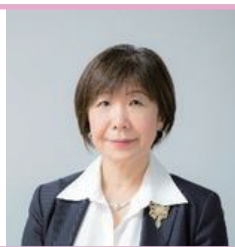


『デジタル社会とホスピタリティ』

焼肉の大同門 代表取締役社長
シルバーエッグ・テクノロジー(株)
取締役兼共同創業者

JHMA理事 フォーリー 淳子 氏



デジタル化とAIの進化は、現代社会における重要な変革の波となっています。昨年、大きな注目を集めたチャットGPTなどの大規模言語モデル(LLM)の出現は、この変化を象徴するものです。インターネットや携帯電話が生活の基盤となった現代のデジタル社会において、AIの進化が今後も社会に大きな変化をもたらすことは間違いありません。また、これらの変化は、ホスピタリティ業界においても大きな影響を与えています。

ホスピタリティ業界におけるデジタル化の例をあげてみましょう。例えば、オンライン予約システムの普及により、顧客は簡単に宿泊施設を予約できるようになりました。これに加えて、顧客データの分析を活用し、過去の利用履歴から個々の好みを把握し、パーソナライズされたサービスを提供することが可能になっています。モバイルアプリを通じたチェックイン・チェックアウトの簡素化や、部屋の設定のカスタマイズなど、顧客は自分の好みに合わせた体験を自らカスタマイズできるようになりました。このように、デジタル化により、顧客への利便性という観点からは非常にプラスになっているといえるでしょう。

これまで、人間が介在することで成り立つ部分が多かったホスピタリティ業界に従事する私たちとしては、このようなデジタル化とAIの進化にどのように対応すべきでしょうか。

デジタル化が進むことによるユーザーの利便性の向上は明らかですが、一方で、きめの細かい心こもった接客が顧客満足を生み出すことは、これまでと変わらないと思われれます。例えば、AIを活用したチャットボットが24時間対応することがある一方で、顧客一人ひとりのニーズについて、スタッフが直接対面で親切に接客することも重要であるということです。私たちのサービスの多くがデジタル化されてきているため、働き手にしても、デジタルスキルをこれまで以上に習得する必要があります。ただ、デジタルが仕事の多くの部分を解決してくれるようになったとしても、やはり人間らしい接客の重要性は忘れてはならないのだと思います。テクノロジーはあくまでも手段であり、私たちの仕事の本質は、顧客一人ひとりに対する気遣いや心配りにあります。

また、AIが台頭することで、単純作業をAIが行うようになることを考えると、ますます私たちは、AIが代替できない人間らしい特質、例えば共感や創造性、個人間のコミュニケーション能力を磨いていき、AIが担えない仕事ができるようになっていくことが求められていると思います。

AIとデジタル化によるホスピタリティ業界の変革は、顧客に提供するサービスの方法に大きな変化をもたらします。テクノロジーによる効率化と人間の創造性、共感力の組み合わせが、顧客にとって最も満足度の高い体験を生み出すでしょう。今後のホスピタリティ産業においては、デジタルスキルと人間性の両方を高めることが業界の持続可能な成長と顧客満足の鍵となります。

私たちはこのデジタル化とAIの進化をただ受け入れるだけでなく、それをどのように活用し、顧客に最高のサービスを提供することで、顧客体験価値を最大化するかを考え続ける必要があります。テクノロジーの利用は効率化とコスト削減に寄与しますが、それと同時に、人間がどのようにそのテクノロジーを活用することで顧客にさらに素晴らしい価値を提供できるかという視点がなければ、単なるコスト削減に終わってしまいます。テクノロジーと人間性の組み合わせを通じ、ベストなバランスを保ちながら進化していくことが、これからのホスピタリティ産業の大きな課題であり、チャンスでもあると思われれます。デジタル化とAIの進化は、新たな可能性を開くものであり、これを積極的に取り入れ、同時に人間らしさを大切にすることで、ホスピタリティのあり方も次の次元に進化するのではないのでしょうか。



<https://www.daidomon.com/>



<https://www.silveregg.co.jp/>

