国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2024.7/20 第571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)ブ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9回

視点を増やして観光DXを加速
～デジタル化が切り開く手ぶら観光の未来～

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　所長 **藤原猛**

今年は為替レートが円安に振れ、海外旅行を予定していた皆さんも国内旅行を考えている方が多いのではないでしょうか。訪日外国人旅行者も増加の一途を辿り、夏には観光地に旅行者が溢れかえるオーバーツーリズムが一層厳しくなるでしょう。旅行者が旅先でストレスなく、シームレスかつ便利に過ごす方法を考えたいと思います。

まず注目したいのは、旅先の駅や空港に到着した時のスマート化です。日帰りでなければ、旅行者は最終的に宿泊施設へ向かいます。

旅行者と地域住民、宿泊施設に「三方よし」の仕組みを

最近では公共交通機関も便利になり、交通系ICカードだけでなくタッチ式クレジットカードで改札が通過できるようになる等、インフラが整備されつつあります。旅行者もそれに伴い、タクシーやレンタカーだけでなく、路線バスやモノレール、地下鉄を上手く利用するようになりました。

ただ、旅行者は大きなキャリーケースや旅行鞄を携行するため、車内では人の割合より荷物の割合が多く感じられ、従来から利用していた地域住民が利用しにくくなる場面も見受けられます。一例として、神奈川県の藤沢市と鎌倉市を結ぶ江ノ島電鉄が沿線住民を優先入場させる社会実験を行ったことが話題になりました。

こうした問題の解決には、やはり「手ぶら観光」の仕組みが必要だと考えます。過去にも様々な観光地で手ぶら観光を推奨する動きはありましたが、残念ながら定着しているところは少ないように感じます。その理由として、例えば、空港や駅から宿泊施設に荷物を運ぶことはできても、宿から宿への移動、あるいは帰路に就く前に立ち寄るスポットに荷物を送れない等、あと一歩のところで利便性や価値を感じられないためではないかとみています。

全てを一気に整備するには多くの時間がかかり、参画事業者をまとめるのも大変でしょう。でも、初期段階で単純な仕組みとして、継続的に運用することで拡張性を持たせ、連携しながら進化させることが重要なのです。前月の本稿ではロボットサービスの見直しを提唱しましたが、荷物をロボットに管理させ、宿泊施設に送るのであれば予約情報とも事前に連携する等、仕組みの輪を段階的に広げていけば、旅行者にとって無くてはならない流れとなり、旅の価値も上がります。

宿泊施設では人手不足の解消や、フロントにおけるチェックイン・アウトの待ち時間短縮にも繋がり、もちろん、旅行者は身軽に旅を楽しめます。

サービスの利用者と提供者が、ともにメリットを感じられるデジタルの仕組みをこれからも追求したいと私は考えます。旅行者が旅先でストレスを感じると観光地のサービス品質が低下し、クレームも増え、結果として収入が低下する…と悪循環を生み出し、観光地経営にも影響を及ぼしかねません。これに真剣に向き合うことで質の高い観光立国へと成長するのです。