

連載 沖縄県内で展開が進む手ぶら観光サービスの実証と実装 宿泊施設における手荷物管理のデジタル化と「手ぶら観光」がもたらす業務変革

特に繁忙期には、スタッフが荷物対応に追われ、本来の接客業務に十分な時間を割けない状況が生じることがあります。

手ぶら観光サービス統一プラットフォーム「LuggaFree Okinawa」による情報の可視化

本研究所では、こうした課題の解消に向け、手ぶら観光サービスの統一プラットフォーム「LuggaFree Okinawa」の開発・推進に取り組んでいます。手ぶら観光とは、旅行者が目的地の空港などで手荷物を預けることで、宿泊先のホテルまで配送されたり、ホテルから空港までの手荷物配送が可能となるサービスとなっています。手ぶら観光の利用によって、快適に移動・観光することができま

す。実証事業参画施設数は、前年度から10施設増え、18施設となりました。観光需要が回復する中で、フロント業務を圧迫している要因の一つが「手荷物対応」です。チェックイン前後の時間帯には、手荷物の預かりや受け取りを待つ宿泊客の列が発生し、ベルデスクやバックヤードが保管荷物で逼迫するケースも少なくありません。

これにより、これまで紙伝票や個別連絡で管理されていた荷物情報を共通システムに集約し、施設に到着予定の手荷物情報を事前かつ一元的に把握できる環境の構築を目指しました。

手ぶら観光がもたらす 具体的効果と運用メリット

手荷物情報をデジタルデータとして事前に可視化することにより、宿泊施設の運営には様々な効果が期待されます。

- 第一に、フロント受付業務の効率化と混雑の緩和です。システムを通じた事前登録により、チェックイン時の手荷物確認作業が大幅に省力化されます。実際に本事業では、荷物登録の約7割が事前登録となり、当日登録と比較して説明や手続きを最小限に抑えることが可能となりました。これにより、チェックインピーク時の業務負荷の分散にも繋がります。
- 第二に、バックヤード管理の最適化とトラブルの予防です。荷物管理画面から到着予定の荷物個数や搬入タイミ

ンクを事前に把握できるため、保管スペースの確保や受け入れ体制を計画的に整えることが可能になります。これにより、荷物の紛失や取り違えといったクレームリスクの低減にも寄与します。

第三に、旅行者の体験価値の向上です。サービス利用希望者を対象としたアンケートでは、体力的な負担軽減を期待する回答が最も多く見られました。また、荷物を置きにホテルへ戻る必要がなくなることで観光地での滞在時間が増える点や、寄り道や買い物がしやすくなる点を評価する声も多く寄せられました。

このように、手ぶら観光は宿泊施設スタッフの負担軽減と旅行者の利便性向上の双方に寄与する取り組みであり、今後の観光サービスの高度化に向けた重要な要素の一つといえます。

館内物流の自動化に向けた実証と今後の展開

本プロジェクトでは、システム基盤の整備に加え、館内での荷物搬送の自動化を視野に入れた検証も実施しました。

具体的には、非対面で手荷物の受け渡しを可能にする「スマートロッカー」や、館内の荷物を自動搬送する「ポーターロボット」とシステムを連携させる検証です。これにより、フロントスタッフを介さない荷物受け渡しや館内搬送の自動化を実現し、業務負担の軽減と省人化を目指しています。

一方で、複数宿泊施設への導入検討及び検証を通じて、ロビー景観との調和や設置スペースの制約、実際の荷物量とのバランスなど、現場導入に向けた課題も明らかになりました。今後は各施設の動線や運用フローを踏まえながら、施設ごとに適した導入モデルを検討し、実用化に向けた検証を継続していく予定です。

将来展望

手ぶら観光サービス統一プラットフォームの構築は、手荷物データ、宿泊予約データ、施設の稼働情報などを連携させることで、より高度なデータドリブン型の施設運営を実現する基盤となります。例えば、到着予定の手

また、沖縄本島に加え、石垣島にも展開エリアを拡大しております。

さらに、本年度の実証事業では、旅行者が沖縄を拠点とする手ぶら観光サービスを比較・検討し、事前に手荷物登録まで行うことができる統合プラットフォーム「LuggaFree Okinawa」を構築しました。これまで沖縄県内では複数の手ぶら観光事業者がサービスを提供しており、旅行者は宿泊先が配送サービスに対応しているのかを

それぞれがサービスサイトから個別に確認する必要があります。

LuggaFree Okinawaでは、こうした手間を解消するため、各事業者のサービス内容を一つの画面で確認し、そのまま予約・登録まで行える仕組みを整備しています。

また、事業の参画宿泊施設側には異なる複数手ぶら観光事業者の手荷物情報を一括で管理できる管理画面「スマートPMS[®]」を提供しました。



荷物データとチェックイン予定時刻を組み合わせることで、フロント混雑のピークを予測し、人員配置の最適化が可能になります。このように、データを基盤とした業務設計を行うことで、より効率的で持続可能な運営モデルへの転換が期待されます。

ホスピタリティサービス工学研究所では、今後もテクノロジーと現場の運用課題を融合させながら、宿泊産業における新たな業務プロセスの構築と次世代の施設運営モデルの実装に向けた取り組みを推進してまいります。



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
瑞慶覧沙恵

株式会社タップ
〒135-0042
東京都江東区木場5-10-11 穴倉ビル6F
TEL : 03-5683-5312
https://www.tap-ic.co.jp/

※令和7年度の実証事業の内容です