

## 「T.H.L.・タップホスピタリティラボ沖繩」開設直前リポート 宿泊産業界の未来に向けてタップが担う責任とビジョン

2023年6月30日に実証実験ホテル「TAP Hospitality Lab®」（以下T.H.L.）が開業します。これにより、新たな技術開発に向けて繰り返し実証実験を行うことができる環境がいよいよ日本に誕生することになります。今回は本プロジェクトの陣頭指揮をと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兼 東京研究室室長の藤原猛氏に、「T.H.L.建設をする理由や意義、目指す将来ビジョンなどについてお聞きしました。」



入れた「OS」としての役割が果たせなければ会社としての成長が止まり、やがて衰退してしまいます。今後も企業としてしっかりと成長していくためというのもT.H.L.を設立する理由の一つです。

もう一つの理由として、これまで宿泊施設とともに歩んできたタップには宿泊業界に対する責任があると考えています。次世代のホテルシステムでは、無数のロボットを監視するフリートマネジメントやファシリテイの快適性を維持するビルオートメーションとの連携、デジタル化されたホテル

サービスの管理など、全ての業務が統合された壮大な情報システムを使ってホテルを運営していくものと予想されます。この磐石で強靱な世界を実現するためには実験を繰り返し、

何度も失敗を重ねてシステムを成熟

させることのできる環境が欠かせません。しかし、それができる施設というのはこれまでどこにもなく、このままでは宿泊業界の進歩が遅れてしまうという危惧がありました。

その中で2023年6月に稼働を開始するT.H.L.は、まさに開発に向けて集める初めての施設です。私どもはT.H.L.が宿泊施設と関連する企業が共に成長していくために必要な施設であると確信しています。

**宿泊施設のデジタル化で人は  
クリエイティブな仕事に集中**

今お話しした通り、T.H.L.は宿泊産業界への責任を担う施設です。ここでいう責任を私たちは3つの視点で解釈しています。

最初の視点は、「サービス業は他産業と比べて賃金が低いことです。現在の宿泊業界は、賃金の低さに加えて労働時間も長いなど、働いている人が見合った対価をいただける魅力的な業界にはなっていないように感じます。このままでは少子高齢化の日本において働き手を確保することが年々難しくなってしまうことは容易に想像できます。そこで外国人材と言っても人材の数には限りがありま

すし、他産業との取り合いの中で宿泊産業に魅力を感じていただけなければなかなか選んではもらえません。こうした課題に対する解決の1つが業界全体のIT化であり、機械化だと思っています。要はチェックインや掃除といった作業はIT化や機械化によってロボットに任せて、人はその管理に徹する。そして業務を切り離れたことでできる時間を使って、人はホテル全体の経営を考えたよりクリエイティブな仕事に注力する環境にしていくという事です。

このクリエイティブな仕事ですが、例えばフェアなどのイベント企画です。現状では日々のオペレーション業

務に追われてそこまで手が回っていないのが現実だと思いますが、IT化や機械化が進めばもっと積極的に関われるようになります。その中で仮に企画したイベントが当たって集客に成功したら、それを企画した人の評価が上がります。会社の中の評価が上がるということは、当然ですが報酬も上がるということですね。

こうした環境に変えていかないと、今後、宿泊業界を成り立たせることが難しくなっていくと思いますし、そのためのIT化であり機械化であると考えています。

**誕生したテクノロジー技術は  
進化させ続けることが重要**

次の視点は、「宿泊産業は常に発展と進化を求められる世界であること」です。

観光産業の中核を担うホテルや旅館はIT技術の発展とともに、様相を常に変化させ、その中身も進化させてきました。

1990年代にインターネットが一

気に普及したことで生活が一変し、宿泊業界においてもネット予約が誕生しました。この影響がものすごく大きかったことは記憶に新しいかと思いますが、それまではお客様からの電話であったり、営業担当を置いたりするなど人的対応で取っていた予約が、システムを介して自動的に入っていくようになりました。さらに情報化社会の進化によってシステムがクラウド化したことで、ホストコンピュータを設置しておく必要がなくなり、スペースの自由化が進みました。

このようにテクノロジーの進化は、宿泊業界に大きな変化をもたらしています。そして現在は、プラットフォームとなるPMSとシステムが繋がることでソリューションが無限に広がっていくフェーズにあります。現在では当たり前存在する自動チェックイン機も、まずセルフ精算機が誕生

し、その後PMSと連携してチェックイン・チェックアウトが自動的に行えるようになりました。この例からもわかる通り、誕生する最新鋭のデジタル技術はそこで満足するのは

最後の視点が、「新たなジョブの創出」です。

宿泊施設の事は、宿泊、料飲、購買、セールズ&マーケティングなどの業務に携わる人々の技と知識が一体と

なることで、良いホテルや旅館となります。これからはIT技術に精通しているなど、これまで認知されてきた業務に留まらない新たなジョブも創出しなければなりません。

例えばアナログ計器と目視飛行で成り立つ航空機とコンピュータシステムを搭載した最新鋭の航空機を操縦するのでは、パイロットの役割は大きく変わりました。同様に宿泊施設がITを持ち込んで生産性の向

上を図るには、データを分析してシステムを操作できる人材が必要です。

これまで業界の習わしとして業務上の判断基準には、経験や肌感覚に頼っていました。こうした勘みみたいなものが備わることで、高度なベテラン社員と認められていたように思います。でも現在は人材が流動する時代になりましたし、長く勤めていただけの人でも定年退職される日が

きます。またファクトを重視する社会へと変わりました。そうした様々なケースが想定される中、システム上で前年の稼働からどれだけ需要があるかを分析できるとどうなるかと言うと、それは肌感が備わった人材でなくても今年の稼働状況からファクトに基づく見込みが立てられるようになります。結果として環境にも優しく限りなくロスを無くした経営が期待できます。デジタル技術は、着実に浸透し始めているのです。

最新鋭のデジタルで成り立つホテルや旅館では、スタッフ二人一人が技術保持者であり、人材としても高度化します。これまでの宿泊施設は、マンパワーで全ての業務セグメントを乗り切ってきましたが、高度な技術を持つ人材は並の報酬では雇えませんから、これからはよりクリエイティブな人材とデジタルに長けた人材による少数精鋭集団での事業が求められます。この流れこそが人材不足の解決、低賃金の改善に繋がると思っています。

沖縄が開発の最前線へ  
そこに秘められる大きな意味

ここまでTHL建設に向けた私たちの考えをお話ししてきましたが、実は沖縄が開発の現場になるということにも重要な意味があります。

製造業は日本が世界に誇る産業ですが、そこに留まらなく次世代の成長産業を共創していかなければなりません。それが宿泊産業であると私たちは思っています。世界的にも景気判断基準として用いられるのは非製造業を対象とした雇用指数や消費者物価指数などです。日本も非製造業での景気判断指数が経済に直結しています。

その観点から見ると、小売や観光といった第三次産業の重要な市場である沖縄は、東アジアの中でもアジア太平洋地域、中東、ヨーロッパ、北米まで繋がる思われた要衝です。弊社も2002年以來、浦添市に沖縄事業所を開設（その後2005年にうるま市に移転）してコールセンターと開発拠点としての役割を果たすと



もに、基軸となるPMSを強固なシステムとして沖縄で成長させてきました。これから新たなステージに進むため

にも、観光とIT産業の発展を推進する沖縄に研究開発戦略拠点を作り、実証実験をしながらマーケティングも得ることが可能なのは開発側からすれば非常に有益です。成熟したテクノロジーを日本国内で使っていただけのことではもちろんのこと、海外に輸出することもできるので、まさに無限の可能性を秘めた地であると考えます。

観光産業を基軸に  
他産業界への波及を見据える

THLを建設する「沖縄IT津梁パーク」や中城湾新港地区は、沖縄県が経済発展を目指している東海岸開発計画の中心地です。その中で観光DXを先導するのはTHLですが、私たちは地域開発の考え方として「スマート観光シティDX」を提案しています。

この地域には観光産業だけでなく、他産業も含めた多くの企業が立地し

ており、様々な製品から小売商品まで多様な技術が日々開発されています。ここに「観光・宿泊業」をテーマに織り交せることで、三位一体の経済圏が誕生すると考えます。

観光が主軸のDXだからと言って観光産業しかない場所で開発を行っているのではできないものは閉鎖的なものとなり、他産業への波及も見据えたクリエイティブ性は発揮できません。重要なのは「良い物、良いこと、素晴らしい物、素晴らしいこと」は、全ての垣根を超えて共有することです。異なる産業で使われる技術というのは観光産業に携わる技術者にとって非常に刺激的で、そこからまた新しい考えやアイデアが創造されるといふことは経験として大いにあります。それによって、終わりのない研究開発が持続できるのだと思います。

私たちは沖縄をアジア太平洋地域随一のDX開発の先進地にしていくことを目指しています。THLには世界中から素晴らしいデジタル技術やアイデアが集まります。私たちはそれらを技術元と一緒に「ITX

観光」の世界に受け入れられるよう開発を進め、将来のサービスインに繋げていくことが使命です。そのためにはTHLに関係する開発者は「飽くなき探究心」を持ち続け、諦めることなく最高に良いモノづくりをしななければいけません。そうした環境ができて、初めて地域経済発展の一翼を担うことができると考えます。

私たちのこの理念を少しでも多くの関係者様にご理解いただければ幸いです。



ホスピタリティサービス工学研究所  
副所長  
藤原 猛

---

株式会社タップ  
〒135-0016  
東京都江東区東陽2丁目2番4号 マニュアルプレイス東陽町1階  
TEL : 03-5683-5312  
<https://www.tap-ic.co.jp/>