

# 国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT

2024.2/20 第561号

発行所:国際ホテル旅館 〒104-0061東京都中央区銀座8-15-15(株)プライダル産業新聞社内

発行人:米谷美咲 年間購読料11,000円(消費税込)

TEL 03(6226)9580 FAX 03(6226)9578

https://ihr-news.jp

スマート観光DXシリーズ Season 6

## デジタル技術を活用した宿泊運営の実践

第4回

### 視点を増やして観光DXを加速 ～無人化されたホテル売店～

著者プロフィール

タップホスピタリティサービス工学研究所 副所長兼タップホスピタリティラボ沖縄 所長、(一社)沖縄観光DX推進機構 専務理事としてホテル旅館を中心とした観光産業のDX化を推進。  
過去にはハウスデンボス「変なホテル・ハウスデンボス」開業プロジェクト総責任者としてITやロボティクスによるホテルマネジメントを一から企画・構築し実現した。



株式会社タップ ホスピタリティサービス工学研究所 副所長 藤原 猛

ホテル・旅館の館内売店は、利用客がつい立ち寄りたくなる、比較的賑わいのある施設ですが、人手不足や需要の低迷に伴い、チェックイン・チェックアウトの時間帯に合わせて最低限の営業にとどまっているのではないのでしょうか。

最近ではホテルに大手コンビニエンスストア(CVS)の店舗を併設するケースが増えています。コンビニはFCによる営業が主流で、殆どが直営店ではありません。品揃えも、全国的

に供給されている商品から、観光地では土産品、海水浴場の近くであればキャンプ・レジャー用品を販売するなど、売店の機能を補完する役割を担うこともあります。

しかし、このケースでも人手不足は根本的に解決しません。コンビニ事業者も同様の課題を抱えているからです。

そこで考えたいのが「デジタルストア」の本格的な運用です。都心や空港ではTOUCH TO GO(東京都港区)が展開

する無人店舗が営業しています。店内には様々な機器を多数設置して来店客の動きを追跡し、商品を手に取り精算が終わるまでを見守ります。

問題点を挙げるなら、店舗運営に必要なコストです。開設時の費用はもちろん、機器が常時通信するのでランニングコストも発生します。ただ、これらのコストは顧客サービスに転嫁しにくいと私は考え

ると言われています。これを活用すれば、複雑かつ厳密なセンサー類を置かなくても運営は成り立ちそうです。

現在、酒類やたばこなどの販売には年齢確認が義務化されており、無人では難しいとされています。かつては自動販売機で気軽に缶ビール等が購入できましたが、この自販機が徐々に姿を消しています。コンビニにおける酒類の

売上割合は平均25～30%とされ、相対的に重要な売上セグメン

## 技術革新とともに広がる無人店舗 投資コストと販売規制の壁を越えられるか

トとなっています。逆に、これを考慮した上で収益化できなければ、無人運営の展開は難しいとの意見があります。

また、利用客の購買意欲や満足度向上に繋がるサービスなら、売上にインパクトを与えるので前向きに投資が進み、コストにも転嫁しやすいです。一方、その分類に入らないサービスの導入には相当高いハードルがあります。

よりシンプルに店舗の無人化が実現しないかを考えてみましょう。空間がある程度機械化され、カメラ等で監視されていると、万引きなどの犯罪を抑制する心理的效果があ

るとなっています。逆に、これを考慮した上で収益化できなければ、無人運営の展開は難しいとの意見があります。

これら①人手不足、②投資・運営コスト、③規制による収益減、以上3つの課題に対して、実証実験店舗では様々な模索が続いています。私は、これらの課題が解決すれば宿泊施設の売店運営におけるハードルが大幅に下がり、利用者の滞在価値が向上する環境づくりが実現します。