

終わらせない 満足度向上に繋がる+αの価値づくり スタッフの接客応対 定期的な検証で導入効果を

今の人員体制で運営するために、これまで、スタッフが担ってきた業務・作業の一部をデジタルツールやロボット等に任せる。特にホテル・旅館の場合、内容が異なる複数の業務に並行して対応することが多く、導入が進めば効率化・自動化の効果は大きいと考えられる。

今春以降、旅行・観光需要が本格的な回復を見せ、各地のホテル・旅館は現場スタッフの人材確保に力を入れている。日程や地域によっては、十分な人員体制を整えられないまま宿泊客を迎える状況もあり、この状況が慢性化すると「現有人員で運営する」ことを視野に入れた体制の確立を検討せざるを得なくなっている。

スタッフの意識共有を進められるか

では、何にデジタル技術・自動化技術を使うのか。どの業務にも共通しているのは、これらの技術を導入する前に、業務の「切り分け」をすること、切り分けた業務の優先度・重要度をつけること、そして、導入後にスタッフ

の業務がどう変わるのかを共有し、コンセンサスを得ることだ。たとえ人数が少なく

なっても、組織として動く以上、この最後の項目もおさなりにせず向き合うことが、効率化の決め手になる。導入を進めるホテル側もシステム・ソリューションを提供する事業者側も、この見解で一致している。

取材先のビジネスホテルで、チェックイン手続きの速さと正確さを強みと自負するフロ

3面へつづく

サービスロボットの3年レンタル 設置検討施設には無償の実証実験も

【ジャロックホールディングス】



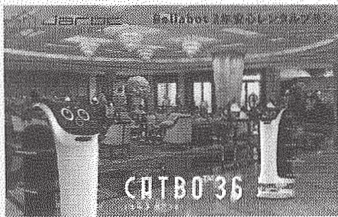
代表取締役社長
斉藤力丸氏

ジャロックホールディングス（東京都中野区）は、サービスロボ

ットの3年レンタルプランを、ホテルや飲食店、福祉施設等に提供している。

同社が提供するサービスロボットは、いずれも荷物の搬送や料理の配膳を基本機能とするものを揃える。キャリアクターとの会話や表情の変化も楽しめる「CATBO（キャットボ）」36、最大積載量60kgでスマートフォンなどの連携による呼び出し機能が付いた「HOLABOT（ホラボ）」18・5インチの大型ディスプレイによるサイン機能や備えた「KETTIBO（ケティボ）」36の3種、いずれも月額6万円から10万円ほどで利用できる。期間中に故障した場合の一部の消耗品を除き無償でメンテナンスに対応。動産総合保険も付いている。

設置を検討する施設には、現行業務との共存・棲み分けが可能かどうかを確認できる実証実験を無料で行う。



▲導入しやすい仕組みを確立した

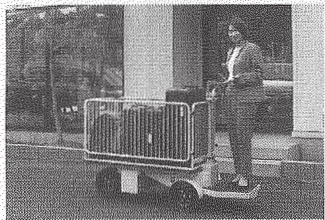
乗りながら操作できる電動台車

ホテルからの問合せも増加

【五常】

物流機器の製造販売を手掛ける五常（千葉県若葉区）は、2021年に発売した「電動台車エネライド」を、ホテル・旅館等の宿泊施設向けに提案している。

エネライドは電動モーターを搭載し、乗りながら前進・後退・方向転換等がハンドル操作できる。免許不要で車の走行を電動でサポートする電動アシスト台車と異なり、操作者自身が台車に乗るので



▲スーツケースやキャリーバッグ、リネン等各種備品の運搬を想定

運用時の負担がより少ないメリットもある。家庭用の電源プラグで充電でき、連続稼働時間は6時間。

広報部の竹石裕哉氏は「今年に入り、ホテル・旅館等の宿泊施設から問合せが急増。ポーターカートとして活用したいとの声を多く頂いている」と語る。

「電動台車エネライドは年齢・性別を問わず操作でき、スーツケースのような大型の荷物も効率良く運搬できる。万が一に備えた緊急停止機能も搭載していることで、安全に運用できる」と竹石氏。

清掃ロボットをサブスクで販売

日本市場向けに機能をアレンジ

「ロボットバンク」



取締役COO
仲義雄氏

ロボットバンク（東京都新宿区）は、スマート清掃ロボット「PIKA-Robot」を、月額の基本料金と清掃面積に応じて課金するサブスクリプションモデルでの販売を今年10月から始める。

PIKA-Robotは、清掃ロボット（東京都新宿区）は、スマート清掃ロボット「PIKA-Robot」を、月額の基本料金と清掃面積に応じて課金するサブスクリプションモデルでの販売を今年10月から始める。



▲PIKA-Robot

売した。中国市場で1万台の販売実績を持つ製品をベースに、日本向けに二次開発したもので、高精度のAIを搭載し、床洗浄を自動で行う。本体には水拭きのタンクや汚水槽、ダストボックスを内蔵し、吸塵にも水拭きにも対応する。

日本向けの機能として、センサー技術を改良した。通路が狭く、陳列棚と床の間の距離が狭い売り場にも対応する」と語る。

ロボットバンクは昨年2月に設立。すでに開発・普及が進んでいる国内外のサービスロボットの技術を、日本市場向けにアレンジし、仕様変更を行った上で販売するサブスクリプションだ。コストを抑えた販売が実現し、保守サービス等のアフターケア体制も整備。PIKA-Robot等の清掃ロボットのほか、搬送用ロボットも取り扱う。

リピーター獲得で売り上げアップ!

独立系ホテルのための集客ツール ポイントカード

Aカードホテルネットワーク

ACARD

ACARD
HOTEL NETWORK

Aカード ホテルズ
00-0000-0000

1-23456-7891234-5



導入費用0円

Aカードが集客のお手伝いをします!

お問い合わせはこちら

株式会社Aカードホテルシステム

TEL 03-5755-5531

E-mail: info@acard.jp

Aカード 検索

加盟店
511 施設

客室数
51,078 室

会員数
137 万人突破!

47都道府県に
加盟店あり

国内最大級

ビジネス出張の
リピーター客

※2023年7月現在