スマートホテル 沖縄で実証実験

東京のタップ

食事配膳や清掃など ロボ23台配備

ホテル運営システム大手のタップ（東京・江東）は沖縄県うるま市で、多数のセンサーやロボットを導入して省人化した「スマートホテル」の実証実験施設を稼働させた。スマートフォンでチェックインや照明・空調の操作ができる。ルームサービスもスマホでロボに指示する。当面は観光業などの関係者に利用してもらい、実用化に向けて課題を洗い出す。

配膳や移動支援、清掃、荷物搬送などの業務をこなすロボットを10種類以上導入した（沖縄県うるま市）

タップホスピタリティラボ沖縄（沖縄県うるま市）

フロントは無人で、あらかじめスマホにダウンロードした専用アプリで非接触のままチェックインできる。アプリを操作して画面にQRコードを表示させるとルームキーになり、フロントで登録すれば顔認証や静脈認証でも入室可能だ。

客室内では、アプリの操作でカーテンの開閉や照明・空調の調整ができる。ルームサービスもアプリで注文でき、ロボが客室まで食事を運んでくる。さらに清掃や荷物搬送など、それぞれ作業をこなす10種類以上のロボを計23台配備した。

この施設は「タップホスピタリティラボ沖縄」。情報通信産業向けに整備された沖縄IT津梁パークにタップが約22億円をかけて建設、6月30日に稼働した。7階建てで、客室は38室。1階にはカフェや県内初となる無人キャッシュレスのコンビニも設けた。

タップは帝国ホテルや星野リゾートなど1500以上のホテルを顧客に持つ。タップホスピタリティラボ沖縄の宿泊客は当面はホテル経営者や旅行会社、行政の関係者が対象で、料金は1人当たり1泊9000円～2万9700円を想定。今後、サービスの質や生産性の向上度合いなどを検証していく。

ロボのメーカーはパナソニック、三菱電機、ソフトバンクグループ傘下のソフトバンクロボティクス製など様々で、制御手法が異なるメーカーのロボも動かせるように管理システムを構築。複数のロボを同時に動かしてもお互いに衝突することがなく、スムーズに移動できるようにした。

ロボットによる接客はエイチ・アイ・エス（HIS）の「変なホテル」と共通する。同ホテルの立ち上げにもかかわった藤原猛・タップホスピタリティラボ沖縄所長は「こちらの施設はロボットを含めたあらゆる機器と客がスマホでつながる。エンターテインメント性ではなく、利便性を追求したい」と話す。

タップの林悦男会長兼社長は「ホスピタリティーとテクノロジーが融合した新しいホテルの形を発信したい」と語る。

人によるもてなしを充実させながら、機器を活用した省人化・省コスト化をどう進めるかは業者共通の悩み。沖縄では新型コロナウイルス禍で他産業に人材が流出、客室の稼働制限を余儀なくされるケースも目立つ。

地元宿泊関係者の関心は高く、施設の開設式典に出席した経営者からは「自動化、省人化を客の満足度向上にどうつなげるかのソリューションが得られるのでは」との声が聞かれた。

同施設をめぐっては、地元ホテル経営者らが一般社団法人「沖縄観光DX推進機構」を6月に設立、沖縄観光コンベンションビューロー（OCVB）の下地芳郎会長が理事長に就任した。下地氏は「観光のDXといってもピンとこない人も多い。この施設は少し先の未来を自分事として考えるきっかけになる」と語る。

同機構は施設で得られた知見をシンポジウムやセミナーなどを通じ、広く発信する方針。下地氏は「省力化に真剣に向き合うことはホテル業界の成長に不可欠。ロボットは不要というニーズを含め、様々な選択肢を用意することが重要だ」と指摘している。

（奈良部光則）

福岡空港の自動運転バス実験 西鉄、人手不足対策探る

自動運転の実証実験でハンドルから手を離すバス運転手（5日、福岡空港）

西日本鉄道は5日、福岡空港の国際線と国内線ターミナルをつなぐ連絡バスを自動運転で運行する実証実験を公開した。運転手が安全確認などに専念できるようにすることで、負担を軽減する狙い。8月まで実施し、雨天でも安全に運行できるかなどを検証する。同社は自動運転技術を活用し、将来的に懸念される運転手不足に対応したいと考えだ。

この日公開した実験では、一般車が入れない専用道区間（1・4キロメートル）でバスの運転手がハンドルそばのボタンを押して自動運転モードに変更。その後でハンドルから手を離し、ブレーキやアクセルを踏まなくてもバスは変わらずに走行を続ける。運転手は対向車が来ないかなどの確認に集中は2022年3月に続いて2回目。いずゞ自動車が開発した大型の自動運転バスを使い、乗客を福岡国際空港（福岡市）の社員に限定して専用道区間で6月下旬から実施している。

地域のみらいをかたちに
Hokuyo
RFG 地域みらいグループ
100年目の新しい北洋建設
株式会社北洋建設

各地のニュースは日経電子版で

西の原が若者を呼び寄
め、波佐見町の商品すべ