

ホテルの省力化・非接触型サービスに必須 Withコロナ時代に必要な客室テレビとは

新型コロナウイルス感染症の拡大により、観光業界を取り巻く状況は大きく様変わりしています。訪日外国人旅行者（インバウンド観光）の激減にとどまらず、国内観光も停滞しています。旅館・ホテルなど宿泊施設は、この難局にどう立ち向かえばいいのか。今まさに、新しい観光の在り方が模索されています。本ホワイトペーパーでは、東洋大学国際観光学部観光学科の栗原剛准教授のインタビューをもとに、Withコロナ時代に乗り切る宿泊施設のIT活用など、観光産業復活のヒントを解説します。

観光業界を取り巻く現状

インバウンド観光需要の激減で厳しいWithコロナ時代の観光業

「政府の入国制限もありますが、インバウンド観光は非常に厳しい状況が続き、国内旅行も依然として厳しい状況にあると思います」と栗原准教授は話します。訪日外国人旅行者数は2019年約3,100万人に達し、政府は2020年に4,000万人を目標に掲げ、経済効果に大きな期待が寄せられていました。しかし、新型コロナウイルス感染症の拡大により、インバウンド観光需要は急速に落ち込みました。「インバウンド観光の経済効果は約5兆円とも言われ、そっくり消えてしまったので打撃は大きいです」と栗原准教授は危惧します。

インバウンド観光の回復には、まずビジネス関係の段階があり、最も規模が大きい観光旅行は最終段階になると栗原准教授は見えています。「ただし、日本の魅力自体は衰えてなく、

コロナ禍が収束すれば、インバウンド観光需要は戻ってくると思います」と話します。そこで、コロナ禍収束後のインバウンド観光、Withコロナ時代の国内旅行による観光の効果を高めるため、ホテルや旅館のIT導入がひとつの鍵となります。

東洋大学
国際観光学部国際観光学科
栗原 剛 准教授

専門分野は観光地域計画、内閣府
経済社会総合研究所研究協力者、
著書・論文等「インバウンド観光政
策の定量的評価手法」[交通と統
計, No.27]ほか。



ホテル・旅館のIT導入状況

IT化が遅れているホテル・旅館、特に旅館は紙ベースが主流

しかし、栗原准教授はホテルや旅館におけるIT導入は遅れていると指摘します。栗原准教授は、内閣府経済社会総合研究所と「宿泊施設のIT活用と生産性」の共同研究を実施。国内で約5万ある宿泊施設の内、半数以上を占める旅館とペンションなどの簡易宿所で、特にIT化が遅れていると言います。

その要因に、「高齢な経営者によるIT導入へのためらいや、施設規模が小さいことにより導入メリットが少ないと感じていること、従業員へのIT教育を含む導入費用がある」と栗原准教授は話します。一方で、ビジネスホテルのIT導入は進んでいて、生産性が伸びている状況がみられると言います。

Withコロナ時代のIT導入による効果

非接触型サービスや生産性向上、省力化にIT活用は必須

Withコロナ時代では、宿泊客の心理や感染予防の観点からも非接触型サービスの環境整備が求められています。さらに、少子化による労働力の減少が懸念される日本で、生産性の向上、持続的な成長を果たすために、ホテルや旅館でITを導入することは必須となります。栗原准教授が示した事例があります。城崎温泉で旅館を経営している若い経営者は、ITを導入したことで、業務の省力化が図れたと言います。省力化により生まれた時間を活用して、スタッフの接客スキル向上も図れました。栗原准教授は「若い経営者の『ITはあくまでも裏方で、旅館経営を支えるツールである』との言葉が印象的でした」と

話します。

ただし、安易なIT導入は避けるべきです。省力化したい業務は何か、どのように生産性を上げるかという戦略やビジョンを持つことが大切です。非接触型の宿泊形態が求められる中で、ホテルや旅館の環境整備や取り組みを専用ホームページで情報発信することも重要となります。「人でなければできないところ、ITに任せるところを分けることです」と栗原准教授は強調します。非接触型サービスや情報発信、生産性の向上、省力化を図るため、ホテルや旅館のIT活用はますます加速していくこととなります。

東芝映像ソリューションの法人向けレグザのメリット

クラウド型ホテル客室インフォメーション「ルームコンシェルジュ™」

東芝映像ソリューションは、法人向けレグザの宿泊施設客室テレビ付帯サービスとして、クラウド型のホテル客室インフォメーションサービス「東芝レグザ ルームコンシェルジュ™」を提供しています。

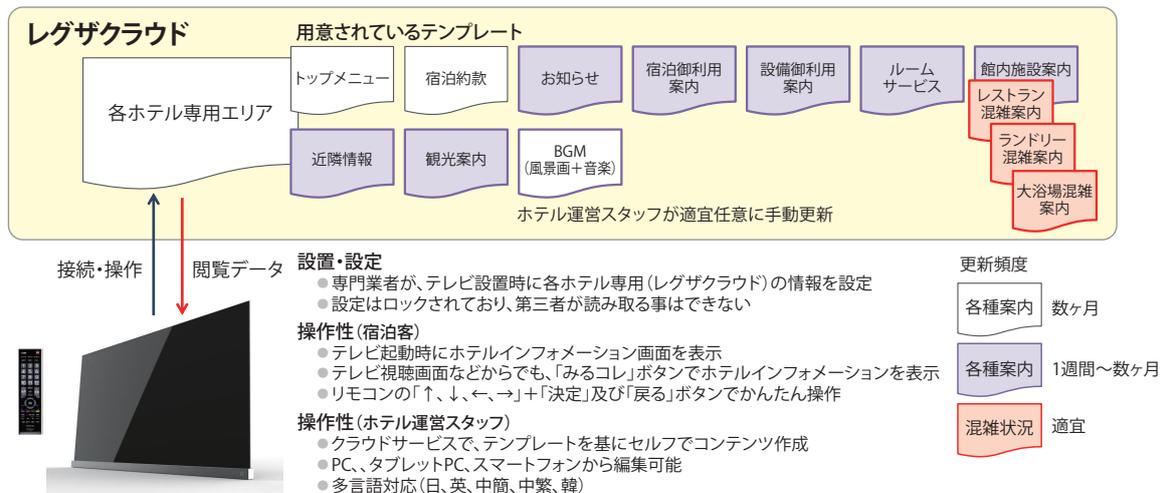
東芝レグザテレビで、施設案内、近隣案内、設備・サービス等を案内します。新型コロナウイルス感染症拡大などの影響により、ホテル内におけるVODサービスに係る運用コスト削減が注目される中、ホテル館内の情報発信に特化した、VODを付属しないホテル客室インフォメーションシステムです。

主な特長は、テレビをレグザクラウドサーバにインターネット接続でき、セットトップボックスやローカルサーバ等の追加機器が一切不要。初期費用を削減することができます。また、月次サービス利用料金も1施設100室未満であれば15,000円と安価に設定されているほか、客室数に合わせたリーズナブル

な料金プランが用意されています。また、これまで業者に依頼していたホテル客室インフォメーションの表示コンテンツの更新や追加は、ホテルスタッフが手持ちPCからブラウザで編集が可能となり、用意されたテンプレートでテキストや画像を入れ替えるだけで簡単に行うことができ、運用費用を削減することができます。さらに、客室やロビーの印刷物をデジタル化して客室テレビに表示することで印刷物の制作・印刷費用を削減することもできます。

宿泊客から現場スタッフへの問い合わせを減らし、人材不足の現場の業務負荷軽減にも貢献します。セルフ方式で表示コンテンツの運用更新やSNS連動も可能となります。宿泊客はホテルインフォメーションをリモコン操作でブル型表示によって閲覧することができます。

ホテル客室インフォメーションサービス ルームコンシェルジュ™



まとめ

栗原准教授のインタビューからWithコロナ時代のホテルや旅館の在り方が見えてきました。ITツールの活用がカギとなるようです。あらためてポイントをまとめてみました。

- Withコロナ時代では非接触型の環境整備が求められる。
- 生産性の向上、省力化を図るため、ホテルや旅館のIT活用はますます加速する。
- 「東芝レグザ ルームコンシェルジュ™」は、クラウド型ホテルインフォメーション機能付きテレビのため、追加機器が不要。
- 「東芝レグザ ルームコンシェルジュ™」は、スタッフが手持ちPCからブラウザで編集可能で、簡便な操作で更新でき運用費を削減。
- 「東芝レグザ ルームコンシェルジュ™」は、客室やロビーの印刷物を削減、人手不足の現場スタッフ業務負荷も軽減。

TOSHIBA

お問い合わせ

東芝映像ソリューション株式会社

東〒212-0058 神奈川県川崎市幸区鹿島田1-1-2(新川崎三井ビルディング)

<https://www.toshiba.co.jp/tvs/vs/ds/>