あらゆる選択肢から必要とする技術が選択できる未来に向けて

THLで進める宿泊施設DX開発の最前線

「第1回観光DX・マーケティングEXPO」（5月8日から10日開催）にて、株式会社タップの吉田亮一代表取締役社長（6月就任）が、「THLの挑戦 ＝観光・宿泊産業を革新するDXの最前線＝」と題したセミナーを行いました。今回は、セミナーの中でお話しされた内容を一部抜粋し、THLで行われている実証実験の取り組み事例を中心にご紹介します。

宿泊施設に求められる従来構造からの転換

コロナによって大きなダメージを受けた観光宿泊産業ですが、この間に深刻な収益悪化や人材不足といった課題に直面しました。そうした中で、観光宿泊産業は従来型のサービスモデルからの構造転換が急がれています。具体的にはDXの推進によって運営面における「業務の効率化や労働環境の改善」、対お客様には「簡単便利で快適なサービス」の実現です。それを両立することこそ、タップの役割だと考えています。

タップホスピタリティラボ沖縄（以下、THL）では現在、ホスピタリティサービス工学研究所が主体となり、観光宿泊産業界が抱える課題に対して「建物のDX」「メカのDX」「ソフトのDX」の3つのテーマを掲げ、実証実験を重ねています。今回はそれぞれのテーマに沿ってTHLの取り組み事例を紹介していきます。

将来の技術革新も見据え建築自体にもDXを導入

まずは「建物のDX」です。

長期間のホテル運営において、客室の間取りを変えられないでは、社会の変化に対応できません。そこで、THLでは床を二重床にし、配管と配線を全てその中に収めました。コンセントは全て床か天井から取り、水周りの配管調整や壁の取り外しも容易にできるようになっています。これにより、低コストでの間取り変更が可能になります。

また、客室内にルームサービスロボットが直接入室できるように、床をフラットにした自動ドアの客室を作りました。このメリットは、客室内のお客様がご自身でドアを開けなくてもサービスが受けられるところにあります。この壁やドアは防音性テストも含め、THLで実証実験を行います。

その他、部屋の鍵を開けるテクノロジーの実証実験も行っています。通常のようにドアノブに鍵が付いていては容易に鍵の仕様は変えられませんが、私たちはドア横にITボックスを設置しました。その中に顔認証や指の静脈認証、QRコードなどの解錠方法を載せ、PMSから解錠信号を送る仕組みを検証しています。

PMSと連動して解錠する仕組みにすることで、技術が発達した将来、比較的低コストで時流に合った施設の見直しが可能になると考えています。

メーカーの異なるロボットが同時稼働する日本唯一の環境

次は「メカのDX」になります。

THLでは、複数社から数多くのロボットを受け入れ、これらが同時稼働する日本初の環境を構築しました。このフリートマネジメントを実現しているのが、その他のシステムと連動してロボットを制御する総合監視センターです。ロボットの状態をリアルタイムで監視するので、必要に応じて遠隔操作でロボットのサポートも可能になります。すでにルームサービスロボットや配膳ロボット、アテンドロボットといった様々なメーカー、用途のロボットがシステム制御された状態で、実際にホテルの中で業務を行っています。

将来的なフリートマネジメントの進化も視野に、ホテルの業務効率とお客様サービス向上の実現を目指して研究開発を進めていきます。

アプリの積極的な活用で実現するマイホテルマイオペレーション

最後が「ソフトのDX」です。

THLでは「マイホテルマイオペレーション」をコンセプトに、滞在中のあらゆるサービスをお客様のスマートフォンにDLしたTHLアプリからオーダーして過ごしていただきます。これはPMSをプラットフォームに、様々なサービスに関わるシステムとデータを繋いで実現します。

現在はお部屋のご案内、クーポン類を紙で配るなど、人の手によるオペレーションは多いと思います。そういった業務も一つのアプリで完結できれば、人的コストの削減に繋がります。このようなアプリの将来性についても、検討をしております。

実際に実証実験を行うことで課題解決の糸口が見えてくる

この3つのテーマ以外にも、私たちのチャレンジは省エネ問題や障がい者雇用、宿泊施設のラストリゾートなど多岐に渡ります。いずれもポイントは掛け声だけではないことです。

やはり実際に施設の中で取り組んでいると様々な課題が浮き彫りになります。すると、次のステップとして、課題に対応するためのアイデアが出てきます。これがまさに実証実験であり、ここに我々が行う意義があると思います。なぜなら、普通は宿泊施設に構想を伝えても、THLのように実施することは現実的にできないからです。しかし、そこでできないと言うのではなく、こういう形だったら実現できるかもしれないと提案できるのがTHLなのです。

ここまでの説明であたかもタップがロボットホテルを作っている、もしくは無人のロボットホテルを作りたがっているように感じられるかもしれませんが、そうではありません。

THLではあらゆる可能性を集め、様々な研究をしています。その中には施設のグレードに応じて取り入れられるものもあれば、取り入れらないものもあるでしょう。しかし、あらゆる選択肢が揃う中で、宿泊施設をはじめ、観光に関わる事業者が実際に見て、選ぶことができる環境こそが重要であると考えており、それができるのは日本でTHLだけだと自負しております。

私たちの理念や意義が少しでも多くの方に伝わり、ご賛同いただければ幸いです。

代表取締役社長
吉田亮一

株式会社タップ
〒135-0016
東京都江東区東陽2丁目2番4号 マニュライフプレイス東陽町1階
TEL：03 - 5683—5312
https://www.tap-ic.co.jp/