

2021年10月

「JARC LIVE」に掲載されました

株式会社シンテックホズミは、
2021年9月号「JARC LIVE」（一般社団法人 宿泊施設関連協会）に掲載されました。
ホテルにおけるロボットの役割や、ロボットがホテルにもたらずホスピタリティに
ついての、当社の考えをご紹介します。

こちらの記事は、次のページに掲載しておりますので、ぜひご覧ください。

◆一般社団法人 宿泊施設関連協会
<http://jarc-ic.com/>

以上

ホテルDXでのロボット利用の未来

はじめに、弊社についてお話しいたします。私たちは、長年に渡り、搬送ロボットの開発からアフターサービスまでを一貫して手がけ、ものづくりの現場における「モノの搬送」の効率化で生産性向上に貢献してまいりました。

「モノの搬送」は、生産現場に限らず、あらゆる場所に存在しています。私たちがこれまで培った技術や経験を基に、より広く社会へ貢献するため、サービス空間における「モノの搬送」に特化したAISLE（アイル）をはじめとするサービスロボットを開発し、展開いたしております。



リネン交換業務での搬送ロボットAISLEの活用

現在、メズム東京、オートグラフィコレクション様において、人手不足・衛生基準強化への効果的アプローチとして、リネン交換業務に搬送ロボットAISLEを活用いただいております。

客室で回収したリネンをたくさん載せた台車を、エレベーターを経由して別フロアのリネン室まで運び、リネン室から未使用のリネンを載せた台車を客室フロアまで運ぶ。これを何往復も繰り返す。このリネン台車の交換作業を、最大500kgの荷物を運ぶことができる搬送ロボットAISLEで担っています。AISLEでリネン台車の交換を自動化することにより、スタッフの方の業務負担軽減と業務の効率化だけでなく、新型コロナウイルス蔓延防止のための、人と人や、人と使用済みリネンの接触機会減少へも貢献しています。

また、ホテルにおいて、モノを運ぶ時間は午前10時から午後3時が多く、バックヤードのエレベーターが混雑するという課題。これに対し、エレベーターを占有してしまいうリネン台車を、AISLEが夜間に無人搬送することで、他業務の効率的遂行にも寄与します。

正味作業と付随作業を分離するという考え方

生産現場では、「正味作業」と「不随作業」の2つに分類し、改善することで生産性向上を図る考え方があります。人が行わなくてもよい、モノの搬送などの単純な作業は「付随作業」に分類し、ロボットなどの自動化設備に任せる。人にしかできないまたは人が行うことに価値がある作業は「正味作業」とし、作業者は正味作業に専念。より効率的に質の高い製品の提供を叶えます。

私たちは、ホテルにおける「正味作業」は、お客様接遇などサービスを提供することであり、人が行うことに価値がある、重要な業務と考えております。それに対し、ホテルの業務においても、単純な「モノの搬送」は「不随作業」であり、搬送ロボットに任せることで、スタッフの方へ時間・労力を捻出。スタッフの方が「おもてなし」の業務に注力すること可能にし、より質の高い「おもてなし」の提供やスタッフの方の士気向上にも貢献いたします。

ロボットがもたらす「ホスピタリティ」とは

ロボットと聞くと、「便利」に加え、「機械的」「冷たい」というイメージを持たれる方も多いのではないのでしょうか。私たちは、ロボットは「温もり」「親しみやすさ」も兼ね備えている必要があると考え、お客様がご利用になるロビーや客室フロアの雰囲気馴染み、「おもてなし」に貢献するロボットを展開しております。

例えば、最大80kgのモノを持ち上げて運ぶ、コンセプトモデル「NS180」は、温もりを重視し、木目調のデザインを採用。また、サービスロボットAISLE Tower Typeは、全高980cmと、視認性を確保し、丸みを帯びた意匠とし、さらに「モノの搬送」はもちろんのこと、UV照射による除菌機能やアバター機能など、1台でマルチユースを実現。スタッフの方のみならずお客様にも親しみやすく、頼りなると感じていただける存在としてご提案いたしております。

また、ロボットを活用するにあたり、その活用範囲を区分することで人とロボットが共存・協働することも重要であると考えております。観光業全体が抱える人手不足の課題に加え、コロナ禍の影響により、人と人の接触機会の少ない環境の構築が求められる場合も。アメニティを客室までお届けする場合には、対面でのサービスが重要視されないシチュエーションでは、スタッフの方がアメニティをロボットへ載せ、お客様に直接お取りいただくことで、人と人が接触することなく業務

非日常を求めてホテルへお越しになるお客様それぞれに期待値を裏切らずご満足いただける、質の高い「おもてなし」こそが、日本のホテルの価値であり、私たちは、人とロボットの役割分担が叶える柔軟な「ホスピタリティ」で貢献いたします。

ホテルにおけるロボット活用の未来展望

少し先の未来であったロボットイクスの活用は、既に現実解です。「モノを運ぶ」ためのロボットも、単に決められたモノを決められた場所まで運ぶだけではなく、様々なモノを様々な場所に必要なタイミングで運ぶ。あるいは、「1+α」の仕事にも対応できる、マルチユースなロボットを活用する。さらには、それら複数のロボットを同一のロケーションで運用するなど、活用場所の環境に合わせてロボット活用が有効です。

しかし、制御方法の異なる多種多様なロボットを同時に運用するには、統合管理システムを用いてロボット全体の稼働状況を管理し、最適なフリートマネジメントを実現させる必要があります。

例えば、お客様がホテルシステムのアプリから必要なサービスをリクエストし、統合管理システムが受信。そして、ロボットの配車指示や、エレベーターなど設備との連携を適切に行い、お客様の元へ向かわせる。



株式会社シンテックホズミ
〒470-0217 愛知県みよし市根浦町五丁目3番地1
TEL: 0561-35-5765 <https://www.shcl.co.jp/>