

連載 「THL沖繩」での実証実験「次世代店舗編」

THL次世代店舗の展望と宿泊施設にもたらす新しい価値

ホテルの売場サービスの無人化は、人手不足の解消につながることはもちろんですが、「Tap Hospitality Lab（THL沖繩）」ではお客様の満足度向上を追求すると同時に、無人の次世代店舗が切り拓く新たな可能性を模索しています。今回は、THLで進行中の実証実験内容や今後の展望に焦点を当て、次世代店舗がもたらす利点と未来のサービスに向けての探求についてご紹介いたします。

THL次世代店舗の概要と実証実験の展開

現在THLの実証実験では、「安心・安全・清潔・エコ・コンビニエンスを兼ね備えた施設の実現」を目標の一つとして掲げています。世の中にある最新のテクノロジーを利用して、ゲストが快適に滞在することができるような新たなホテルサービスを考え、実際に実証実験を行っています。その舞台の一つとしてTHL内に無人の次世代店舗（AEON）を設置し、イオン琉球株式会社との協業により運営されています。

次世代店舗は24時間365日営業しており、入店に際してはアプリ（THL APP）を用いて自動ドアの解錠を行います。宿泊者は生体認証やアプリ内のQRコード（スマートパス）、ルームキーを利用して入店することも可能です。そのため店舗ご利用者は入店時に本人確認としてアプリの登録が必要であること、監視カメラと入店のログを管理することによってセキュリティが強化されています。また、店内の決済はキャッシュレス決済のみ可能となっています。

今後、この次世代店舗では将来のホテルにおける売場サービスのモデルケースとなり、省人かつゲストの購買意欲を高める先進的なサービスの実現を目指しています。今回THLにおける次世代店舗で構想している実証実験について、いくつかご紹介させていただきます。

① 無人による酒類の販売の実現

無人販売による酒類の販売には課題があります。以前までは自動販売機での酒類の販売が各地でできていましたが年齢確認が難しいため、年齢認証のできない従来型の酒類自動販売機の自主的な廃止が進んでいます。現在の無人販売の分野における酒類の販売方法としては、一部の店舗では購入の際にバックヤードや遠隔コントロールでの顔の確認や運転免許証などの公的書類のデータを会員証に紐付けること

① 無人による酒類の販売の実現

が向上するだけでなく、マイナンバーカード認証によるお酒の販売が実現すれば、水やおつまみなどの飲酒に関わる商品の需要も見込まれます。同時に、購買データの分析の結果、宿泊客属性に応じた商品のレコメンド機能による売り上げも期待できます。

また、THLの次世代店舗は実証実験の場所として、通常のホテルでは難しいチャレンジ的な実験が可能です。今後は宿泊施設内の無人の売場サービスとして、実証実験のデータを蓄積しながら、新たなサービスや多様なコンセプトに対応したサービスの提供を行い、ホテルの無人店舗の在り方を確立させていきたいと考えております。

次世代店舗の未来展望

酒類の販売やホテルシステムと連携した決済の実現をクリアにした次のステップとしては、宿泊者が部屋から次世代店舗の商品を注文し、ロボットが注文商品ピックアップした後、ゲストの部屋まで届ける24時間のルームサービスや決済自体もスムーズに自動でできる「Amazon Go」のようなサービス展開などの実現が考えられます。また、現在THLで運営されている次



課題になっていた無人による酒類の販売を行う実証実験を進めていきます。

② ホテルシステムと連携したスムーズな決済
現在はキャッシュレス決済のみになっている次世代店舗での決済ですが、ホテルシステムと連携した部屋掛けによるスムーズな決済の実現を目指しています。具体的には、宿泊者がアプリで事前に顔登録を行うことによる手ぶらでの顔認証決済や、予約情報と紐付いたアプリ上のQRコード（スマートパス）認証を用いた決済などが挙げられます。ホテルシステムと連携した決済を実現することによって、宿泊者がより手軽かつスムーズに決済を行うことができ、アプリ一つで入店から決済、そして退店までをシームレスに完結させることが可能となる実証実験を進めていきます。

③ 宿泊客属性に応じた商品のレコメンド機能の実現

このような実証実験を通して、安全でセキュアな無人店舗として、お酒も扱うことができる売場サービスの提供を実現します。この店舗の無人化により、人的コストを削減しつつ、スタッフはスタッフにしかできない特別なサービスや業務に注力できるようになります。また、24時間の稼働により、お土産や食品などの売上

安全でセキュアな無人店舗の実現と新たなサービスの提供

THLではゲストの情報を利用して新しいホテルサービスの有用性を検証しています。次世代店舗での購買履歴や利用データを分析し、パーソナライズされた商品やゲストの属性に応じた商品の広告などを、アプリ上で効果的にレコメンドする機能の実現を目指しています。この機能により、ゲストは個々の好みやニーズに合致した商品を容易に探すことができ、顧客満足度の向上に繋がります。さらに、実際の購買行動やレコメンド機能の利用における影響を分析し、ゲストの購買意欲への効果なども実際に検証していきたいと考えています。

によりお酒の購入を実現しています。

ホテルなどの宿泊施設においても酒類の販売はゲストの満足度や施設側の売上に大きく影響します。未成年飲酒防止の観点による年齢確認の課題に対し、マイナンバーカードと本人の顔認証を用いた画像解析により、技術的に年齢確認の認証を担保することができるようになってきています。THLにおいてはそのようなテクノロジーを組み合わせることで、年齢確認を確実に、今まで多くのところで

次世代店舗がホテル向けのモデルケースとして実現後、これまでの知見で得られたノウハウやデータを実際のホテルに提供し、ゲストやスタッフにとってより良いサービスにブラッシュアップして行きたいと考えています。さらに、スタッフの確保などが難しい過疎化した地域に次世代店舗としての技術とサービスをパッケージとして輸出することで、地域に貢献していくことを目指していきます。



THLAppのドア解錠画面



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
与那嶺琉太

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/