

今春DX実証実験

「TAP Hospitality Lab®(T.H.L.沖繩)」実験開始】座談会

2023年6月に開業を予定している「TAP Hospitality Lab®(T.H.L.沖繩)」以下T.H.L.。オープンした晩には、ホテル向けのテクノロジーから社会課題の解決を目指す様々な実証実験が行われる予定です。今回は、そんなT.H.L.に興味を抱く東洋大学 国際観光学部 准教授・徳江順一郎氏の疑問に、当協会(一般社団法人宿泊施設関連協会/J.A.R.C.)会長であり、(株)タップ代表取締役会長兼社長である林悦男氏が答えました。



ホテルが安心して導入できる
担保を与えるための実験施設

徳江 さっそくですが、一企業であるタップがなぜT.H.L.のような利益度外視の実験ホテルを作ろうと考えたのですか？

林 一つには、ホテル業界の生産性向上について行政も含めて色々とことから発言されていることがありますが、生産性を上げるには、当然ながら今までの人的サービスの一部をテクノロジーサービスへと変換する必要があります。そう考えた時に、どこかにテストドライブングコースを用意しないと、ホテル業界の皆さんが導入に対して躊躇してしまうと思えました。

徳江 確かにテクノロジーサービス

という言葉だけでは、イメージしづらい面があります。結局、新しいことを始める時のバリアというのは、心のバリアです。それに対して実験場という形があるだけで、ハードルの高さが全く違うのは間違いないですね。

林 それともう一つ。我々の経験上、実際にフィールドで動かした場合に設計上の問題や工場でのテストでは見えてこなかった問題が出てきます。ところが、現状では工場のテストを通過したら商品化され、それをホテルが導入したら次は一気にお客様に使うというプロセスです。

徳江 つまりプロトタイプを販売しているようなものですね。

林 そうです。やはり、ホテルが導入してお客様に使っていただく前には

もう一つ段階があるだろうという考えがあります。その場を実証実験ホテルであるT.H.L.が担います。おこがましいことを言えば、T.H.L.でテストをしたということが安全性のお墨付きのようになればいいと思っています。

徳江 T.H.L.が1つの認証を提供するところ？

林 そのためにT.H.L.での実験と並行して起こったトラブルを集めたデータベースを作ろうと思っています。それをシステム化すればホテルに導入した後にトラブルがあっても、T.H.L.では過去にこんなケースはあったのか、それともなかったのかということが一発で検索できます。

徳江 FAQがどんどんできていくわけですね。

林 FAQがどんどん蓄積されていくということはそれだけトラブルが多いということです。ただ、T.H.L.は実証実験をする場所ですから、トラ

ブルの数は多ければ多いほどその存在意義が出てくると思っています。

テクノロジー導入を妨げる
心のバリアをUX体験で払拭

徳江 例えばカードキーの導入つて、すごく時間がかかりましたよね。特に一流と呼ばれるホテルでは重い鍵が良いという考えがホテルにもお客様にもあつて、なかなか進めづらいついという実情があつたと思います。私はこれら先ほど申し上げた心のバリアの部分が大きいと考えていますが、その点についてはいかがですか？

林 非常に大きいと思いますね。この間もホスピタリティサービスは人的サービスでしか成し得ないのかという話をしましたが、要するに今までのホテル業にはホスピタリティサービスは人的サービスで行うものだという固定概念があつたわけですね。

徳江 ある意味で人がやらなければいけないという強迫観念があるよう

に思えます。

林 でも、その考えでは、テクノロジーをどう利用するかという発想や思想が少し小さくなってしまっていますから、我々は変化のきっかけを作つていかないといけません。

徳江 それは人的サービスではないホスピタリティサービスに対してという意味ですか？

林 どちらかと言うとホスピタリティサービスの中の作業部分ですね。心のバリアを取り除くには、仕分けした作業部分を自動化して、それがホスピタリティ性には何ら影響しないことを体験してもらう必要があります。例えばロボットが運んできて、オーダーを聞く時にちゃんと会話ができれば配膳はロボットでも良いと気付いてもらつて、心のバリアを取つていくということです。

徳江 つまりT.H.L.には、実際にテクノロジーの様々なトラブルを潰し

ていく部分、テクノロジーの将来的な可能性を広げていく部分に加えて、体験することでホテル側にテクノロジーの理解を深めてもらう部分についても役割を期待しているのですね。確かにホテルによつてはテクノロジー化を進めたいというところも結構ありますが、一方でお客様がいるので万一を考えたらあまりチャレンジできないというスクラム状態となっているところもあります。

林 その中で、やはり実験場がないということは非常にネックになるところだと思います。

ホテル運用に欠かせない
お客様とロボットの関係性

徳江 では実際にT.H.L.ではどのような実証実験をお考えですか？

林 ロボットで言うと、色々なメーカーのロボットを一つの建物で同時に動かすというフリースペースメントの実証実験を行おうと思っています。

徳江 それはロボットだけの問題ではなくなってますね。

林 そのために集中管理センターというものを作っています。これはロボットが動いているのか、止まっているのかという全ての状態が監視できるものです。止まっているならどういう状態で止まっているのかまで把握でき、もしも廊下の真ん中であればすぐにそこに行つてロボットを端に移動させるとか、そういう作業まで行おうと思っています。

徳江 なるほど。ホテルでの運用も含めての取り組みですね。

林 ただ意外と難しいのが、ホテルの場合は工場と違って廊下の真ん中を走らせるわけにはいかない点です。

徳江 それは工場ではロボットが主役だからですね？ 仮に工場だったらロボットが真ん中で止まっても気が付いた誰かが動かせば事足りますから。

は、ロボットは理解できないですから。

徳江 今のお話をロボットとの関係性というキーワードで見ると、関係性の中で何が大事なのか、お客様にとっては何が喜ぶのかということ、プロセスをどうやって作り上げるかということになり、非常にわかりやすい話になります。

林 それで言うと今私がお話したのはプロセスの話になります。もう一つの関係性に関わることとして沖縄工業高等専門学校と一緒に検証しようと考えているのが、なぜベットの人間にかわりがられるのかということですか。これについては不完全性というかわいいというものは完璧では成り立たないのではないかと思っています。

徳江 私の言葉で言うところの不確実性ですね。

林 私はそれを観察と言いますが、要は社会の中で色々とアナログで動いていたものを、テクノロジーとして導入



一般社団法人 宿泊施設関連協会 (JARC) 代表理事 会長 林 悦男

林 そうです。ところが今回はそのはいきません。ホテルマンたちは廊下の端を歩いて、お客様が真ん中を歩くのが当然の前提です。そうするとロボットも廊下の壁から10cmほど開けて走らせないといけないのですが、これがすごく難しいと言われています。

徳江 お客様を主役に据えた中でロボットとの関係をいかに作っていくかということなので、私のイメージで言えばその時点ですでにホスピタリティ

するための思考過程です。そこをしっかりと理解して、アナログの不確実性や不連続性をテクノロジーに移すには観察をして分析した上でそれを定量化する。そういう手順を踏んでから、初めてシステムにどう取り入れていくかという論理の話ができると思います。

徳江 おそらくホスピタリティがこれまで学問として発展しきれなかった大きな理由は、自分の経験がベースになっていたからだと思えます。それがここ数年の間に環境も変わってきて、今回THLのような実験ホテルまでできるとなると、学問としても次のステップに行ける気がします。

林 この定量化するという技法はどちらかというと今までは工場などの世界における話でしたが、それをホスピタリティという言葉の世界にまで持ち込もうということですか。一つの行為に対してどう対応するかということですから、突き詰めていけば国ごとの特性も定量化できる可能性があります。ある国のお客様に対してホテ

イだと思います。

林 これは半分冗談ですが、廊下の壁から10cmほど開けて走らせるロボットができれば、次のステップとして前から人が来た場合に顔認証でそれがお客様であれば一度止まって頭を下げるようなロボットを作れないかとメーカーに要望しています。まずは機能的な部分をテストして、次に遊びというかホスピタリティを加えるような実験ですね。

徳江 私はホスピタリティを以前から関係性のマネジメントという言葉で説明しています。要するに工場だから関係性を考える必要はありませんが、対お客様となれば関係性が必須になってきます。

林 実はそれはもうテクノロジーのノウハウだけの話ではないです。人間と人間の付き合い方がどうなっているかに気付いて、分析した結果をロボットに持ち込まなければいけない話なのです。

ルマンがどう対応しているかをもっと深掘りして定義付けられれば、ロボットにも入れ込めると思えます。

徳江 もしかしたらパラダイム転換が起きるかもしれないですね。マーケティングを例にすると、初期段階ではメーカーの打つ広告などの刺激に対して消費者がどう反応するかという刺激→反モデルが最初のパラダイムでした。ところがそれだけでは色々な現象が説明できず、多様な価値の交換をスムーズに行うものとい

ホスピタリティに起こり得るパラダイム転換の可能性

徳江 おそらく今お話しいただいたこの分析がまさにホスピタリティサイエンス工学に該当してくる部分ですね。

林 お客様が真ん中を、ホテルマンは端を歩くというように、ホテルマンが意識せずに行っていることにちゃんと気が付かないとロボットを導入することはできません。ですから、我々はホテルマンの行動の1つ1つを当たり前という言葉で終わらせないようにならないといけないのです。

徳江 今おっしゃられた工学的なアプローチを取り入れたホスピタリティの分析は、実は学術論文でもほとんど見たことがないです。

林 本場に習慣や当たり前とされていっていることを観察・分析して定義付けてあげないと、テクノロジーには組み込めません。ただ礼儀だという話だけで

パラダイムにシフトしていきました。それもGAFAMのようなビジネスモデルの登場でまた説明できなくなつて、出てきたキーワードが関係性でした。現在におけるマーケティングの基本概念は、関係性を軸に考察していく、もしくは相手との関係を上手く続けていくことです。このようにパラダイムはどんどん変化しますが、ホスピタリティにおいても新しい価値基準が生まれるパラダイム転換が起きようとしていて、そのきっかけがTHLかもしれません。

林 実は今回、工場の自動化が得意だった日立や三菱、パナソニックという大手企業がホテルの世界に参入してくれました。工場の自動化にホスピタリティは何の関係もありませんので、おそらく今まではホスピタリティという感覚でロボットを考えたことはなかったと思います。それがこれからは日本を代表する企業に本格的にホスピタリティを意識しながらロボットや自動化の研究をしていただく



東洋大学 国際観光学部准教授 徳江 順一郎



徳江 それは本当に大きな変化だと思います。

林 工場の自動化から社会生活の自動化という時代を作り上げるきっかけの企業がホテルだと思っています。私がホテルに対して興味を持ってくださいと言っているのも、工場の自動化から社会の自動化を図るにはホテルの自動化をクッションとして一度挟まないといけないからなんです。

徳江 基本的にホテルというのはありとあらゆるサービスが揃っていますから、最適なモデルケースになり得るのではないのでしょうか。

林 ある意味で、ホテルは社会の代表的な縮図の1つと言えると思います。それに日本の人口がこれだけ減少してしまつと、不足する部分をロボットで補うということが必要になってきます。近い未来、生活の中でロボットと共生する世界を目標の1つにするのであれば、そこへ行くための社会テスト

仕組みだつたらロボットと一緒に1つの仕事を完結できるのかという実証実験を進めます。

徳江 人材という面で見ても有益な実証実験になりそうですね。

林 これが上手くいけば、ホテルのバックヤードに多くの障害のある方たちが働ける場を作れるのではないかと考えています。先ほど申し上げた通り、ホテルは生活の場面そのものであるのなら、生活の中で障害のある方とロボットが共生して普通の生活を送るための実験になると思っています。

ベッドがホテルであり、その前のテストベッドがTHLなのです。



実証ホテルであるTHLだからこそ思い切った実証実験が可能に

徳江 産業革命以降、第1次産業から第2次産業へという一大転換が起きて、そこからさらに第3次産業へと急激なシフトが起きました。それは人口が爆発的に増えたことによつて起こ

徳江 まさにこれは社会性を秘めたテーマですね。

林 実は今回の我々の取り組みは、SDGsの17項目のうち13項目の対象になります。例えば目の悪い方がホテルに入館されたら、椅子を乗せた自動搬送装置のロボットで部屋までお連れすることかですね。部屋まで行けるということは、レストランでもトイレでもどこでも行けるというわけです。

徳江 聞けば聞くほどに盛り沢山ですね。少し話は戻りますが、先ほどの全部冷凍食品で提供するという話も心のバリアの解除に繋がる気がします。やはり日本人は冷凍食品に対する偏見が強いんです。でも生の方がおいしいという固定概念に対して、冷凍もおいしいねということもTHLで経験してもらいたいと思います。

日本のホテル産業を輸出産業に見据える先は世界をリードする日本
徳江 ところでTHLを沖繩に作つ

つたわけですが、今度は初めて減少という要素が入ってきます。その中で、じゃあどうするかとなった時に、ロボットは1つの社会的な回答になつてくると私も考えています。

徳江 さて、ここまでロボットを中心にお話を伺いましたが、その他の取り組みはいかがですか？

林 THLには宿泊部屋の他に、オフィスやレストラン会場などの設備があります。働いているスタッフはタッグの社員ですし、宿泊されるのも実証実験施設であるということを理解している関係者なので、かなり思い切つたことができます。

徳江 ある意味でモニターと言えま

すね。
林 レストランにしても実験レストランですから、ここではほとんどが冷凍食品を提供する予定になつてい

たのはなぜですか？

林 JARCのテーマでもありますが、ホスピタリティとテクノロジーが融合した新しいホテルの形を日本が世界に先駆けて確立し、日本のホテル業界を輸出産業に変えたいという思いがあります。もちろん日本にも興味持っていただきたいですが、海外の方に興味を持ってもらつて初めて輸出産業になり得ると思っています。

徳江 なるほど。日本も見ているけれど対世界で、世界に見てもらいたいというお考えなのですね。

林 そうです。また沖繩には日本や外資系ホテルチェーンまで素晴らしいホテルがたくさんあります。だからTHLが沖繩にあれば、色んなホテル関係者に見てもらえるチャンスがある。輸出産業をターゲットに据えるのであれば、東京よりもむしろTHLが沖繩にあれば、色んなホテル関係者に見てもらえるチャンスがある。輸出産業をターゲットに据えるのであれば、東京

徳江 それには何か理由があるのですか？

林 実はシステムとの運動を考えています。例えばアレルギーをお持ちの方がオーダー時にアレルギーを申告したら、それを全て取り除いたメニューは何かを自動的に判別して、その中からクリアした冷凍食品を提供することかですね。それとも1つ。これは新しい試みですが、ロボットと障害をお持ちの方が一緒に労働するというのもテーマに考えています。

徳江 かなり壮大なテーマにも取り組まれるわけですか。

林 これもオーダーが入ったら、その商品が入っている冷凍庫が光つてそこから取り出して電子レンジに入れる。また盛り付け例もタブレットなどに表示させ、それを見ながら盛り付けるようにする。そうした仕組みを作る場合、どういう信号にすれば障害のある方が理解できるのか、どうい

よりもむしろ沖繩の方がメリットは大きいかもしれません。

徳江 ありがとうございます。合点がきました。今回お話を聞きまして、THLがホスピタリティ産業のパラダイム転換を促す大きな契機になるという予感を強く持ちました。そして、これまで海外に押されて日本が成長し切れていなかつたホスピタリティ産業が大きく発展していくきっかけになるのではと大変期待しております。

徳江 順一郎 (東洋大学国際観光学部准教授)

上智大学経済学部経営学科卒業、早稲田大学院商学研究科修了。大学院在学中に起業し、飲食店の経営やブランディングのコンサルティングを手がけつつ、いくつか大学での講師を経て、2011年に東洋大学に着任。専門はホスピタリティ・マネジメント論、サービス・マーケティング論。著書は、「アマゾン・ソートとバンヤンツリーのホスピタリティ・イノベーション」「ホスピタリティ・デザイン論」「プライダフル・ホスピタリティ・マネジメント」「宿泊産業論」(創成社)、「ホテル経営概論」「ホスピタリティ・マネジメント」(同文館出版)、「セレモニー・イベント学へのご招待」(見洋書房)など多数。