

第3回「タップITアワード」奨励賞論文

「IT技術によるホテル・旅館における新たな付加価値創造の提案として」



株式会社ミリアルリゾートホテルズ
ITソリューション部
畠山 健

〈プロフィール〉1981年東京生まれ。2004年3月立教大学観光学部観光学科卒業後、同4月(株)舞浜リゾートホテルズ(現(株)ミリアルリゾートホテルズ)に入社。新入社員研修期間を経て同5月にミラコスタ料飲部レストラン課に配属となり、東京ディズニーシー・ホテルミラコスタ レストランオチェアノにて勤務。2006年10月ITソリューション部へ異動。主に社内料飲会計システム、宿泊・レストラン予約システム、社内購買システム等のシステム更改プロジェクトや東京ディズニーランドホテル開業プロジェクト等に従事、現在に至る。

はじめに

今般ホテル・旅館などに代表される宿泊産業に導入されているIT技術は、全般的に業務効率向上を目的にしたものが多い。それは一般的に「対お客様」に対する人的サービスを主とした商品提供するサービス産業であるため、従業員がその部分に費やせる時間を増やすことが導入されているからであると私は

考える。しかし他業種の取り巻く

IT環境を見てみるとIT技術はこの数十年で革新的に進歩したのはいうまでもなく、パソコン1台あたりを例にとってもその導入コストは同等機能間で比較した場合、数十年前に比べ物にならない位にコスト低下してきている。そのような中ここ数年、宿泊産業を取り囲む社会環境も変化し、稼働率やADRの比較だけでも経営環境は悪化していると言えるだろう。そのような状況の中、宿泊産業のIT技術という分野においても今までにはない新たな付加価値の創出が必要になってきているのではないだろうか。

私は今回この「タップITアワード」を通じ、最新のIT技術を宿泊産業への新たな取り入れ方を2点提言してみたいと思う。

【提案①】

客室錠前の非接触型カード対応

による新たなソリューション提案

宿泊産業の商品を別の視点で取り上げると、「空間」の提供も定義つけることが可能である。これは客室という「空間」を一定時間(C/In/C/Outの間)お客様に商品として販売することで収益を上げているところから問題なく受け入れられるであろう。この「空間」を販売する上で必須なものにセキュアな客室の錠前・鍵というものがある。お客様は商品としての「客室」空間をその購入する期間中に安全を保持しつつ所有する為に、宿泊産業側としてはお客様へ販売した期間以外は使用できないように(または部外者が使用できないように)する為に、客室側にセキュアな錠前・お客様側に鍵を提供している。かつてはシリンダーによる客室錠前・鍵が主流だったが、昨今は大型客室を有するホテルでは磁気カードによるものが主流となっている。しかし現在の磁気カードによる鍵の場合、その機能に新たな価値を盛り込むのは難しく感じられる。

現状磁気カードによる鍵を導入した場合は、滞在中の部屋付けなどには各会計システム側に独自のインターフェイスプログラムの作り込み、その為に必要な鍵へのデー

タの書き込みが発生する。しかしこのインターフェイスプログラムは宿泊産業内での独自の機能であり、現状の会計処理の観点では機能を補填できているが周囲一般社会(商業施設や公共交通機関)での使用・転用は難しい。

では目線を変えて一般社会で決済処理として使用され、宿泊産業において転用しやすく、新たな価値創造に寄与できる技術はないか。ここ数十年で明らかにIT技術分野で進歩したものに非接触型カードの普及が取り上げられる。

これはSuicaに代表される鉄道・バスなど公共交通機関や各コンビニエンスストア、また映画館など様々な商業施設で既に導入されている。また同等の機能を携帯電話などに備えている場合も多い。

この非接触型カードを客室用の鍵に転用できた場合、そのソリューション範囲は飛躍的に広がると思われる。例えば宿泊施設では鍵としての機能の他、既存の館内の部屋付け対応が前提としてあげられる。また滞在者にはC/In時に鍵を渡す際、事前に幾らか定められた額をチャージすることで、カードキーのみで館外の移動や館外での購入を財布を持たずに動き回ることが可能になる。勿論事前のチャージはC/In

ービスの投入によるサービスレベルの向上である。宿泊施設単体ではなく地域を巻き込むことによる施策となるが、それには互いにWinWinな関係を保つ必要がある。それには既に導入されている技術をどのように我々側に導入していくか、適応させていくかが重要であると考ええる。非接触型カードに対して磁気ストライプを付与することで、錠前などのリード側の適応を変更する必要はあるが、よりコストを抑えた導入方法も可能になるのではないかと考える。

【提案②】
2次元バーコードを使用した
経験価値の提供

携帯電話のカメラ機能の向上などにより2次元バーコード(IIデンソーウェブにて商標登録されているQRコードと同等)が様々な部分で目にするところがある。これを既存宿泊施設にて使用されているシールのように印刷・貼付したり、宿泊施設内に2次元バーコードを読み取るスポットを設けることで携帯電話やカメラ付きの液晶端末(TPADのようなもの)を用いた新たな経験価値の提供をすべく、次項に取り上げる館内体験型

時に部屋付け扱いで処理し、C/Out時にあわせて清算を可能とすれば良い。(もし滞在中に鍵を無くしてしまった場合は事前のチャージ額は支払ってもらおう旨注意喚起が必要である。)しかし他にも以下のようなソリューションが提供できると考えられる。

- (1) 宿泊施設のある観光地内での電車・バスのフリーパス機能の追加
- 東京や京都といった日本の代表的都市は鉄道やバスといった公共交通インフラの整備が他国に比べて進んでいる。そこでSuicaやPASMOといった電鉄系の非接触型カードを鍵として導入した場合、その宿泊施設利用者が使用するであろうエリアを網羅したフリーパス機能を追加した場合に連泊してのビジネス滞在・観光滞在を伸ばせる可能性がある。
- (2) 地域飲食店での割引会計による地域・宿泊施設合同の販促活動

非接触型カードが使用できる飲食店、または滞在情報(お客様名や誕生日、滞在期間)の読める情報端末を置くことで該当のお客様の割引施策を宿泊施設周囲の地域で実施していく。これは情報端末の開発・設置に費用が発生するが、業界団体や観光地を有す

のソリューションを提案してみたと思う。

●館内限定コンテンツの創造

千葉県舞浜地区や沖縄県の海岸地域をはじめ、日本国内にはリゾートホテルや個人観光客をターゲット宿泊施設が点在している。これらは専ら天気・季節による影響を受けやすく、晴天時にはお客様は周辺施設・観光地へと出かけるが天候が悪い場合(台風や降雪など)、館内に足止めされてしまう場合が多い。そこで館内に2次元バーコードを設置・貼付したスポットを設けることで、館内を1つの観光・アミューズメント施設に変えてしまうことは可能ではないだろうか。

具体的には2次元バーコードを読み取る液晶端末を持ち、様々なテーマを選択、館内散策(あくまで館内から出られないのを前提にしている)をすることで新たな経験・体験をお客様に提供するものである。例えば沖繩をはじめとするリゾート地では館内のビューポイントや宴会場や料飲施設内に2次元バーコードの読み取りポイントを設置し、お客様が端末でそれらを読み取ることで様々な1分〜2分程度の映像コンテンツを見たり、簡単なクイズやゲームな

る自治体等が負担金も抑え、コストに見合った施策ができると考えられる。またごく一部の個人情報(カード内に入れ込むことで、誕生日・記念日のサブライズ等の提供といったサービスレベルの向上が地域をあげてできる)。

- (3) 複合商業施設での施設利用券機能の追加
- 国内には遊園地やテーマパーク等の施設を併設・隣接・送客する宿泊施設が多くある。その利用権を非接触カード内に盛り込むことでお客様の利便性の向上とサービスレベルの向上が可能になる。また一般的なチャージ機能との併用で付加価値(割引やサービス券情報等)を盛り込むことで施設内での飲食利用の向上を進めることが可能になる。
- (4) グループ宿泊施設間での鍵の共用化

幾つかの宿泊施設を有するグループホテル等に有効なソリューションとして、非接触型カードによる鍵の共用化が可能になる。Suicaなどで既に実施されているが、カード内の滞在情報記述範囲を書き換える機能を入れ込むことで、同一グループでの同様の鍵ならば流用が可能になるようにする事ができる。勿論その非接触カードはグループ内の会員証とし

どを通じて観光地の歴史や街について学べるコンテンツなどを2次元バーコードを通じて体験できるようにする。

これらのコンテンツは既設の客室インターネット回線(無線LAN化)することでインフラの共有も可能となり、また液晶端末も様々なメーカーが発売している一般的なスマートフォンにて対応することで、導入コストを削減することが可能である。コンテンツに関しては既存のホームページに館内からの専用液晶端末からのみ接続可能なコンテンツ専用ページを追加作成することで、ある程度のコストを抑えた導入が可能と考えられる。

おわりに

今回は2つのIT技術(非接触型カード・2次元バーコード)を用いて、宿泊産業・施設に対して新たな付加価値の創造について論じてみた。既存のホテル・旅館といった宿泊産業において新たな付加価値を創造する事は容易ではないのは自負している。少なからず新たなコストが発生することは勿論、物的コスト以外に現場サイドの人的コストが発生するのは否めない。どんなに宿泊産業のIT

て会員特典などを付与して有してもらおう形としてお客様に所持してもらおう形となる。今般様々な会員組織のある中で宿泊施設の既存の会員機能からの乗り換えが必要だが、その会員証に鍵機能を付与することで複数回利用を促す会員に対して鍵を1枚で済ますことはコストの面からも効果的だと考えられる。

- (5) 鍵自体への名前・誕生日などサブライズやサービス向上に必要な情報の付加
- (2)の部分でも記述したが非接触型カード内へ名前や誕生日などの情報を入れ込むことで、様々なサービス向上を促すことが可能になる。無論暗号化し情報の抜き出しに関してセキュリティな状態を維持するのは必須だが、現在のIT技術のレベルならばそれを保つのに可能な範囲ではないかと考えられる。

以上のように非接触型カードの客室用の鍵の導入した場合様々な機能を追加する事が可能である。このソリューション提案に関してキーワードとなるのは一般社会で既に導入されているIT技術を導入することによるコスト削減と、新たなシナジー関係の構築による新たなマーケティングの拡張、そして何より新たなサ

技術に関する専門企業・コンサルタントがいたとしても、その宿泊施設に来るお客様を1番よく知る、接しているのは紛いもないその現場サイドの従業員である。何か新しい付加価値を創造する際には、その従業員の声を入れ込む、または導入プロジェクトに参画させることが重要であると感じる。私の論じた2つの提言もただ導入すれば良いのではなく、導入には社内の声を反映したものにしなくてはならない。また新たな付加価値を入れ込む際には新たな業務フローができることも忘れてはならない。選定や契約・会計、関係各所への調整などこれは多岐に渡る。しかしそれらを反映・対応した導入をしていけば今回論じた以上の新たな価値創造の可能なIT技術ではないかと考える。

最後に現状宿泊産業に従事している方々の中には今までにないアイデアがもしかしたら既に頭の中にありながら、周囲に発表・プレゼンしていない従業員は多くいると私は感じる。今回の私の意見も同じように考えている、イメージしている従業員がいるのではないかと私は重ねて感じる。この論をきっかけに新たな付加価値の創造に寄与できたならば、この論を執筆した価値があると私は感じる。