

＝ 宿泊業界の生産性向上のためのホスピタリティサービス工学という視点 ＝

ホテルをエンジニアリングする #10

DX時代にホテルは何を気づくのか

株式会社 タップ 代表取締役会長 兼 社長
林悦男 著

株式会社 タップ ホスピタリティサービス工学研究所 編

掲載内容は2021年7月のものであり、現在と内容が異なる場合があります。

第三章 ホスピタリティサービス工学という視点

第二節 ホスピタリティとサービスに
仕分けする
でも感動したことを何十年たった今でも忘れず覚えています。

● 常にお客様に寄り添う
効率化やスピード感が求められて

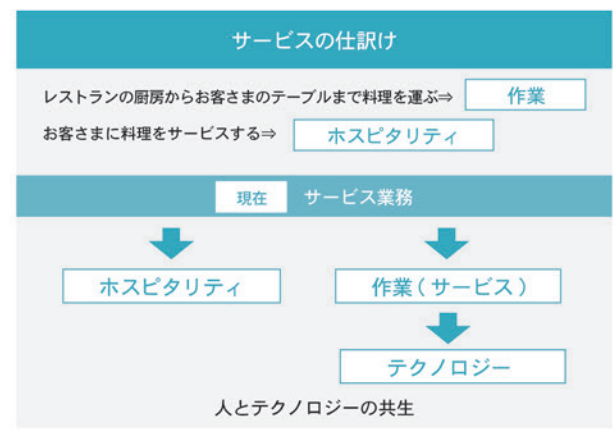
私が実際に体験した話ですが、東京でお客様と仕事の打合せをした際に季節のフルーツの盛り合わせをお土産にいただきました。しかし、私は沖縄に住んでいるので持つて帰ることができず、宿泊しているホテルに戻ってフロントスタッフに「フルーツを食いたいのでナイフとフォークを貸していただけますか」と頼んだところ、「林様、よろしければそのフルーツを私どもでお預かりさせていただきます」と返事が返ってきました。なんと、しばらくしてそのフルーツをレストランで出すようにきれいにカットしてお皿に盛り付け、「毎日お仕事お疲れ様です。」と直筆で書き添えたカードとともに私の部屋へ届けてくれたのです。私はその時と

超える外国人が日本を訪れていません。観光立国として日本人だけでなく外国人のお客様にもう一度訪れていただくためにも、私たち自身がどうしたらお客様に喜んでいただけるのか、満足していただけるのかを今一度再確認するべきだと思います。大切なことは「相手に寄り添う」ということです。できる限り相手の立場に立って物事を考え、必要とされることのできる限り対応することです。つまり相手の「心」に寄り添うということなのです。

することはできるのです。あなたたちの職場でテクノロジーやシステムに任せてもいい作業を一度洗い出してみたいかがでしょうか。人は変化を恐れる生き物です。心理的ホメオスタシスと言いますが、私たちは本能的に「現状を維持したい」「変わりたくない」という感情が備わっています。しかし、現在の宿泊業界が抱えている課題を見ていると現状維持のほうに恐ろしく見えてしまいます。ともあれ、社会の変化に合わせて仕事のやり方もどんどん変えていく必要があります。例えば川で洗濯する人を否定しませんが、洗濯機を使ってもいいし、最近では乾燥機付きもあります。川まで行って洗濯板で時間をかけて汚れを落とすなら、洗濯機のボタンを押すことに仕事を切り替えて、空いた時間で本来やらなければならぬ仕事ができるよう自らを変えていくことが必要な変化だと思えます。では「ホスピタリティ」を養うにはどうしたらよいのでしょうか。お客様に「ひと手間をかける」という

● 長い時間をかけ物語をつくる

テクノロジーを導入すれば、単純作業そのものに時間がとられなくなります。ホテルスタッフはその分お客様に寄り添うことができ、「ひと手間をかける」行為をしやすくなるはず。例えば、レストランで働いているあなた、その度に厨房まで料理を取りに行ったり、食事が済んだお皿を



日本には二期一会という有名な言葉があります。これは茶道の心得を表した言葉で「人と人との一度きりの出会いを大切に」という意味です。例えば毎日顔を合わせる家族や友人、仕事仲間であっても、その日のその時の出会いは一生に一度だけで、二度と同じ日や機会が戻ってくることはありません。お客様との出会いは一度限りのかけがえのないものと考え、心を込め最善を尽くして「もてなす」という教えが二期一会の精神には込められているのです。

ここで1つ注意しなくてはならない点があります。私が二度目に行ったレストランで突然スタッフから「林様いらっしやいませ。お久しぶりです」と声をかけられました。「なぜ私のことを知っているのだろう。あつ、この前食へに来たことを覚えていてくれたからだ」と感動したのですが、そのレストランに三度目に訪れた時に名前を呼ばれても何も感動しなくなっていたのです。私の中で初めて受けた感動(ホスピタリティ)が劣化してしまい、単なるこのお店のサービスだと受け止めてしまうようになってしまったのでしよう。

このようにホスピタリティもお客様の経験値で単なるサービスに変わってしまう。さらにお客様が喜んでくれたから、お店のスタッフ皆でやろうとマニュアル化(標準化)してしまうと「あなただけ」から「誰でも」のサービスに変わってしまうのです。

私たちのようなベンダーは「安全・安心・清潔・エコ・コンビニエンス」という作業や行為しか、ホテルをご利用されるお客様には提供できません。本来ホテルの商品である「ホスピタリティ」をお客様へ提供できるのは、皆さんのようなホテルスタッフしかないのです。しかし、その「ホスピタリティ」は必ず劣化してしまうことを忘れずに日々皆さんは人間力を鍛えてください。

簡単に言いますと、自分の持っている色々な知識を組み合わせ、社会に役立つ良いものや新しいものを創造し実現していくための学問なのです。ここで「科学」と「工学」がどう違うのかわかっていない人がいると思いますので、簡単に説明させていただきます。「科学」とは、「なぜ海は青く見えるのか」「なぜ飛行機は飛ぶのか」「地球はどのくらいの速さで自転し

ンス」という作業や行為しか、ホテルをご利用されるお客様には提供できません。本来ホテルの商品である「ホスピタリティ」をお客様へ提供できるのは、皆さんのようなホテルスタッフしかないのです。しかし、その「ホスピタリティ」は必ず劣化してしまうことを忘れずに日々皆さんは人間力を鍛えてください。

サービスオリテイの原点は「安全・安心・清潔・エコ・コンビニエンス」だと私は考えています。近い将来この原点がテクノロジーに凌駕されてしまうかもしれません、人にしかできない「ホスピタリティ」はこれから先もテクノロジーには代替できません。

ただ気を付けておかなければならないのは、先ほどもお話ししたように繰り返せば繰り返すほどお客様には当たり前となり「ホスピタリティ」は劣化してしまうのです。

しかし、長い時間をかけてホテルのサービスとして定着させることが、お客様への安定感や安心感に繋がります。自然や社会が対象で学問です。自然や社会が対象であり、知識を体系的に調査し理解しようとする取り組みや方法論を学ぶことで、わかりやすく言いますと「自然界の法則を知ろう」ということです。

それに対して、「工学」はこの世界をどのように改善できるかという最適化を学ぶ学問です。例えば、ロボットを作って力仕事を簡単にする機械工学や、新しい発電所やエンジンを作ってより効率的に力を得ようとするエネルギー工学。植物からヒントを得てマジックテープなど生物の体を模して、よりよいものを創る生体工学などがあります。その他には、遺伝子工学、ソフトウェア工学、電気工学、土木工学、光工学など、産業界にはありとあらゆる工学があふれていて、世の中の改善を目指しています。科学者はあるがままの世界を研究し、工学者は見たこともない世界を創造するのである。

を育くむのです。時間をかけることでそのホテルの物語が作られていき、「あそここのホテルはいいよ。気が利くスタッフがたくさんいてサービスされていて気持ちがいいんだよ」と、利用したお客様が周りの人に宣伝してくれて、そのホテルの評判や評価に繋がります。名実ともにブランド化されていくのではないのでしょうか。

第三節 ホテルエンジニアの必要性

●これからはサービスを工学する時代に

そもそも工学(Engineering)とは、どのような学問なのかというお話をします。

徳島大学工学部大学院先端技術科学教育部では「工学はその目的を達成するために、新しい知識を求め統合し、応用するだけでなく、対象の広がりに応じてその領域を拡大し、周辺分野の学問と連携を保ちなが

仕事でも私生活でもまずは自分の目的が何なのかをはっきりさせることが大切です。それがわかれば、その問題点が見えてきて問題を解決するために何をすればいいのか考える段階に進むことができます。

●ホスピタリティサービス工学の視点で

宿泊しているお客様がお部屋から

ら発展させていきます。したがって、工学の定義は時代とともに変化していくのです。いずれにしても技術

産業界にはさまざまな工学があふれている

- 安全工学 遺伝子工学 医療工学 医用工学 医用生体工学 宇宙工学 運輸工学 エネルギー工学 衛生工学 音響工学
- オブジェクト指向ソフトウェア工学 海洋工学 海岸工学 化学工学 河川工学 河海工学 環境工学 環境都市工学 火災安全工学 家庭理工学
- 機械工学 基礎工学 金属工学 橋梁工学 金融工学 教育工学 空調調和工学 軍事工学 群ロボット工学 経営工学 経営システム工学
- 経済工学 建築学 建築設備、設備工学 建築音響工学 建築環境工学 計測工学 計算機工学 原子力工学 鉱山工学 工業化学 構造工学
- 航空宇宙工学 航空工学 交通工学 交換工学 港湾工学 高温工学 光工学 コンクリート工学 サステイナブル工学 材料工学
- サイボーグ工学 産業工学 磁気工学 資源工学 システム工学 情報工学 市民工学 神経工学 地盤工学(地質工学) 食品工学 市民工学
- 社会工学 社会システム工学 社会交通工学 社会環境工学 自動車工学 醸造工学 照明工学 振動工学 信頼性工学 進化ロボット工学
- 水道工学 数理工学 制御工学 設計工学 精密工学 船舶工学 生産工学 生産システム工学 生物工学 生体工学 繊維工学 セラミック工学
- ソフトウェア工学 耐震工学 地球工学 知識工学 地質工学 通信工学 津波工学 低温工学 鉄道工学 鉄道車両工学 伝送工学 伝熱工学
- 電気計測工学 電気工学 電子工学 電磁波工学 電波工学 電力工学 電気音響工学 デジタル制御工学 道路工学 都市工学 都市システム工学
- 都市交通工学 都市環境工学 土木工学 建設工学 ナノエンジニアリング 乳業工学 人間工学 認知工学 ニューロボット工学 燃焼工学
- 熱機関、熱工学 農業工学 農林工学 発酵工学 発電工学 半導体工学 反応工学品質工学 福祉工学 物質工学 物性工学 プロセスシステム工学
- 粉体工学 分離工学 兵器工学 防災工学 舗装工学 マイクロ波工学 無線工学 モデル駆動工学冶金工学 有機材料工学 ユーザ工学
- 溶接工学流通工学 緑化工学 流体工学 冷凍工学 ロボット工学 ロジスティクス工学 サービス工学
- ホスピタリティサービス工学 etc

ルームサービスを利用して料理を注文したら、調理場に設置してあるアームロボットが自動的に冷凍庫から食材を取り出してレンジで温め、出上がった料理を搬送用ロボットがお客様のお部屋まで持っていく。この一連の技術のうち、当社ではお客様のスマホから料理を注文してホテル基幹システム(PMS)を通して厨房に指示を伝える技術と、搬送用ロボットがエレベーターを使ってお客様の部屋まで料理を持っていく技術は既に開発しています。

しかし、この一連の流れを実現するためには、アームロボットが冷凍庫内にある料理の場所がわかり、冷凍庫から注文された料理を取り出し、電子レンジへの出し入れと料理の盛り付けがまだ実現化されていません。そこで先日、各社大手テクノロジーメーカーを訪問し、お客様の注文から料理をお届けするまでの行程を自動化するプロジェクトを一緒に進めていきたいと思います。新しい技術開発について話し合ってきました。(続く)

最近の宿泊施設のテクノロジー活用

AI・ディープラーニング・ダイナミックプライシング・ビッグデータ・オンライン予約・デリバリーロボット・IoT 認証システム・チャットボット・自動チェックイン・レベニューマネジメント・AIチャットコンシェルジュ スマートPMS・キャッシュレス・スマートロック・音声認識・自動搬送機 SNS・レピュテーションマネジメント VR(virtual reality) ドローン・スマートスピーカー・スマートルームなど

