

「感染拡大防止」と「現場負荷の軽減」両輪で 宿泊運営の効率化 サービス品質を落とさずに実践する方法

ガイドラインに沿った感染拡大防止対策への対応が広がりを見せている。マスクの着用や飛沫感染スクリーン・消毒液の設置などといった備品面での対応が一巡し、今度はチェックイン手続きの見直しや業務内容・勤務体制の見直しなど、システムや仕組みの対策に着手する動きも出てきた。これから創り出されていく宿泊運営の新常識＝ニューノーマルを考える。

宿泊施設の感染拡大防止対策の留意点

- ・従業員と宿泊客、および宿泊客同士の接触を避け、対人距離を確保する。
- ・ロビーや大浴場、食事会場などの共有空間が密にならないよう注意する。
- ・チェックインの効率化、具体的にはデジタル技術を活用したプリチェックインやオンライン化の検討を。
- ・宿泊客および従業員の健康状態をチェックする仕組み・プロセスを導入。
- ・従業員の業務管理や感染拡大防止対策、健康チェックを毎日行う。

宿泊業界団体が定めた感染拡大防止対策は、ソーシャルディスタンスを確保するために必要以上の接触を避け飛沫対策を取るよう呼び掛けている。

フロントでは宿泊客とスタッフが対面での取り交わす機会をできるだけ減らすべく、自動チェックイン機によるチェックイン手続きやモバイル機器を活用したレジカードの記

接触機会を減らしつつスムーズに手続きする

旅館・ホテルの「おもてなし」をデジタルで支援 館内施設の混雑状況を知らせるオプション機能も



プライムコンセプト 常務取締役 林田裕也氏

「アビリブ」 プライムコンセプト

アビリブ（東京都渋谷区）とプライムコンセプト（東京都渋谷区）は、旅館・ホテルの3密回避や接客サービスを支援するデジタルツール「アビリブ」を共同開発。7月1日よりリリースした。

アビリブは、客室扉に入、さらには客室扉にスマートロックおよびアクセスソリューションを採用することで入室までの手続きを簡素化する仕組みの導入などが想定される。

チェックインの簡素化を巡っては、旅館業法に定められている「対面での手続き」とどう折り合いをつけるかが課題となる。宿泊施設が所在する地域の保健所によって見解が

異なるが、平成30年の法改正に伴う政令で、ICTの活用によるフロント業務の代替も想定すると触れられており、今回のコロナ禍の感染拡大防止対策も踏まえた新たなソリューションの普及が期待される。

また、旅館の客室係やホテルのボトラ、コンシェルジュなどの人的サービスに価値があると考えられてきた職務についても、一部をデジタル化するなどの検討が進められている。この点、たとえデジタルになってもサービスの品質を維持する、あるいは向上することが望まれるだろう。

従業員業務負荷の軽減、スムーズな導入などが実現する。

基本機能として、旅館・ホテルの客室や付帯施設案内、避難経路の表示、宿泊予約款など、合計11ページ分を用意。これらは無料で利用でき、施設側がドメインやサーバーを用意する必要がなく利用できる。ページ制作は施設が自由に好きなレイアウトで作成できるほか、入力も簡単になる。スマートフォンも用意し、スマホからの入力操作も可能になる。

有料オプションとして、動画のアップロード、多言語翻訳、別注料理やドリンクなどの販促、アンケート機能なども用意する。さらに、7月28日には新機能として「AWL（アウル）の混雑検知・表示AIセンサーとの連携で、大浴場や食事会場などの混雑状況をリアルタイム・自動で表示できる「混雑表示センサー付きプラン」も発表した。

プライムコンセプト常務取締役の林田裕也氏は「実際に利用・導入する施設の生の意見や悩みを随時反映させていくため、機能は今後もアップデートを重ね、お客様と旅館・ホテルの双方にとって最適な環境づくりをフォーローしていきたい」と語る。

異なるが、平成30年の法改正に伴う政令で、ICTの活用によるフロント業務の代替も想定すると触れられており、今回のコロナ禍の感染拡大防止対策も踏まえた新たなソリューションの普及が期待される。

また、旅館の客室係やホテルのボトラ、コンシェルジュなどの人的サービスに価値があると考えられてきた職務についても、一部をデジタル化するなどの検討が進められている。この点、たとえデジタルになってもサービスの品質を維持する、あるいは向上することが望まれるだろう。

【NBSホテルマネジメント】



取締役 COO 長野輝裕氏

サマリー&アラート機能を搭載

予約の動きを分かりやすく伝える

NBSホテルマネジメント（神戸市中央区）は、同社が開発した「サマリー&アラート」機能を、ベニューマネジメント支援ツールの「AND PLUS（アンドプラス）」の機能強化を進めている。

新機能の「サマリー&アラート」機能は、予約の急な動きなどを注意喚起するもの。注意喚起する条件や日数、また、サイトコンテ

「AND PLUS」を介してレベニュー業務のスキルアップと組織における業務の共有・効率化を後押ししたい。また、在宅勤務やテレワークの推進にも貢献したい」（長野氏）

オンハンドをサマリー表示する

予約状況	予約状況	予約状況	予約状況	予約状況
予約済	予約済	予約済	予約済	予約済
予約済	予約済	予約済	予約済	予約済
予約済	予約済	予約済	予約済	予約済
予約済	予約済	予約済	予約済	予約済

コロナ対策、非対面のチェックインを採用する宿泊施設が続々。

ルームキーのキーレス化から フロントの密回避

- ◎客室でチェックイン。
- ◎タブレット、アプリからセルフチェックイン。
- ◎ノーチェックアウト。

RemoteLOCK

キーレス、ホテルシステムと連動するホテルロック



エントランス、エレベーターとも連動可能！

特別 Web セミナー

構造計画研究所のキーシステム RemoteLOCK は、暗証番号でカギの受け渡しが発生しないスマートなシステム。採用により、フロントでのチェックイン・チェックアウトを非対面で実施する宿泊施設が増加している。

ホテル業界におけるアフターコロナの新ノーマルを考える
～顔認証を利用した非対面、非接触オペレーションのご紹介～
日時：2020年 8月26日(水) 15時～(無料・先着)