロボット分科会」を立ち上げています。この分科会は宿泊産業に限らず、さまざまなロボットが協業するこれからの社会にも貢献できると思います。

工業用では高度な作業に実装化されているロボットだが、ホテル・旅館ではゲストへの接客サービスの利活用が多い場面での導入例がまだまだ少ない。宿泊業界従事者減少、コロナによる外国人スタッフ雇用の不透明化などにより、セルフチェックイン機や清掃・搬送だけではなく、接客まで踏み込んだロボット導入が宿泊業界では今後ますます進んでいくだろう。これらの複数のロボットの運行を統合管理する「フリートマネジメントシステム」は、ホテル・旅館のロボットによるオペレーションを考えるための重要なポイントとなるため、そのシステム開発にもすでに着手している。HCJ2023のブースでの、THL関連の展示は、宿泊業の未来像を予感させる場となりそうだ。

旅館版の簡易PMSが新登場

現在提供中のシステムも展示されており商談可能である。新たなシステムとしては、小規模ホテル・旅館向けクラウドサービス「accommod(アコモド)旅館版」が注目だ。従来版のアコモドは予約エンジンと宿泊管理を一体化させ、ローコストで利用できるシンプルなPMS。旅館版は、1泊2食の旅館業態に対応したバージョンだ。

「食事付きの旅館は20室前後が多く、そうした業態の業務効率化にご活用をおすすめしているPMSです。手書き台帳から簡単に移行していただけ、調理場との連携もシステム化できますので、伝達ミスもなくなります。施設ごとのカスタマイズはできませんが、当社が旅館ユーザー様で培ったノウハウを盛り込んでおりますので、使い勝手のよさをブースでご確認いただければと思います」(小竹氏)

約1500の宿泊施設にPMS・サブシステムを提供するエンジニアリングカンパニーのあらたな一歩をブースで確認してみたい。

開業目前の「タップホスピタリティラボ沖縄」の先進テクノロジーを一足先に体験。