

連載 「THL沖繩」での実証実験「THLアプリ編」

テクノロジーの先に広がる旅、THLAppが拓く未来

宿泊業界の未来の姿を描く実証実験の舞台、それがTHL (Tap Hospitality Lab)です。この施設は、最新テクノロジーを駆使し、未来の宿泊施設がどのように進化するかに挑戦しています。本記事では、THLの実験フィールドで注目すべきアプリサービス「THLApp」に焦点を当て、その宿泊業界へもたらす変革と未来の可能性に迫ります。



アプリでセルフオペレーション
・チェックイン/アウト

アプリと連携したドア解錠
・顔情報の事前登録
・アプリとBLEセンサー連携

アプリ操作による
客室内の家電コントロール

24時間次世代店舗での
アプリでドア解錠



宿泊及び各種実験
サービスコンテンツ

アプリで
チェックイン/アウト

モバイルオーダー
食事制限情報の活用による
安心滞在

顧客のお好みに合わせた
客室環境の操作

24時間次世代店舗の
実現
アプリで入店

各種滞在中のサービス
コンテンツ

THLApp分野の実証実験参考イメージ

THLAppの概要

THLAppは、THLの建物内で提供される宿泊施設向けのアプリケーションです。宿泊体験の進化をもたらす革新的なサービスを目指して、宿泊予約からアプリチェックアウトまで、多彩な機能を提供します。施設内では、アプリでのチェックインや顔認証によるドア解錠、レストランのモバイルオーダーなど効率的でパーソナライズされたサービス展開を予定しています。また、一般のお客様にもカフェエリアでのモバイルオーダーや24時間無人店舗の自動ドア解錠といった機能を開放し、周辺施設のオフィスワーカーの方々に多く利用していただいております。

THLAppの魅力は多岐にわたります。まず、アプリを介した宿泊プロセスの効率向上が挙げられます。アプリを通じて手続きがスムーズに行え、ゲストは滞在中のストレスを軽減できます。同時にユーザーエクスペリエンスの向上が期待され、快適でパーソナライズされた滞在を

実現します。また、THLの実験プロジェクトへの参加を通じて、各企業様がご持ちの最新のテクノロジーを体験できる点も大きな特長です。

THLAppは今後も進化を続け、新機能を追加するとともに、ユーザーフィードバックを活用してユーザーエクスペリエンスを向上させる方針です。進化するテクノロジーを統合し、滞在をより快適かつ便利にする取り組みも計画しており、これによりTHLAppは宿泊業界においてゲストと宿泊施設の双方にとって豊かな体験と効果をもたらし、未来の宿泊体験に新たな可能性を切り拓いていきます。

THLApp分野の実証実験

そこで、今回はTHLで進めている実証実験についていくつかのテーマ毎にピックアップしTHLApp分野に焦点を当て、新しいサービスやテクノロジーの可能性について少し紹介いたします。

① マイホテルマイオペレーションを体現したオペレーションの実現

ゲストが自らアプリチェックイン/チェックアウトを行うことで手続きの効率化を図り、生体情報(顔認証)を活用したセキュアなアクセス機能で安全性も向上。顧客自身がホテルのオペレーションを行う新しい体験が可能です。

② テクノロジーに置き換えることで、できるサービスを追求したスマートホテルの実現

アプリと連携したロボットやAIの無人サービスがコスト削減と効率向上に寄与。新しいテクノロジーを駆使したサービスが導入され、ゲストはこれまでにないスマートなホテル体験ができます。

③ テクノロジー活用によって生まれる新たなサービスの実現

アプリを通じた家電遠隔操作やBLEビーコンセンサーを利用した顧客サービスなど、既存のサービスにプラスアルファの価値を付加。テクノロジーの進化が新しいサービスを生み出す可能性を示唆します。

④ ホテルにおける顧客ごとのパーソナライズの実現

アプリ連携による自動案内、個々の顧客

客情報を利用したレストランサービスやアレルギー項目の対応など、ホスピタリティサービスの高度な実現。顧客の個性に合わせたサービスが展開され、滞在がよりパーソナライズされます。

⑤ 多様性の社会における人とテクノロジーが共生する施設の実現

障がいのあるゲストへの滞在支援やLGBTQへの配慮、ハラルル・ヴィーガンに対する取り組みなど、社会の多様性を考慮したサービスの提供が行われています。ホテルがあらゆるゲストに対して包括的なサポートを行い、社会の多様性を尊重した滞在体験を提供します。

⑥ 安心・安全・エコ・コンビニエンスを兼ね備えた施設の実現

アプリを通じた入店ができる24時間次世代店舗の実現により、安心できる滞在与エコなホテルの実現が図られています。利便性と環境への配慮が調和し、ホテルが総合的な満足を提供します。

THLAppは効率的な業務プロセスと個別に適したサービスを提供し、宿泊体験に革新をもたらします。ご紹介したサービスはまだ一部にしか過ぎず、これらの実証実験を通じて、THLAppは宿泊業

界において新しい可能性を探求し、ホテルとゲストの双方に理想的な環境を構築していくことをミッションとしております。

THLAppの未来展望

THLAppは未来の旅行の新しいスタンダードを追求し、進化を続けます。実証実験を通じてゲストのUI/UXを重視し、高いサイクルで改善及びサービスを反映させ、より使いやすく楽しいアプリを提供します。既にリリースされている「tapapp」とも同じサービス基盤のため、機能も統合しやすく、実証実験で活かされた機能を施設横断で利用可能なサービス機能として拡充することもできます。

今後は企業アライアンスを拡大し、周辺の観光施設やタクシーなど交通インフラとの連携も視野に入れております。これにより、「旅の統合アプリ」として、旅前、旅中、旅後の全てのステージでサポートをする旅のパートナーのような存在になり、ますます楽しい旅行体験を提供できることでしょう。

クロージング

このアプリが提供する革新的なサービス



ホスピタリティサービス工学研究所
ビジネス研究開発チーム
古謝 侑希

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