

ビジネス出張はコロナ禍 3年間で底堅い需要を証明 DXの本質は、STPにあり

ホテルネットワーク会員カード

(株)Aカードホテルシステム

Aカード加盟ホテルでは、宿泊料金の原則10%がポイント還元され、5500ポイント貯まるとフロントで5000円がキャッシュバックされる。独立系ホテルの加盟が多く、合計500施設以上。リピーター獲得の大きな力になっている。



代表取締役

内藤 信也氏

東京都千代田区神田錦町2-5-16
名古屋ビル新館8F

☎03-5755-5531

<https://www.acard.jp/>

Aカードホテルネットワー

コロナ禍での3年間でした。

クの客室数は、2022年11月末で、51000室を超え、全国ホテルチェーン客室数と比較すると、業界第4位の規模となります。Aカード会員数は、現在132万人を超えました。Aカード会員の主なプロフィールは出張ビジネスパーソンで、コロナ禍でのオンライン会議の普及により激減が懸念された出張による宿泊需要も、Aカード会員のビジネス出張宿泊需要については、2020年の第一次緊急事態宣言時を除けば、コロナ禍での3年間、2019年同月比で8割〜9割を一貫して維持しました。まさに、Aカード会員としてのリピーターの有効性が証明された

2020年3月以降、感染症拡大による宿泊需要の落ち込みが続き、インバウンドも一時途絶えましたが、22年の春以降は、明確に回復の兆しが見えています。総務省発表の宿泊業売上高は、19年7月比で、同水準に回復。調査会社STRによれば、シテイ及び宿泊特化型ホテルの両方を含めたRevPARが19年9月比で約7割、弊社グループの宿泊特化型ホテルチェーンであるスマイルホテルも19年10月比で約9割など顕著な回復を見せております。

ホテル市況としては、基本、右肩上がり基調ながら、過去のパターンと同様に、GW・夏休

み・年末年始に感染が拡大し、宿泊需要は上下を小刻みに繰り返す「W字」回復パターンが来年も続く予想されます。ホテル業界の売上の年間ベースでの19年水準なみの完全な回復は、25年から26年の間になると予測しています。これからの回復期に大きな問題となるのは、今回の全国旅行支援で経験したような人材不足でしょう。総務省によると、宿泊業業者は19年の66万人から、51万人へと23%減少しました。これに、現在、宿泊療養施設の約9万室が、23年の春以降ホテル営業再開に向かうことで、人材不足にますます拍車をかけ、一方で同時に、客室稼働率低下を引き起こす可能性があります。また物価上昇による運営経費の上昇とともに、人件費の上昇への適切な対応も、ホテル経営における対処すべき大きな課題となります。

STPという考え方で 施設全体の業務改善を

この人材不足と人件費上昇の課題に対応するために、ホテル・旅館運営のDXを進める必然性が高まりました。DXは、バズワード(流行語)として多くが語られていますが、金融業界など他業界で既に実現している「ストリート・スルー・プロセスシニング(STP)」という考え方を導入する必要があります。宿泊施設でも多チャンネル予約・フロント対応・データ分析などのバラバラなシステムや、ペーパーを必要としている業務をITでシームレスに統合し、省力化を図ることが急務である感じています。宿泊のお客様のストレスとスタッフ様の作業負担を減らす、「人を幸せにするDX」が必要とされています。政府・自治体の政策やDXというバズワードに振り回されずに、真の省力化を図る、地に足が着いた運営体制の構築が重要と考えます。

こうしたSTPという視点で捉えた場合、Aカードホテルネットワークも将来を見据えて変化しなければならぬと考えています。今、ホテル業界の現場では、自動チェックイン精算機や電子マネー決済などの導入に加えて、宿泊ゲストがスマホ1つで予約・事前決済し、チェックインし、スマホがルームキーとなり入室し、チェックアウトできるため、有人のホテル・フロント対応が原則不要となる、いわゆる「スマ

ートイン、スマートホテル」と呼ばれる新たなビジネスモデルが生まれつつあります。

従来、Aカードは、宿泊料金の10%がポイントとして貯まり、達成ポイントによりフロントでキャッシュバックするという仕組みですが、時代の変化にあわせて、変化すべき点・変わらずに維持すべき点をしっかりと見極めて、進化し続けたいと思います。まずは、第一段階の新たな開発として、コロナ禍で喫緊の課題となった非接触化を意識し、Aカードのカードレス化を行う予定です。既存のAカード・アプリを改修し、スマホにAカードのアプリを入れておけば、従来のプラスチックカードを持たなくてもポイントが貯まりキャッシュバックできるよう、現在開発を進めており、23年秋以降のリリースを予定しております。

その後も、例えばホテルのフロントで無人化が進んでも、Aカード会員が、スマホで自らポイントを付与でき、貯まったポイントを利便性を損なわずにホテルとは別の場所でキャッシュバックできるような、第二、第三の開発をためまらず進めてゆきたいと思えます。