

観光施設メディアラボ

公益社団法人国際観光施設協会編



公益社団法人国際観光施設協会 旅館観光地分科会
副委員長 兼 理事

光成 和真

自律走行ロボットによる 施設運営の変革

この深刻な人手不足に対する強力なソリューションとなるのが、最新のロボット技術による自動化です。従来の清掃・搬送ロボットは単一フロアでの稼働に限定されていましたが、現在注目されているのは「エレベーター連携」を実現した次世代モデルです。後付け可能なアダプタを既存のエレベーターに装着することで、ロボット自身がクラウドシステムを通じてエレベーターを呼び、フロアをまたいで自由に移動することが可能になります。これ

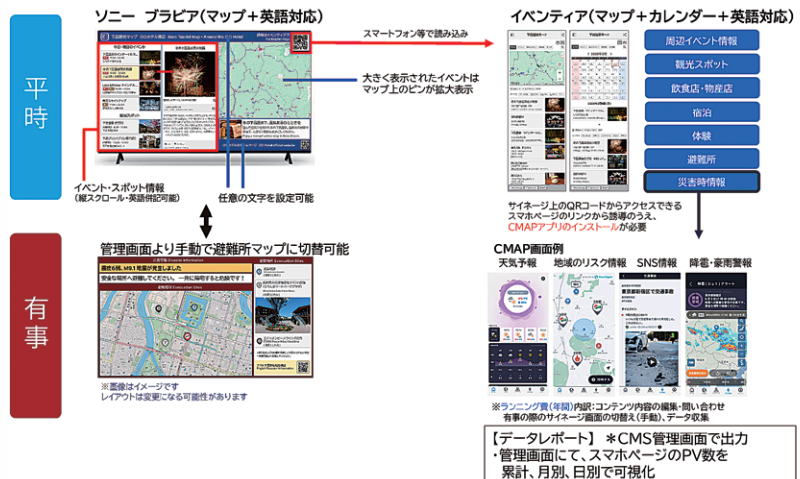
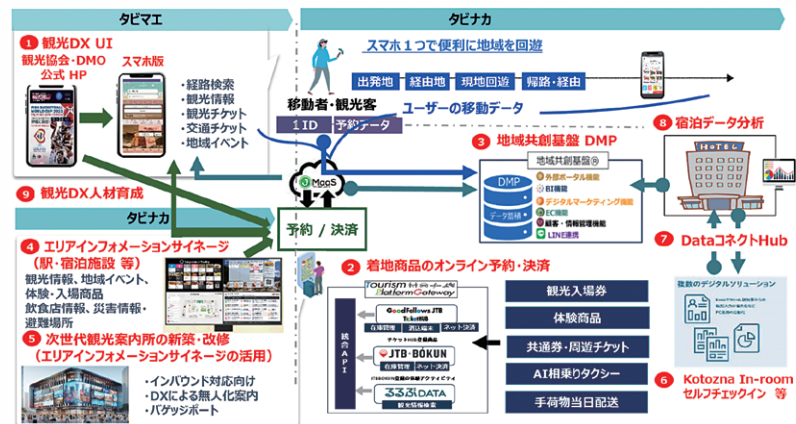
により、ロビーや各階の廊下の自動清掃、客室へのアメニティ配送、さらにはバックヤードでのリネン搬送といった業務を、ロボットが24時間体制で代行します。

ロボットの導入により、年間人件費の削減が期待できるだけでなく、スタッフの腰痛や転倒リスクの軽減、清掃品質の均一化など、多くのメリットが生まれます。ロボットが単純な反復作業を担うことで、人間はゲスト一人ひとりに寄り添った「おもてなし」業務に専念することができ、宿泊施設としての付加価値を最大化することが可能になります。

観光業界を襲う 深刻な人手不足という壁

日本の観光・宿泊業界は現在、未曾有の人手不足という大きな壁に直面しています。清掃スタッフの時給高騰や求人への応募不足は地方ほど深刻であり、宿泊施設のみならず地域全体の観光サービス維持が困難になりつつあります。特に夜間や早朝の清掃、重量物の搬送といった重労働は担い手が少なく、結果として現場スタッフの負担が増大し、サービスの質の低下や離職を招くという悪循環に陥っています。

この課題を乗り越え、持続可能な観光地づくりを実現するためには、単なる増員ではなく、テクノロジーを活用した抜本的な業務の再設計が不可欠です。



観光 DX が拓く地域の未来 ～ロボットとデジタルインフラで人手不足を根本から解決する

公益社団法人国際観光施設協会 旅館観光地分科会 副委員長 兼 理事

光成 和真

「町じゅう旅館」を実現する デジタルインフラの構築

人手不足の解消は、宿泊施設内の自動化に留まりません。観光地が持続的に発展するためには、宿泊施設を拠点として地域全体を一つのホスピタリティ空間に変える「LINKED CITY」の考え方が重要です。

その核となるのが、主要拠点に設置される「地域観光サイネージ」です。このデジタルサイネージは、宿泊施設や観光案内所、道の駅などで、多言語によるリアルタイムの観光案内を非対面で行ないます。平常時は周辺のイベント情報や飲食店情報を案内する「観光コンシェルジュ」として機能し、有

事の際には即座に避難所マップなどを表示する「防災情報ステーション」へと切り替わります。

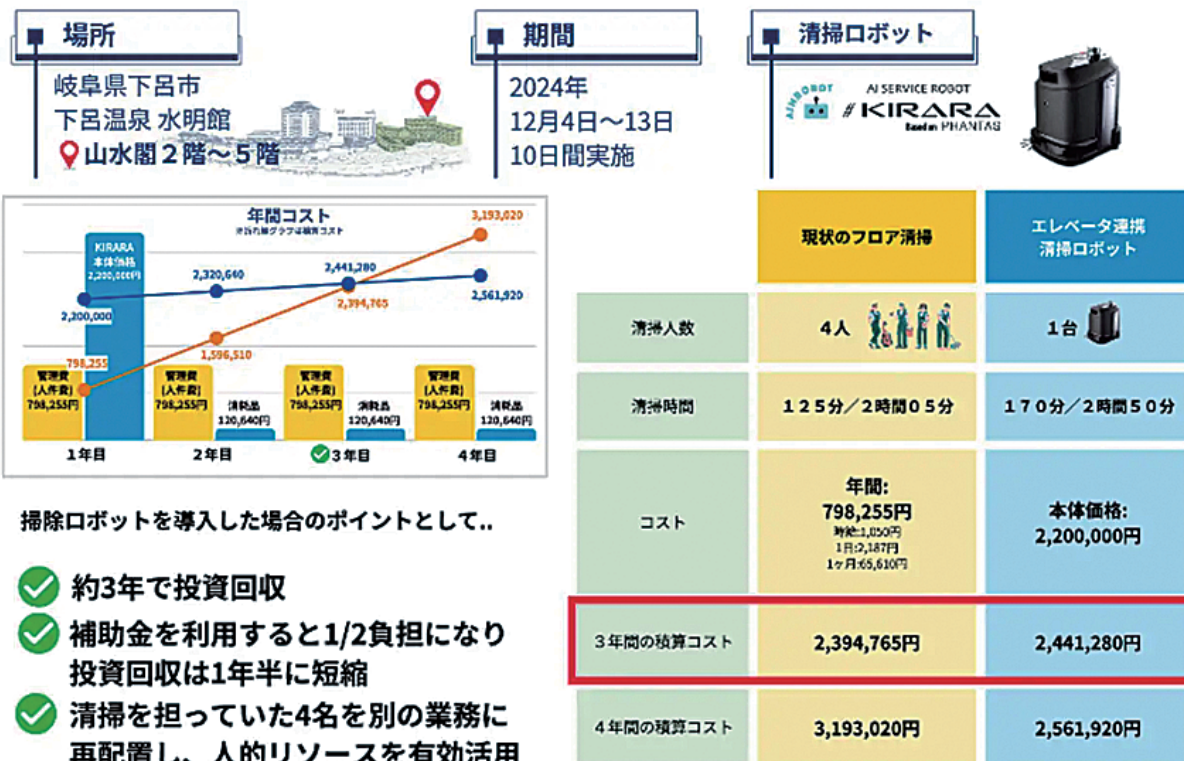
これにより、限られた人員でもインバウンド観光客へのきめ細やかな対応と、安全・安心な旅の提供を両立させることができます。また、ゲストがサイネージ上の QR コードを自身のスマートフォンで読み取ることで、詳細な情報を持ち歩き、移動中もデジタルスタンプラリーや AR 体験を楽しむことが可能です。

このようにテクノロジーで「人」と「まち」を繋ぐことで、滞在時間の延長や消費行動の活性化を促し、人手不足の中でも地域の稼ぐ力を高めることができます。

データ駆動型の観光地経営へ

これらのロボットやサイネージの導入は、単なる省人化手段ではありません。稼働データや人流データの蓄積・分析を通じて、より快適な空間設計や効果的なマーケティングが可能になります。直感や経験に頼るのではなく、客観的なデータを基に施設や地域の運営を最適化していくことで、人手不足という逆境を「新産業創出」のチャンスへと変えていくことができます。テクノロジーを操る担い手を地域で育成し、官民連携で実装を進めるこそが、これからの日本の観光 DX が目指すべき姿です。

エレベーター連携清掃ロボットの実証



※現状では年費一人当たりの採用で200万円のコストがかかっています
※清掃ロボットのエレベーター連携費用は別途必要となります

連載

SERIES