

スマート手ぶら観光サービスが実現する新しい旅のかたち

観光業の未来を変えるDXの可能性

私たちホスピタリティサービスイスエ
学研究所は「スマート手ぶら観光サ
ービス」研究開発事業に従事し、旅
行者の観光・宿泊体験向上やスタッ
フの省人化・業務効率化の実現を
目指した取り組みを実施しました。
本記事では令和6年度における事
業成果についてご紹介させていただきます。

観光業の課題解決を目指す
新しい仕組み

近年、観光業の課題として人手不足や従業員の負担増加、旅行者の満足度向上などがあります。これらの課題解決を目指し、タップは「スマー
ト手ぶら観光サービス」研究開発事



スマート手ぶら観光サービス事業のサービスイメージ

業者として、内閣府「新たな沖縄観光
サービス創出支援事業」に採択され
ました。本事業には沖縄ヤマト運輸
株式会社が参画し、一般社団法人沖
縄観光DX推進機構（OTDO）の協
力を得ています。こうした体制のもと
で、私たちは、旅行者がより多くの滞
在時間を楽しめる『新しいホスピタリ
ティのカタチ』の実現を目指し、サー
ビス展開の出発点として沖縄県内で
第一歩を踏み出しました。

ラウドシステム基盤（スマートPM S）と沖縄ヤマト運輸の配送システムをデータ連携（宿泊情報など）することで、荷物預けの手続きと同時に宿

泊予定のホテルへのチェックインも完了する新しい仕組みを提供。旅行者の利便性向上とホテルスタッフ業務の省人化・業務効率化に貢献します。

利用方法として、まず旅行者は宿泊予約後に送られてくるメール内のリンクから専用アプリへアクセス。

専用アプリでは、自身の宿泊予約情報の確認や本サービスを含む各種観光サービスが利用できます。ホテルへの配送手続きは、アプリ上で事前に手荷物登録を行い、空港到着後に専用カウンター（本事業では那覇空港国内線出口のヤマトカウンター）でアプリの専用コードを提示すれば、手荷物預けと同時にチェックインが完了します。加えて、登録された荷物は宿泊予約情報と紐づいているためホテルスタッフも確認できます。復路においても、チェックアウト時にアプリの専用コードをフロントに提示することで、空港への荷物配送手続きが完了します。

このサービスを利用することで旅行者は、荷物を持ち運ぶ煩わしさや、一度ホテルへ向かう手間がなくなるため、観光時間を最大限有効に活用できます。また、フロントでの待ち時間だけでなく、受付にかかる時間も短縮されます。

宿泊施設側も、従来手書きで行っていた送り状が、旅行者が提示したア

プリ画面の専用コードを読み取り、自動発行で対応可能になるため、ホテルの荷物受付業務の負担軽減が挙げられます。他にも、ホテルシステム（PMS）上で、事前にチェックインの状態を確認及び荷物を管理できるため、業務効率の向上も期待されます。

サービス導入効果による

業務負担軽減と利便性向上の実績

参画ホテルに宿泊した旅行者アンケートでは、サービス利用者の9割以上が「満足」と回答しました。さらに、「家族や友人に紹介したい」「次回も利用したい」といった肯定的な声も多く、推奨意向が高いことがわかりました。以上のことから、本サービスが旅行者にとって有効であることが確認されました。

一方で、利用しなかった旅行者からは「サービスの存在を知らなかった」との回答が4割、「手荷物を預ける必要がなかった」という回答が3割あり

ました。その改善として、ターゲット層に応じたプロモーション展開やSNSを活用したPR活動の強化によってサービスの認知度を向上させ、利用者の拡大を目指します。

また、本サービスを導入した参画ホテルのフィードバックとして、「手書き伝票作成が不要になることで業務負担が軽減されている」といった声がありました。実際に今回の実証実験を通して、フロントでのチェックイン・チェックアウト対応や手荷物配送時のゲストフォローにアプリを活用することで、一室当たりの受付業務において10分程度の短縮が見込まれると考えています。

スマート手ぶら観光サービスが描く未来と展望

2025年度以降はサービスの高度化に向けて、スマートロッカーを活用した旅行者向けセルフ荷物受け取りシステムの導入やロボット技術による客室への荷物自動配送、配送システムとの連携強化（リアルタイムでの

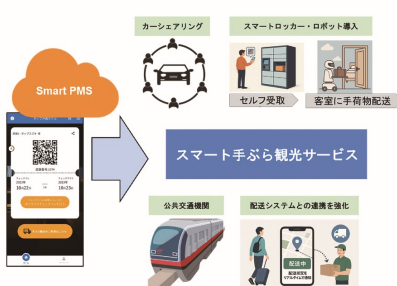
配送状況を確保できる機能などを計画しており、さらなる省人化及び業務効率向上、旅行者の満足度向上を進めてまいります。また、本サービスは他社PMSを利用しているホテルとの連携ができる仕組みのため、多様な宿泊施設への導入が可能となり、より多くのホテルへの展開も期待されます。

さらに、観光産業や運輸業(MaaS)事業者を含む)との連携によるサービス利用者の増加及び普及を目指します。特に、二次交通(公共交通機関：カーシェアなど)との連携を強化することで、レンタカーやライドシェア利

用者にも対応できる仕組みを構築していきます。

将来的なステップとして、「スマート手ぶら観光サービス」を沖縄観光のスタンダードとして定着させ、旅行者が沖縄到着と同時に自然とサービスを利用する「沖縄へのチェックイン」という新しい旅行体験を普及させていきます。今後は全国展開を進め、

その成果を基にグローバル進出を目指すしながら、新たな観光業界の可能性を切り拓いていきます。



スマート手ぶら観光サービスの拡張機能



ホスピタリティサービス工学研究所
ビジネス研究開発課
鈴木和輝

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/>