

「THL」が目指す未来は・・・

THLは、沖縄県うるま市の情報通信産業向けに整備された沖縄IT津梁パーク内に建設されました。7階建て客室は38室、1階にはカフェやキャッシュレス無人のコンビニも設けております。THLの当面の宿泊客は、ホテル関係者、旅行会社、行政関係者が対象で料金は、1人9,000円から1万9,700円を想定しています。

敷地内では宿泊観光業界が抱える課題を解決するため、株式会社タップの「ホスピタリティサービス工学研究所」が主体となり「ホテルDX」を中心とする様々な実証実験を行っています。

コロナにより大きなダメージを受けた宿泊観光業界ですが、この間さらなる大きな課題に直面しました。深刻な収益の悪化や人材不足により、従来型のサービスモデルは構造転換が急がれています。「ホテルDX」の推進により、ホテル運営においては業務の効率化や労働環境の改善を、対お客様においては簡単便利で快適なサービスの提供を支援することが株式会社タップの役割だと考えているとのことです。

「ホテルDX」で目指す
宿泊産業の構造転換

ホテル運営⇒
業務の効率化と労働環境の改善

お客様⇒
簡単便利で快適なサービスの提供

「建物のDX」「メカのDX」「ソフトのDX」のテーマから
THLの取り組み事例を紹介します。



「カフェ」



宿泊DXの未来がここから発信されます

TAPホスピタリティラボ沖縄オープニングレポート

2023年6月30日、株式会社タップが2017年より構想を温めていた「TAPホスピタリティラボ沖縄」（以下THL）が開業いたしました。

THLでは、沖縄県のリーディング産業である観光の要となる宿泊施設の生産性向上、宿泊観光業界の人材不足、お客様の利便性向上など、県内で抱えている様々な問題をテクノロジーの活用によって解決していくため、「建物のDX」、「メカのDX」、「ソフトのDX」の3テーマを軸に実証実験を行っていくとのことです。

また、うるま市と2023年1月に防災協定を締結しており、うるま市における大規模災害時には地域住民のラストリゾート（避難場所）としての役割を果たすなど、これからの宿泊観光業界の課題解決や社会的使命の達成に関する様々なテーマにも挑戦する施設となっているとのことです。

開設記念式典には、うるま市企画部危機管理課防災基地渉外係係長 山城洋文様、沖縄県商工労働部部長 松永享様、内閣府沖縄県総合事務局長 田中愛智朗様、観光庁審議官 池光隆様、一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー会長 下地芳郎様、沖縄経済同友会代表幹事 辺辺美紀様、イオン琉球株式会社代表取締役社長 鯉淵豊太郎様、株式会社照正組代表取締役社長 照屋圭太様をはじめ地元沖縄の多くの観光宿泊施設関連企業の方々にお越しいただき、盛況のうちに幕を閉じました。



メカ DX



「メカのDX」についての紹介

THLでは複数社から23台のロボットを受け入れた実証実験を開始し、これらを同時稼働させる環境を日本で初めて構築します。集中監視システムを開発することで、リアルタイムでロボットの状態を監視し、必要な場合は遠隔操作でのサポートも可能になっていきます。

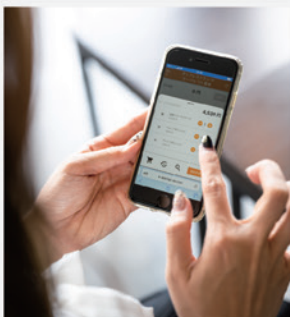
また、ホテル内には、ルームサービスロボットや配膳ロボット、アテンドロボットなど、様々なメーカーや用途のロボットがシステム制御された状況で実際にホテルの中で活躍します。将来的にホテルの業務効率とお客様サービス向上の実現を目指します。



↑ドリンクサーバーロボット

←ビールサーバーロボット

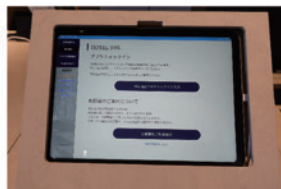
ソフト DX



↑アプリからサービスをオーダー

「ソフトのDX」についての紹介

THLでは『マイホテル・マイオペレーション』をコンセプトに、滞在中はあらゆるサービスを自分のスマートフォンの「THLアプリ」から操作して過ごしていただけます。これはPMS会社の株式会社タップが、PMSをプラットフォームに様々なサービスに関わるシステムとデータを繋いで実現します。



建物 DX



二重床イラスト

「建物のDX」についての紹介

長期間のホテル運営において客室の間取りを変えられないのでは、今後の社会の変化に柔軟に対応できません。そこで、THLでは床を二重床(にじゅうゆか)にし、配管と配線全てをそこに収めました。そして、コンセントは全て床か天井から取り、水回りの配管とともに将来的に実験施設の客室の部屋の部屋間取り調整も容易にできるようにしました。これにより、今後ホテル客室の間取り変更をする際も低コスト化が可能になります。



↑ルームサービスロボットが部屋に入る様子

他にも、客室内にルームサービスのロボットが直接入れられるよう床をフラットにした自動ドアの客室を作りました。従来ホテルの客室のドアは内開きの片側開きですが、ロボットの入退室や自動開閉を考えると現実的ではありません。そのため、ロボットが入退室しやすい横スライド式の自動ドアにしました。

これにより、お部屋のお客様がご自身でドアを開けなくてもロボットが客室内に入りサービスが受けられます。この新しい仕組みの壁や自動ドアなどは、その機能だけでなく防音性のテストを含めた実証実験を行います。

また、お部屋の鍵を開けるテクノロジーを効率よく実証するため、従来はドア側にあったメカニカルな機能を、ドアの横に設置したITボックスに移しました。顔認証や指の静脈認証、QRコードなど様々なテクノロジーを追加しながら、入室方法の実証実験を行います。



ITボックスを使った開錠→
(1つではなく様々な方法での開錠が可能)

ご参加企業紹介

2023年8月1日現在

アイエロジャパン株式会社	ソニーマーケティング株式会社
アイカ工業株式会社	株式会社帝国ホテル
ASSA ABLOY Global Solutions	株式会社照正組
有限会社アンカー商事	株式会社デンソーウェーブ
株式会社イノアック琉球	東京サラヤ株式会社
SB ペイメントサービス株式会社	東武トップツアーズ株式会社
株式会社 エフ・シー・シー	トソー株式会社
株式会社沖縄日立	TradFit 株式会社
オムロンソーシアルソリューションズ株式会社	パナソニック ホールディングス株式会社
川崎重工業株式会社	パナソニック株式会社
株式会社構造計画研究所	パナソニック コネクト株式会社
株式会社ゴール	Hellohas Robotics 株式会社
国際興業株式会社	株式会社日立製作所
株式会社コノル	日本コンピュータビジョン株式会社
株式会社コレリアードアトラクト	フクシマガリレイ株式会社
株式会社サニクリーン九州	変な商社株式会社
株式会社サンゲツ	有限会社 外間建築設計事務所
株式会社JTB商事	株式会社マースウインテック
シャープ株式会社	三菱電機株式会社
株式会社スカイピーク	三菱電機ビルソリューションズ株式会社
有限会社スタプランニング	美和ロック株式会社
ソフトバンク株式会社	株式会社リアルグローブ
ソフトバンクロボティクス株式会社	

※五十音順 / 敬称略
掲載をご希望の企業様のみを掲載しております。

未来のホテルサービスでは様々なDXが快適で便利な滞在を実現

THLはSDGsのうち13項目に幅広く対応した施設になっています。



全ての人が能力を高め社会的に取り残されないように、人とロボットの共生を実現する実証実験を行います。厨房では障がい者が働くことを想定し、お客様からオーダーが入ると該当する食材がある場所を光で知らせます。料理の盛り付けはモニターに見本が表示され、それを見ながら盛り付けます。完成したら配膳ロボットにセットして終了です。

厨房内での食事の盛り付け作業風景→



THLとは、一般社団法人宿泊施設関連連協会 (JARC) の52社以上の会員企業が参画し (2023年6月30日時点)、各社のテクノロジーを集結させ株式会社タップのホテルPMSシステムをプラットフォームとしてエンジニアリングして、有機的に接続して実現した未来のサービスのカタチです。

THLが目指すところは、建物のDX、ロボットのDX、ソフトウェアのDXという言葉がありました。このDXをゲストがどう感じるかということが実は、最大のテーマであります。

「THLでDXを体験したゲストが、ホテルのDXというものをどういうふうを感じるか？また、THLのDXが実現した時代が到来した時に、ホテルの人たちの働き方はどのように変わるのか？今までのお客様との接点は、フロントであったり、お客様の荷物を運ぶ時やホテルの施設をご案内したりする時であったりしましたが、この接点が徐々になくなっていったらゲストとの新しい接点はどこに求めればいいのか。もしくは、ホテルマンのノウハウがなくなった時に、ホテルマンは何をスキルとして身につければいいのか、どこでお客様と接点を持つのか、そのようなことを全てこの場所で実証

実験をしたい」と株式会社タップの林悦男会長も語っております。

それだけでなく、「TAPホスピタリティラボ沖縄」をより有効に活用するために一般社団法人沖縄観光DX推進機構 (OTDO) を6月に設立。一般財団法人沖縄観光コンベンションビューロー (OCVB) 下地芳郎会長が理事長に就任し、「観光DXといってもまだピンとこない。この施設は少し先の未来を自分事として考えるきっかけになる」として、同施設で得られた様々な知見をシンポジウムやセミナーで発信していく方針です。

「TAPホスピタリティラボ沖縄」と「一般社団法人沖縄観光DX推進機構」が沖縄の観光DXをリードしていく存在として宿泊観光業界から大いに注目されていくことでしょう。

