

ホテル・旅館経営を応援する情報紙

国際ホテル旅館

INTERNATIONAL HOTEL MANAGEMENT 2023.8/20 第549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

今号の主な内容

【今号のひと】
張濤 (Felix Xhang) 氏
[Pudu Robotics CEO]



ネコ型配膳ロボットの開発企業
清掃ロボットを日本市場へ提案

進化する宿泊運営 効率化の最前線

- ◎再生した日本旅館 運営にITを活用
- ◎客室へのアメニティ配送にロボット活用
- ◎ChatGPTで宿泊クチコミを分析
- ◎チェックアウトを客室で 新サービス

沖縄県石垣市 旧市庁舎跡地にホテル等を開発
茨城県「鹿島セントラルホテル」事業と不動産を売却へ
ザ ロイヤルパークホテル 銀座6丁目 来年6月に開業
オリックス不動産 熱海の2ホテル営業を終了
横浜駅きた西口 ホテルとサービスアパートメント計画

「THEチャンプルー」コザの文化をデザイン等で表現
レフ沖縄アリーナbyベッセルホテルズ
九州各地から調達した木材・植栽を活用
ザ ロイヤルパーク キャンパス 福岡中洲
観音崎急ホテルからリニューアルオープン
共立リゾート ラビスタ観音崎テラス

大和リゾートのホテル23軒「アコー」傘下ブランドへ
アバホテル&リゾート(東京ベイ潮見)リゾート仕様
星野リゾート「界」ブランドを秋保温泉に開業
ホテル京阪ユニバーサル・タワー「COZY」テーマに改装
三井ガーデンホテル上野 街の多様性をインテリアで表現

◆◆好評連載◆◆

新時代のスマートホテル最前線(藤原猛氏)

進化する宿泊運営 効率化の最前線

施設の業態や規模を問わず、宿泊業の業務を見直し、スタッフ・従業員の業務上の負担を減らそうとする動きが進んでいる。作業ミスの防止、業務の平準化またはサービス・クリエイティブスキルの向上、リスク・トラブル回避等、目的は多種多様だが、いずれもデジタル技術やロボティクス・AI等の最先端技術が活用されている。これらが宿泊施設の現場で活躍する事例が増え、選択肢も生まれたことで、業界全体の労働環境の改善・生産性向上に繋がることが期待されている。



▲最新技術で課題を解決 (Pudu Robotics)

「宿泊業、飲食サービス業」は260万円で対象14業種の中で最も低く、平均の443万円を大きく下回っている。従業員は待遇と人員配置、運営体制、これらを包括的に考えた企業・組織づくりが急務になっている。

暫定の人員補充も「焼け石に水」
宿泊業界の人手不足が深刻だ。生産年齢人口が1995年以降は減少の一途を辿っている中で、この課題が根本的に解決するとは考えにくい。外国人材やシニア等、新しい労働力を迎え入れるという選択肢もあるが、焼け石に水だろう。
各施設のサービス品質を維持・向上させるために、現行の人員配置を守り続けるのか、それとも少なからぬことを見据えた運営体制を再構築するのか。少数の運営体制を前提としているビジネスホテルはもちろん、ラグジュアリーホテルや日本旅館においても、経営者の選択が問われる。宿泊業の場合、この課題に向き合う上では、従業員の待遇や労働環境の改善にも目を向けなければならない。
国税庁「民間給与実態統計調査」令和3年分によれば、1年を通じて勤務した給与所得者の一人当たりの平均給与を業種別にみると「宿泊業、飲食サービス業」は260万円で対象14業種の中で最も低く、平均の443万円を大きく下回っている。従業員は待遇と人員配置、運営体制、これらを包括的に考えた企業・組織づくりが急務になっている。

国際ホテル旅館 公式ウェブサイト
新URL **ihr-news.jp**

データ入力のアウトソーシング化 月120時間の作業時間短縮に繋がる

【古屋旅館】



代表取締役 内田宗一郎氏

静岡・熱海温泉の老舗旅館である古屋旅館(静岡県熱海市)は、



▲地元企業とタッグを組む

4月からデータの入力作業をアウトソーシング化する取り組みを進めている。
宿泊予約の顧客情報について、フリーワードで入力された項目やアレクシー情報等、PMSに自動反映されないデータの入力作業を、オンラインで業務のアウトソーシングを請け負うナレッジ・ストック(静岡県三島市)に委託する。PMSを遠隔操作するシステムをクレヨンハウス(静岡県熱海市)が構築したことで、ナレッジ・ストックのスタッフが常駐することなくリアルタイムに作業でき、スピーディー・低コストでアウトソーシングを実現した。
運用に際しては国内大手メーカーのセキュリティーシステムを導入し、ナレッジ・ストックのスタッフがへの情報管理研修や社内規定の遵守により、オンラインアウトソーシング化を実現する。2月から導入準備をはじめ、約1カ月の試用期間を経て4月から本格稼働に至った。パートナ

新しいスタイルの温泉旅館「緑屋」 ITで省人化とサービス充実を両立

【陣屋グループ】



陣屋コネクト 代表取締役CEO 宮崎知子氏

た旅館を再生して開業した。客室10室のほか、大浴場、貸切庭園付き露天風呂、ラウンジスペース等を備える。
宿泊予約はオンライン・事前決済で受け付け、チェックイン手続きにおける宿泊者情報の記入も、予約時の情報に基づいて宿泊客のスマホに表示・確認してもらう。手続きが完了すると客室キーとして使えるQRコードが発行され、各客室の扉に取り付けられているスマートロックのRemote

陣屋グループ(神奈川県秦野市)は4月1日、湯村温泉緑屋(兵庫県美方郡)をオープンした。運営にはITを活用し、宿泊客自身のスマートフォンを通じてチェックイン手続きや客室入室、貸切風呂の利用状況確認等が行えるようにしている。湯村温泉緑屋は、兵庫県北部但馬地方にある湯村温泉の温泉街にあり、長年休業してい



▲貸切風呂の利用状況もスマホで確認 (湯村温泉緑屋)

これら飲食店や観光アクティビティの情報提供および予約手続きも行う。館内の家具や展示物は販売もしており、それぞれに貼付されているQRコードを読み取ると、商品購入サイトにアクセスする。
緑屋は「自然との調和・共生」をテーマに、後継者不在の旅館の承継、古民家や廃業旅館のリノベーションによる出店、世界的ガーデンデザイナーの石原和幸氏の設計・デザイン、地域と連携したビジネス創出、IT活用を進める新しいスタイルの温泉旅館ブランド。
1号店の湯村温泉緑屋は、この運用によって社員2名・パート2名の計4名がシフトを組み、業務に当たっている。

中国政府は10日、中国人の日本への海外団体ツアーを再開すると発表した。8月16日に発表された今年1月から7月までの訪日中国人旅行者数は90万人あまり。2019年同月の558万人に比べて16%にとどまっている。コロナ禍以降、制限されていた中国訪日旅行の本格的な回復が期待される。一方で心配なニュー