

業務の効率化から非接触へ。変容する顧客ニーズに即したソリューションを開発



坪井将之 (つばい・まさゆき)
 (株)アルメックス 取締役 常務執行役員 ITシステム事業部長

1993年大学卒業後(株)アルメックスへ入社。レジャーホテル部門である情報システム事業部 東京営業部営業職に配属され支店長職を経て、2017年9月ゴルフ部門、18年9月ビジネスホテル部門を統合し、宿泊全領域を中心としてサービス/プロダクトの事業を管掌、現在に至る。

医療機関やビジネスホテル、レジャーホテル、飲食店向けに自動精算機、セルフチェックイン機 (KIOSK)、フロント管理システムなどを提供する(株)アルメックス (USEN-NEXT GROUP)。業務オペレーションの効率化や施設利用者の利便性をサポートするトータルソリューションの製品・サービスにおいて市場トップシェアの地位を築いてきた。コロナ禍における同社の最新動向を坪井将之常務に伺った。

聞き手 板倉康和 文 石沢嘉嗣 撮影 丸田歩

■ (株)アルメックス 取締役 常務執行役員 ITシステム事業部 事業部長 坪井将之氏

コロナ禍でニーズが高まる 自動精算機の KIOSK

— 貴社では長らく自動精算機を提供されていますが、コロナ禍で非接触型ソリューションが重要になる中、昨今引き合いが増えましたか

ホテル業界全体が厳しい状況ですので当社も同様ですが、非対面、非接触ソリューションへのニーズの高まりは感じています。コロナ禍以前の KIOSK は、人材不足の中で省力化、効率化などの観点で活用いただいておりましたが、感染拡大後は、非対面、非接触へと観点が変わってきました。

— 具体的に KIOSK でどのようなことができるのでしょうか。

予約情報が登録された QR コードを宿泊者自身のスマートフォン越しに KIOSK へかざすことで、予約情報が KIOSK に表示され、間違えなければ、支払し、ルームキーが発行される流れです。これは、宿泊者が事前に WEB 上で予約情報に基づきレジストレーションカードを登録する、いわゆる“プリ・チェックイン”をおこなうことで、QR コードが発行され、ホテル館内の手続きを簡素化し、混雑を緩和し、非対面、非接触でオペレーションできる効果があります。これは“ステイ・コンシェルジュ”という公式アプリを簡単に低コストで開設できるサービスが一端を担っております。

また、大手 OTA でも、予約時に予約番号を QR コード化し、発行しておりますので、QR コードでチェックインすることが、ニューノーマルとなるのではと考えております。

— 日本は欧米に比べて現金の取り扱いが多いと言われていますが、現金は衛生的ではありません。貴社の製品では現金収納も行なうのですか。

ホテルでの支払いは、6～7割がキャッシュレスの傾向ですので、現金併用機1台、キャッシュレス専用機2台という比率が多いです。

— 現在は、新型コロナウイルスの影響からインバウンドが激減したので、国内客のアベレージを考えていけばよいのですが、今後インバウンドが復活したときも現行の製品で対応可能なのでしょうか。

KIOSK では、4カ国5言語に対応しております。また、インバウンドのレセプションでは、パスポートの記録が必要となりますが、パスポートスキャナー搭載により、日本人同様、セルフチェックイン手続きの中でパスポートをスキャンする工程を挿入し対応しております。

— これからインバウンド需要が回復するとパスポートだけでなく、例えば新型コロナウイルスの陰性証明書など KIOSK で読み取らなければならないものがたくさん出てきそうですね。

QR コードがグローバルスタンダードではないためそこがネックかもしれません。大手外資系 OTA との話では、QR コードは便利だが、グローバルスタンダードで考えると QR コードは課題だと指摘された経緯もあります。

— 宿泊周り以外で、取り組まれている事業がありますか。

外食を主としたリテール業界向けに卓上オーダーや支払いができるテーブルトップオーダー (TTO) を USEN と共創し提供しています。こちらもコロナ禍前は人手不足に対応した製品でしたが、今では非接触という点で評価されています。大手外食チェーンでトライアル運用を経て、現在数十店舗で運用いただいております。

— これまで KIOSK を入れているホテルにレストランがないケースが多かったようですが、今後はレストランを備えるホテルにも導入する動きになっていきそうですね。

宿泊主体型ホテルだけでなく、レストランや宴会場を付帯するフルサービスホテルからの KIOSK や PMS の引き合いが増えています。当社は PMS も提供していますので POS との連動を求められることもあります。

— ホテル側が非対面するさまざまな機能を入れたくても導入できないというケースがありますか。

KIOSK では導入できないケースはありません。但し、KIOSK は PMS との連携がポイントとなりますので、お使いの PMS によっては、KIOSK、PMS ともにカスタマイズが必要となるケースがございます。

また、キャッシュレス専用機としてテーブルトップ型 KIOSK をラインアップしました。これまで KIOSK を導入したくても設置スペースが確保できないなどの話もございましたが、フロントカウンターに設置できるコンパクトタイプで対応します。

―大手中心にもうカスタマイズはしないところが増えていますが、貴社ではカスタマイズにも対応されるのですか。

「公式」アプリ作成サービス STAY CONCIERGE ステイ・コンシェルジュ



そうですね。当社は大手ではありませんので、ホテルに限らず病院などもそれぞれ運用が違いますから、クライアントのニーズに応えられるよう対応させていただいています。そのため、PMS については、これまでのアーキテクチャーの見直しをおこない、開発スピードと開発コストの観点で新たなエンジンを構築しているところです。

―それはいつごろを目処にしているのですか。

現在開発中で、今年の 5～6 月ごろを目処にリリースしたいと考えています。

―その PMS の操作性や画面はこれまでどおりですか

アーキテクチャーのみを変えているので UI はこれまで通りです。今後はレストランや宴会場などの POS 連動、

さらに会計連動などを柔軟に接続できるようにしたいと思います。

―なぜそこを伺ったかと言いますと、日本のホテルでは法律でフロントに人が立っていないとなりませんが、人件費の問題からフロントが日本人とは限らず、いかに簡単にフロントオペレーションができるかを考えなければなりません。その辺りを簡易化できる仕組み、ノウハウを持っているのが KIOSK を手がけているベンダーだったからです。

まさに、当社が描くエクスペリエンスはそこです。例えば、フロントの方が予約取り込みや部屋のアサインなどの作業をしなくても済むようにしたい。チェックイン時、KIOSK へ QR コードをかざし、宿泊者が自身で部屋番号を指定し、ルームキーを受け取り、入室する。チェックインレセプションは、デジタル的な対応で効率化し、ホテルスタッフは、宿泊者のサポートやアシストに専念し、顧客満足度を向上するオペレーションのお手伝いをしたいと考えております。空港のチェックインのようなイメージです。

―疑問に思うのが、航空業界はそこまでやれるのにホテル業界は自動化が進まないのはなぜなのでしょう。

旅館業法という古い法律にしばられているという面もあるでしょうね。

―飛行機は窓側、通路側などの区別はありますが、ほとんど仕様は同じです。一方ホテルは客室の広さやグレードなど種類が多すぎるのが要因なのかも考えますが。

予約した部屋タイプに基づき、宿泊者自身が部屋番号を指定することができるようにすることは可能ですが、ホテル側の都合もあると思いますので、様々な課題をクリアし、ニューノーマルにしたいと思います。

―実際に 20 室ぐらいのスマールラグジュアリーホテルなら個別の部屋を選んで予約するイメージですね。KIOSK の導入は、バックヤードの業務効率化にも役立つのでしょうか。

チェックアウトの時に KIOSK でルームキーを回収するのですが、その信号を清掃・リネンシステムと連携することで、チェックアウト時刻以降に入る清掃をチェックアウトされた部屋から順次行なうことができます。これは以前から便利に活用されていますが、客室清掃を内製化するホテルも増えたのでニーズが高まっています。また、スタッフのシフト交代時に小口現金の確認作業がありますが、KIOSK の活用によりその手間がなく、シフト交代がスムーズになる効果もあります。

ウィズコロナを考慮した ホテル向けソリューションも用意

―そのほか、これから KIOSK で吸収してみたいというテクノロジーはありますか。

ICT です。旅館業法の改正を機に、ホテル運営の効率化としての遠隔操作・監視です。これは、コロナ禍の非対面、非接触の観点でも注目されております。当社では、遠隔地にいながら PMS や KIOSK の操作ができるなどが該当しますが、この機能はすでに開発済みで活用されているホテルオペレーターもあります。事例では、運営本部に人員を集約して、リモートで KIOSK でのチェックインをボイスチャットのような形態でサポートしております。

―ゲストの操作を誘導するというのですか

そうですね。予約情報を QR コード化できていない宿



泊者の場合、KIOSK の画面上に名前や予約番号を入力し、PMS から自身の予約を呼び出し、チェックイン手続きを開始するわけですが、操作に不慣れな方に対し、ボイスチャットでサポートする仕組みを提供しています。東京、大阪、岡山、博多を一元で見ながら運営しているホテルの事例です。

―それは効率化につながりますね。

この機能の拡張として、どの店舗の入電にも対応できるようにしておけば、ホテルスタッフは接客に集中でき生産性アップが期待できます。対応スタッフは、自宅に居ながら入電対応をおこなうこともできますし、コロナ禍で注目されると思います。

―大手 IT ベンダーのヘルプデスクに家庭の主婦を登用したことがありましたが、それと同じようなことがホテルで

もできるということですね。貴社で遠隔業務支援サービスを行なう可能性もありますか。

遠隔業務支援サービスをおこなう予定はありませんが、ニーズは顕在化していることから、当社は、様々な業務効率化のお手伝いができるよう、ホテル様に寄り添い、期待に応えられるサービスを提供できればと考えています。

―そのほかウィズコロナを考慮した運用で取り入れるべきホテル向けのソリューションはありますか。

顔認証付きの検温器（AI サーマルカメラ サイフィゲート）を昨年 10 月にリリースし、導入させていただいています。この AI サーマルカメラは、マスク着用の有無も検知し、0.1 秒で検温する特長を持っていますが、これと KIOSK を連動させ、ホテルスタッフの負担を軽減し、安全・安心のお手伝いをしてまいります。さらに AI サーマルカメラと KIOSK を拡張し、チェックイン時、顔認証で手続

きがおこなえるようなソリューションを研究中です。その他、ウィズコロナ、アフターコロナに向けたさまざまなソリューションを準備しています。

―本日はありがとうございました。