

連載 「T H し沖縄」での実証実験「ビュマンフレンドリー編」

人の動きに寄り添う、これからのホテル館内移動

スマートフォン連携とセンサーが実現する、誰もが快適な移動体験

私たちはホスピタリティサービス工学研究所は、T H しを拠点に、観光・宿泊業DXに向けた実証実験を進めています。以前の本連載では、複数のロボットが快適に動く「ロボットフレンドリー」な環境づくりを紹介しました。今回はその視点を「人」へと向け、宿泊客やスタッフ「一人」の移動をなめらかにする取り組みをご紹介します。

ホテルは、多様な人が行き交う「公共施設」

ホテルは宿泊客がくつろぐ私的な空間であると同時に、驚くほど多様な人が行き交う「公共施設」でもあります。チェックインを待つ宿泊客、客室を整えるスタッフ、備品を搬入する業者、宴会場やレストランだけを訪れる地域の来訪者。さらに、大きな荷物を持つ旅行者や車椅子・白杖利用者の高齢者、子ども連れなど、それぞれ

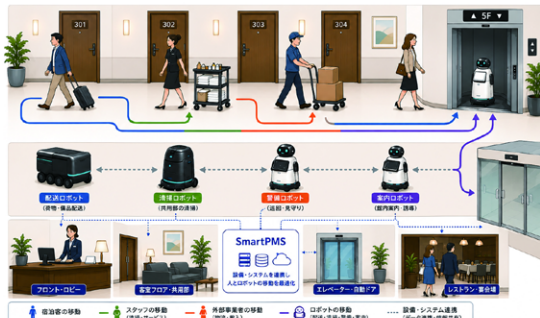
異なる移動特性を持っています。これだけ多様な人々が同じ廊下・エレベーター・動線を共有する以上、館内の「移動」の設計は、単なる利便性ではなく、安全性・快適性・顧客体験

の全てを左右する重要なテーマになります。ホテルの第一印象は、入口からフロント、そして客室へと続く「移動」の体験の中で形づくられるといっても過言ではありません。

「移動のストレスをなくす」という発想

私たちはホテルで、エレベーター待ちや館内のわかりにくさなど、さまざまな「移動のストレス」を感じています。こうした小さな不便の積み重ねが、滞在満足度を左右します。これからの館内移動が目指すのは、こうしたストレスを技術でそつと取り除くことです。鍵になるのは「人の動きを読み取り、先回りして支える」という発想です。人がどう動くかをセンサーが捉え

ホテルという「公共空間」で交差する多様な人とロボットの移動
宿泊客・スタッフ・物流・ロボットが館内設備と連携しながら、それぞれの目的に応じて移動するイメージ



○センサー・人流検知(今後の展開)
今後は、センサーやカメラが人流や混雑状況を把握し、エレベーターの配車や自動ドア、照明・空調を先回りして最適化します。混雑を避けるルート案内も期待できます。

○バリアフリー連携

例えば白杖の利用者には、スマートフォンで音声と振動で曲がる方向やエレベーターの到着を伝える。車椅子の利用者には、段差のない経路と優先エレベーターを自動で手配し、かこの空き状況も知らせる。自動ドアは、ゆっくり進む人に合わせて開いている時間を長めに保つ。こうした一人一人に寄り添う移動支援が考えられます。

将来的には、大きな荷物を持つ宿泊客をセンサーが検知し、自動ドアの開閉やエレベーターの呼び出しを先回りして行うことも可能になるでしょう。また、人流を予測した設備制御により、待ち時間や混雑の軽減も期待されます。

T H しでの実証
ロボットの知見を「人」へ



統合プラットフォーム「SmartPMS」による設備連携イメージ図

ばずに移動できます。ロボットののために磨いてきた連携技術が、今では人の移動体験そのものを快適にしようとしているのです。

これからのホテル——人を中心に再設計する移動

これからのホテルは、設計段階から「人の移動体験」を中心に組み立てられます。エレベーターがちょうど来て、扉はすつと開き、迷うことなく目的地へ着く。子供も、大きな荷物を持つ人も、車椅子や白杖の利用者も、誰もが等しく快適に動けるようになります。さらに、技術を組み合わせることで、移動そのものを「担う」ことも可能になります。自律移動する車椅子型ロボットは既に実用化されており、ロボットがエレベーターを乗り継ぐ連携技術もT H しで確立済みです。この二つを組み合わせれば、スマートフォンで呼び出した車椅子ロボットが

設備が自動で応える。移動の主役はあくまで人であり、技術はそれを支える黒子に徹します。

人の動きを支える「設備とシステムの連携」

人の移動をなめらかにするには、エレベーター、自動ドア、照明、空調、客室位置情報などが、それぞれ独立して動くのではなく、人の状況に応じて連携する必要があります。SmartPMSは、人・設備・サービスを繋ぎ、人に最適な移動体験を支えるホテル運営の統合基盤です。

○パーソナルデバイス連携

スマートフォンやウェアラブル端末からエレベーターを呼び出し、行き先指定や客室の解錠を行います。カードキーやボタンに触れることなく、並ばずに移動し、そのまま入室できます。

迎えに来て、エレベーターも自動で乗り換えながら、行きたいフロアや場所まで連れて行ってくれる。そんな移動も実現できます。

移動が滑らかに支えられたホテルは、利用者にとって「気づかない快適さ」を提供します。その裏側を支える「移動の技術こそ、これからのホテルの競争力の源泉になるでしょう。そして移動の主役は、いつでも人なのです。



ホスピタリティサービス工学研究所
マーチャндаイズ R&D
マーチャндаイズ開発 課長
宮川 拓
ソーシャルイノベーション R&D
ソーシャルイノベーション開発 課長
古謝 佑希
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/