ＴＨＬ沖縄が実証実験開始

ホテル・旅館専門の総合エンジニアリング会社のタップ（東京都江東区、林悦男代表取締役会長兼社長）は30日、沖縄県うるま市に実証実験ホテル「タップホスピタリティラボ沖縄（以下、ＴＨＬ）」を開設する。

ＴＨＬは地上7階建て、総客室数38室。沖縄県が国内外の情報通信関連産業の一大拠点となるために進めているプロジェクト「沖縄ＩＴ津梁パーク」内に新築した。ＴＨＬの主な目的は宿泊施設の生産性や顧客満足度の向上。ロボットなどの最新テクノロジーを宿泊施設に導入するための実証実験を、タップを主体とする「産官学」の連携で行っていく。

産業界からは、パナソニック、日立製作所、三菱電機、ソフトバンク、シャープなど60社が〝ＴＨＬアライアンス〟企業として参画。沖縄観光コンベンションビューロー（ＯＣＶＢ）、沖縄ＩＴイノベーション戦略センター（ＩＳＣＯ）、琉球大学工学部、沖縄高専（国立沖縄工業専門学校）との連携を計画中。

タップの林悦男会長は、タップホスピタリティラボ沖縄（以下ＴＨＬ）で「沖縄県から革新的な世界標準を創造する。宿泊サービス提供者側の生産性向上と利用者側の『安全・安心・清潔・エコ・コンビニエンス（利便性）』を実現する」と強調する。ＴＨＬの構想から実現に至るまでの思い、未来展望などを林会長に聞いた。

タップ
代表取締役会長兼社長
林 悦男 氏

三つのホテルDXを推進
革新的な世界標準を創造

――ＴＨＬとは何ですか。

「当社が新築した宿泊ＤＸ実証実験ホテルです。場所は沖縄県うるま市。沖縄県が国内外の情報通信関連産業の一大拠点となることを目指して展開している『沖縄ＩＴ津梁パーク』の一角に約８４００平方㍍の敷地を取得し、地上７階建て、延べ床面積約５４００平方㍍の建物を作りました。２０２１年９月に建設着工し、今年３月に竣工。６月30日が開設日と申しますか、実証実験開始日となります」

――ＴＨＬに整備される施設について教えて下さい。

「客室は６、７階の２フロアで、他のフロアにはカフェ、多目的ホール、セミナールームや連携企業との共同研究施設である『ホスピタリティサービス工学研究所』などが入ります。客室は全38室です。あくまでも実証実験用ですので、一般客向けの販売は満足なサービスが保証されるものではありません。宿泊者本人のご理解を得た方のご宿泊を考えています」

――タップは業種的には「ＩＴベンダー」で、ホテルシステム（ＰＭＳ）の会社です。ＩＴ企業がなぜこのようなハードを持とうと思われたのですか。

「ＰＭＳは成熟しつつあります。各社の製品に機能面でそれほど大きな差はありません。そこで当社はＰＭＳ会社から『ホテル・旅館専門の総合エンジニアリング会社』へと進化する道を選びました。今から６年前に開いた当社設立30周年式典で、ユーザーの皆さまの前でそのようなお話をさせていただきました」

「ホテルＤＸは、大きく分けて三つあります。一つ目はソフトウエアのＤＸ、二つ目はロボットなどメカの導入のためのＤＸ、三つ目は建築・設備のＤＸです。この三つのＤＸを単独だったり、組み合わせたりしながら宿泊施設に提案していくのがホテル・旅館専門の総合エンジニアリング会社です。ソフトウエアのＤＸは、既存施設のままで導入できますから受け入れられやすい。ホテル・旅館がすでに採用しているＰＭＳにつなげられるソフトウエアならなおさらです。例えば多くの宿泊施設では客室扉とカードキーが信号をやり取りして扉の開閉を行っていますが、ＴＨＬではさまざまな生体認証システムやソフトウエアがＰＭＳに信号を送り客室の扉を自由に開閉できるよう客室入り口の壁側にＩＴボックスを設置し、今後テクノロジーが進化しても客室の扉を変えなくてよいＩＴドアを開発し実証実験を行っていきます。ところがメカや設備のＤＸとなると、導入するためには改装や改築、場合によっては建て替えが必要になりますので、導入してくれる第１号ホテルを探すのは容易ではありません。だったら、自分で実験用のホテルを作ってしまおう。そうすれば実証実験がいくらでもできるので、実証実験済みのメカ製品・サービスを宿泊業界にご提案できる。こう考えたわけです。生産性を上げるには、今までの人的サービスの一部をテクノロジーサービスへと変換する必要があります。私たちは、さまざまな企業・団体とアライアンスを組み、新しい製品・サービスを自動車業界に例えるならテストドライビングコースで綿密にテストした上で、宿泊業界にご提案していきます」

――ロボットなどのメカのＤＸでは具体的にどのような実証実験をされるのでしょうか。

「一例を挙げますと、ロボットのフリートマネジメントシステムです。これは、メーカーごとに異なる制御システムや駆動方式を採用しているロボットをシステムで連携し、総合管理して動かしていこうという考え方です。例えばホテルのエントランスでは、お掃除ロボットやサービスロボットなど、複数のロボットが稼働するシーンが想定されます。これらを全て同一メーカーのロボットで統一するのであれば、同じ制御システム、駆動方式なので問題ないかもしれませんが、近い将来にはさまざまなメーカーのロボットが同じエリアで稼働することになるでしょう。つまり、あるメーカーのお掃除ロボットが稼働すると、ロボットやソフトウエアによる業務分担のお掃除ロボットがエレベーターや自動ドアと連動しながら客室までお届けしたり、ホテルスタッフに代わってルームサービスロボットがエレベーターや自動ドアと連動しながら客室までお届けしたりするレストラン業務では、人とロボットの共生の検証として、障がい者と、ロボットは全て床か天井に設置していますので、壁を壊しやすい構造になっています。またロボットが室内まで入れるように自動ドアの客室も作りました。防音性をテストするため、さまざまな壁材、壁紙を使っています。客室ごとの水や電気も使用料を計測、分析し、最適化するための実験、研究なども行います」

――そもそもＴＨＬを沖縄に作られた理由は何ですが。

「第１には、沖縄県のご協力もあり沖縄ＩＴ津梁パークの土地が取得できたことがありますが、沖縄には外資ホテルチェーンも含めて素晴らしいホテルが数多くあるからです。ですからＴＨＬが沖縄にあれば、さまざまなホテル関係者に実際に見ていただけるチャンスがあります。ホスピタリティとテクノロジーが融合した新しいホテルの形を日本が世界に先駆けて確立し、日本のホテル業界を輸出産業に変えたいという夢が私にはあります。ＴＨＬを輸出品のショールームとくださっています。工場の自動化にホスピタリティは関係ありませんから、ホスピタリティの観点でロボットを考えたことなどおそらく今まではなかったでしょう。

タップホスピタリティラボ沖縄

ＴＣＡＦＥ

全景

＜施設概要＞
〒904-2234　沖縄県うるま市州崎14-27（那覇空港から車で50分、32㌔）
敷地規模：8375.35平方㍍（2533.5坪）　**建物規模**：5434.62平方㍍（1643坪）
建設着工：2021年9月　**建設竣工**：2023年3月　**実証実験開始**：2023年6月30日

＜フロア概要＞
6・7階：客室（19ルーム×2フロア　全38室）　**4・5階**：タップ沖縄事務所（カスタマーサポートセンター＜24時間365日対応＞）、遠隔統合管理オペレーションセンター　**3階**：ホスピタリティサービス工学研究所〈企業間共同研究施設〉（Ｔギャラリー、Ｔセミナールームなど）　**1階**：グランドフロアー（Ｔカフェ、Ｔコワーキングスペース、次世代店舗開発、Ｔホール）

＜主な事業内容＞
◎ＤＸ実証実験拠点
◇観光・宿泊施設における生産性向上と国内外来訪者の快適性向上に向けた実証実験（ロボティックス、認証システム、多言語化、感染症対策、キャッシュレス、高齢者・障がい者の移動の円滑化、混雑状況の可視化、自動運搬装置、ドローン、自動運転車、ウェルネスなど）
◇人流・購買等のリアルタイムデータや予約・経路検索等各種データを活用した回遊・滞在による消費機会拡大につながる実証実験
◇エネルギーマネジメント、ビルディングオートメーション、フリートマネジメントなどＤＸ時代の社会インフラ集中管理システムの実証実験
◇ワーケーション、国内外から訪れた観光客への遠隔医療体制構築の実証実験など
◎ＨＯＴＥＬ ＴＨＬ運営によるホテルテクノロジーサービス研究拠点
◇宿泊・レストラン・会議室利用者へのサービス（※利用者は主に観光・宿泊関係者が対象）
◇デジタル技術の利活用やＩＣＴ導入による新サービスの創出
◇ＳＤＧｓ未来都市沖縄県におけるＳＤＧｓ推進（食の多様性、カーボンニュートラル、エネルギーの削減、障がい者の雇用創出、プラスティック問題対応、食品ロス対応、ごみの削減、災害に対する強靭性、感染症対策など）
◇地域活性化に向けて新たな旅のスタイル（ワーケーション＆ブレジャーなど）への取り組み
◇障がい者とロボット共生への実証
◎高度観光人材育成拠点
◇再就職教育（リスキリング）、新人教育、スキルアップ教育（大学生、専門学校生）、沖縄県内児童の見学誘致、観光業界関係者・教育機関等の研修
◇ＤＭＯ（観光地域づくり法人）のマネジメント体制構築支援など
◎地域防災拠点（指定避難場所）
◇災害時の避難場所、ドローン活用など

【会社概要】株式会社タップ：ホテル・旅館専門の総合エンジニアリング会社。ＰＭＳ（ホテルシステム）ユーザー宿泊施設数は1500軒、25万室を超える。主なユーザーは、帝国ホテル、オークラホテルズ＆リゾーツ、ＪＲ北海道ホテルズ、アパホテル＆リゾーツ、星野リゾート、銀水荘、東急リゾーツ＆ステイ、マイステイズ・ホテル・マネジメント、リゾートトラスト、変なホテルなど。
設立：1985年　**資本金**：8千万円　**代表者**：**代表取締役会長兼社長**　林　悦男　**代表取締役専務**：吉田亮一　**従業員数**：270人
事業内容：ホテル・リゾート・旅館運営などのコンサルティング。ＴＡＰホテルパッケージソフトの販売、ホテル・リゾート・旅館のシステム開発。ホスピタリティサービスエンジニアリング。ＡＳＰ方式（クラウド方式）によるソフトウエアの提供およびサーバーの運用保守管理。タップ提供のホテルシステムのメンテナンス。アウトソーシングの受託
本社・事務所：本社　〒135-0016　東京都江東区東陽2-2-4マニュライフプレイス東陽町1Ｆ　　ＴＨＬ 沖縄事務所：〒904-2234　沖縄県うるま市洲崎14-27　タップホスピタリティラボ沖縄　琉球大学内 ホスピタリティサービス工学研究所
ベトナム ハノイオフィス
関連会社：株式会社ジェント（日本語学校運営、リース事業、その他）　　タップ・ホスピタリティ・ベトナム社（宿泊施設向け情報システムの開発、販売、導入、保守）　　大連ＰＲＯＣＸソフトウエア有限公司（ソフトウエア開発、その他）

Members of THL Alliance

Panasonic
Panasonic CONNECT
MITSUBISHI ELECTRIC Changes for the Better
DENSO DENSO WAVE
SHARP
HITACHI Inspire the Next 株式会社 日立システムズフィールドサービス
SoftBank
SoftBank Robotics
SmartBX
SB Payment Service
OMRON
RICOH リコーテクノロジーズ株式会社
GOAL
ASSA ABLOY Global Solutions
Collely & Attract
Hellohas Robotics
TRADFIT
JCV Japan Computer Vision Corp.
aiello
GALILEI Be cool, Be alive.
SKYPEAK
構造計画研究所 KOZO KEIKAKU ENGINEERING Inc.
REALGLOBE
いのちをつなぐ SARAYA
東武トップツアーズ
Kawasaki Powering your potential
国際興業株式会社
JARC Japan Accommodation Related Consortium