

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT

2024.5/20 第567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7回

視点を増やして観光DXを加速 ～便利でスマートな観光が実現する「情報連携」のポイント～

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繩 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。

過去にはハウステンボス「変なホテル・ハウステンボス」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

5月8日から10日まで東京ビッグサイトで開催されていた「国際ツーリズムトレードショー」を見学しました。デジタル技術に関する展示のほか、地域の観光振興を強く打ち出す自治体もありました。

私の専門分野であるデジタル技術においては、ここ数年、業界全体で課題になっている人手不足への対応と、インバウンド向けの観光コンテンツ提供に大別される印象で、10年前に比べると技術が格段に進歩した一

方、こうした技術をつ

ル活用している宿泊施設はいまだ少ないように感じます。

新しい技術やアイデアを積極的に取り入れたソリューションを提供されているのに、なぜ、その実装があまり進まないのでしょうか。

自分をユーザーの立場に置いて考えると、私の日常生活を取り巻く様々な情報がデジタルで紐付いています。一例として「お薬手帳」はアプリ化され、マイナンバーカードと連携すれば病院の受診記録や健康診断の結果も紐付き、

よりパーソナライズされたヘルスケアに関する情報・アドバイス等も手軽に確認することができます。

一方、従来から使われているシール型の処方箋を貼りつける手帳タイプも残っているので、お薬手帳の運用はハイブリットというのが現状ですが、今は処方箋も電子化されており、患者は手ぶらで調剤薬局に向かい、保険証やマイナカードを提示するだけです。こうした仕組みが充実してい

るのは、医療情報が病院と薬局等の間で連携できているからです。

これは宿泊・観光においても同様のことが言えます。旅行者の情報が連携される状態になることが重要で、ホテルや旅館等の宿泊施設だけでなく、周辺にある地域の観光スポットや飲食店等とも繋がればスマートな観光のスタイルが構築され、旅行者にとっても便利でスムーズな体験ができます。具体例として、食事の提供が難しいホテルでも、

近隣のレストランと宿泊客の情報を連携して朝食や夕食を提供してもらい、ホテルは宿泊サービスに業務を集中する、ということも可能になります。

最近はテーマ性を強く打ち出した体験型旅行が主流となっています。地域内で情報の連携がスムーズになされれば、体験型旅行の完成度をさらに高めることもできます。プラットフォーム（基盤）さえきちん

と構築できれば、個別にデジタル化を進めるよりも格段に速く整備が進み、

宿泊施設の業務の改善、生産性向上や省人化運営が現実のものとなるでしょう。

人が関わる業務・サービスは、ある程度まではシステムの運用に合わせて再構築する必要があるかもしれませんが、先ほど述べた通り、現代社会の日常生活は既にデジタル化が進んだ環境にあり、ユーザー＝旅行者にとっても、もしかしたらスタッフにとっても大きな障害にはならないかもしれません。

旅行者の情報が共有されると旅はもっと便利になる