

週刊「観光経済新報」創刊75周年記念
論文コンテストの入賞作品を、10月6日
号から順次掲載しています。

創刊75周年記念論文コンテスト佳作

序章

私は最近、私生活においてAIに頼らない日はない。例えば「夜食飯のレシピを考えてほしい」「〇〇のやり方を教えて」など、今やなくてはならない存在となっている。では、このようなAIは、観光産業において、同様に活用できるのだろうか。また、すべてをAIに任せてもいいのだろうか。

私が観光産業において、日本のおもてなしとAIの共存について考えるようになったきっかけは、都内のホテルで導入されている自動チェックイン機の存在である。現在私が、勤務しているホテルではまだ導入はされていないが、私自身これは便利な一方で大変難しい存在であると感じている。メリットが多いのは確かだが、本当にデメリットはないのだろうか。

また、旅館の仲居として働いていた際にお客様の表情や雰囲気を読み取り、おもてなしを実践したところ喜んでいただけた経験がある。こうした経験から、観光現場における人間にしかできない対応やAIと人間のそれぞれの必要性についても考えるようになった。

本論では私自身の旅館での仲居経験およびホテルでの現場経験をともにAIの活用方法、日本のおもてなしとAIの共存について考察してきたい。

第1章：ホテル現場からみる変化と課題
現在、当館のホテルの宿泊者の7割は海外からの訪日外国人で占められている。また、国土交通省観光庁（2024）によると※1、2024年7月の訪日外国人の旅行者数は329万人と単月として過去最高を記録した。さらに、昨年10月以降10ヶ月連続で単月ではコロナ前の水準を回復している。政府は訪日外国人旅行者数の目標を6000万人に設定しており、直近の伸び率で推移すると2030年には達成する可能性があると考えられている※2。

こうした訪日外国人の需要の高まりとは対照的に観光業界では深刻な人手不足が課題となっている。サビス・ツリスム産業労働組合連合会（第70号）による人手不足のヒアリング調査※3によると、旅行業・宿泊業の85%の組織が人手不足により何らかの営業制限を強いられている実態があるという。前職で仲居をしていた当時、数日間の運動は当たり前であった。

また、人手不足が引き起こす最大の課題は、サービスの質の低下だ。1人で担当する人数が多いため、余裕がなく精神的にもキャパオーバーになりやすくなることも多々あった。満足度のいくつ接客ができていない思いをした経験もある。一方現職のホテルではまた別の課題

がある。現職のホテルでは予約数が非常に多く、連日満室の状況が続いている。ありがたいことではあるが、多くの宿泊者対応に追われる毎日入ってくる新規予約を処理する作業に疲弊し、負担になっているのも事実だ。このような現場の状況に対し、何らかの効率化が求められているのは明らかである。そこで近年、注目されているのがAIを活用した業務支援や自動化の取り組みである。次章では、AI技術の導入がホテル現場にどのような変化をもたらしているのかについて詳しくみていきたい。

第2章：AIとともに働くホテルスタッフの今
まずは、現職ホテルでのAI導入実例をみていきたい。前述のとおり、私が勤務するホテルでは自動チェックイン機は使用しておらず、簡単な英語や中国語を使いチェックイン対応をしている。ここではAIに頼ることなく、AIにAIに対応が可能だが、問題となるのがホテルならではの「想定外のトラブル」による言葉の壁だ。

そこで頼りにするのがAIによる翻訳機能である。現職のホテルではタブレットを使用し、音声とテキストによる翻訳を行なっている。例えば韓国語しか話せない訪日外国人のお客様が「前泊のホテルに忘れ物をしました。どうしたらよいかと伝えました。」「というようにか」と伝えました際に、言葉の壁を感じることなくスムーズに対応することができた。

訪日外国人のお客様も自分の言語が通じる安心感を得ることができ、もちろんお客様にとって最も安心できるのは自国語で直接対応することだ。しかし、AI翻訳はほとんどの国の言語に対応することができ、AI翻訳があることでホテルのスタッフ側の安心感にもつながっている。

また、外国語が必須でなくなることでホテルの採用基準が緩和され、人材確保の幅も広がるという利点もある。さらに、現職のホテルではメールの返信、ロビーの返信でもAIを活用している。日々、様々な言語で寄せられる問い合わせやロビーに対して、「このメールに返信して」「このロビーに返信して」と指示するだけでAIがお客様の言語にあった返信の文章を瞬時に作成してくれる。もちろん、作成された文書を確認、修正する必要はあるが、AIを活用することにより、事務作業の時間が大幅に削減され、スタッフの負担軽減にもつながっている。

加えて、増田典（2018,p.11）※4では、AIには「ホスピタリティの安定性」があると考えられており、どのような宿泊客に対しても事前に設定された一定のサービスを安定的に提供することができるとのことである。ホテルスタッフが人間の場合、例えばは忙

な時間帯や体調がすぐれない場合などには、どうしてもサービスの質にはばらつきが生じる可能性がある。そうした状況下でも、AIは安定した一定のサービスを提供することができるので、ホスピタリティの現場における強みであると述べられている。この考察は、私自身も非常に納得するところであった。なぜならば、実際に私が現職のホテルで働いている際に感じるからである。体調不良等で欠勤が出るとは、人数不足に陥り現場のスタッフに負担がかかることも、満足な接客ができないことが少なからずある。こうした中でAIのホスピタリティの安定性は強みになると言えるだろう。

ホテルの人手不足に関していつの間にか、AIはホテルスタッフにとって便利さや精神的余裕をもたらすし、人手不足への対応手段ともなっている。しかし、果たしてすべてをAIに任せてよいのだろうか。問題点はなにか。この疑問をより具体的に検証するために、実際にAIホテルに宿泊し、顧客としてそのサービスを体験してみることにした。次章では、その宿泊体験をもとにAI接客の実態や利便性について考察していこう。

日本のおもてなしとAIは共存可能か？ ～旅館での仲居経験と 都内ホテルの現場経験から考える～

長谷川 まなみ氏



【著者略歴】1993年生まれ。大学卒業後、旅館の仲居として勤務し、結婚を機に退職。現在は都内ホテルでフロント業務に従事している。

「無入道型ホテル」である。実際に滞在し、送迎バスのドライバー以外ホテルスタッフに会うことは一度もなかった。まずチェックインは非常にスムーズで所要時間おおよそ3分ほどであった。タックパネル式で、希望語彙を設定し、氏名の入力、署名、領収書の有無、希望の宛先、宿泊の支払い、カードキーの枚数を選択し、画面の案内に従って進めることで完了する。最後に領収書とカードキーが発行され領収書の紙面には部屋番号が明記されている。

待ち時間の少ないチェックインは非常に快適であり、子連れ旅行はありがたかった。しかしホテルにホスピタリティを感じた。しかし不安を感じた。もし、チェックインの際、予約内容が違っていたら機械が故障してしまったり、前のお客さんが困っていたら、このような場合、すぐに相談できる相手が近くにいない不安が残った。

次に指定された部屋に入るとフロントコンシェルジュが設置されていた。ホテルの案内や、天気予報、アラームの設定などのほか、歌やクイズ、ダンスなどのエンターテインメント性もあった。子どもにとっては楽しい存在であり、部屋の中で子どもが飽きることも楽しめた。ただ、人間のようなテンポでの会話は難しく、何度か言い直さないと認識されることが多くあり煩わしさを感じた。また、ロボットが対応できる内容はマニュアルに記載があるのに限られており、まろっここころを感じる場面もあった。

最後にチェックアウトに関しては非常にスムーズでフロント機械にカードキーを挿入するだけで終わりでほとんど手続きが終了した。宿泊費に関しては周辺ホテルに比べて安価であり、大満足だった。人件費を削減した無人運営の1因と考えられる。最低限の機能は満たしており、コストパフォーマンスが高いと感じた。

今回の宿泊では宿泊費が安価であることや、チェックインからチェックアウトまでAIのみで対応することで利便性や快適さを実感することができた。一方で、ほんの瞬間の人のふれあいが心に残った場面がある。それは、チェックアウト後利用した送迎バスの運転手が満席でバスに乗ることができずに、不安そうに私に私たちに申し訳ない、もう1台来ますからねと声をかけてくれたことである。この一言で安心感を得ることができた。人のあたたかみを改めて実感した。このような瞬間こそが「おもてなし」の本質ではないだろうか。

次章では私自身の旅館での経験から振り返りながら、人から受ける対応やおもてなしについて考えていきたい。

第4章：AIは補えない人の役割
お客様に安心感を与えるおもてなしとは、人間がAIよりも勝っていると感じ、考えられるのは「お客様の雰囲気、表情、会話の中から感情や意図を読み取り、行動する力」である。私が旅館の仲居として勤務していた頃、人間だからこそ感じるエピソードが数あるが、ここでは特に印象に残っている1件を紹介したい。

ある日、1組の若いカップルのお客様が来館した際、予約した部屋タイプと違っていた。調べると、実際に予約されている部屋はグレードの低い部屋に案内してしまっていたことが判明した。しかもその日は満室のため、他の部屋への変更やアップグレードでも対応できない状況であった。完全に旅館側の過失であり、特にお客様が記念日として楽しみにしていた旅行であることから非常に深く不満を抱かされた。

対応にあたったスタッフは宿泊費の大幅値引きやドリンク代不要の提案をしたがお客様からは「私たちが求めていたのはどうしていいかわからない。ただ、人間のような趣向の返答があったらいい」という返答があった。そこで、私はスタッフから相談を受けた。「お客様が本当に求めているものはなんだろうか」と改めて考えた。

この時、AIは何となくいうだろうか。私が旅館で働いている時にはたまに、AIは身近な存在ではなかったため、改めてAIに同様の状況を質問してみた。

2025年6月23日OpenAIによって開発された対話型AIツール『ChatGPT』※1に質問してみた。質問内容は以下の通りだ。

「若いカップルのお客様が予約ミスで部屋タイプのグレードが下がってしまった。ホテル側のミス。記念日の旅行だったようでかなり立腹の様子。ホテル代は値下げや、ドリンク代不要を伝えただけで対応ができていない。お客様にどのような対応ができますか？」

回答が以下の通りだった。

1. 心を込めて謝罪
2. ドリンクチケットの提供やレイアウトチェックの提案
3. 次回利用可能な優待券やアップグレードの確約の提供
4. 心を込めた謝罪の用意

「1」「2」に関してはスタッフが既にこなしていた。

「3」に関しては実際に私も気づき、支店員を通じてお客様に提供した。上記のようにChatGPTから多くの回答を得ることができた。しかし、C

hatGPTからの回答には、お客様が「何となく、状況、背景を踏まえたうえでの具体的な行動」の提案までが含まれていた。

私はお客様のために旅館の外で楽しんでいただくことを提案した。今回のミスで、旅館に対しては嫌悪感を抱いてしまったかもしれない。だけれども、旅館の外で思い出を作り、旅行そのものは楽しい思い出として記憶に残していただくという気持ちからである。そして、今回はお客様が若いカップルという点に目を向け、旅館近くの動物園や送迎バスで招待するという提案をした。さらに、最後に動物園の入り口で撮影された写真をお客様からのプレゼントでサプライズで渡してもらうように依頼した。そして、お迎えの車内で、先ほどのChatGPTの回答にもあった、次回の優待宿泊券をお客様に渡し、「また来館したとき、たいいという気持ちでまた来よう」とお客様からありがたいと「また来よう」という言葉をいただいたと報告を受けた。

このように行動と判断は現在のAIでは対応が難しく考える。お客様の表情、雰囲気、会話を読み取りながら瞬時に行動できる力は現時点のAIには備わっていない、人間にしかできない部分だ。

また、旅館で働いていた頃、私が日々重要だと感じるのは「その瞬間」を察し、先回りして行動することだ。特に食事の際、この感覚が特に重要であった。

前職の旅館では一品出しのお部屋食だったため、お客様はお客様にはお部屋が長らわなければならないメニューを先に提出をしたり、食事のペースが遅いお客様には、品出しではなく一気にお客に伝えるという、記念日など事前に伝えておきたいことも、会話などから察してお祝いをしたこともあった。また、食事中に左利きのお客様と判明すればデザートのスプーンは左側に置いたりするなど、少しの小さなサインに気づき行動することが、お客様にどのような感動につながるかと私は考える。

現在、様々なホテル、旅館で配膳ロボットの導入が進んでいるが、これらの柔軟な判断が可能なかは疑問が残る。配膳ロボットに、あらかじめルールを覚えさせることはできる。ただ、「瞬時を察すること」は難しい。

旅館、ホテルをはじめ様々なマニュアル以外の出来事が発生する。その一瞬の「マニュアルにはない対応」こそがお客様にとってのおもてなし、感動につながるのではないかと考える。

これまで前職の旅館での話をしたが、現職のホテルでも日々察する力は求められる。例えば、お客様の表情から察していることを察し、説明を簡

略化したり、雨で濡れてしまっているお客様がいたらタオルを差し出した。困っている様子が全てを声にかけたりする。これらは全て人間にしかできない、感覚による判断と行動である。AIには再現できない「人間ならではの接客」だと考える。

さらに、AIは技術的な脆弱性も抱えている。災害発生時や停電、システム障害などのトラブルが起きた際には、AIやロボットの機能は著しく制限される。災害時での避難誘導やお客様の不安に寄り添うためには、人間の柔軟な対応と判断力が不可欠である。予測不能な事態において臨機応変な行動をとることは、現在のAIではまだ困難であると言える。

また、AIにはプライバシー保護や情報管理の課題も指摘されている。特に、ホテルや旅館ではお客様に個人情報を入力してもらう機会も多いため、注意が必要である。蘇、子暲は「2024」は、AIの導入における個人情報保護の重要性を述べ、個人情報の適切な情報管理などのリスクを十分に理解し、慎重な運用が求められる（※8,p.15）。

このように、AIには予期せぬ事態や配置が求められる場面では、まだまだ課題が多いと感ぜられる。だからこそAIの導入は「人と共にあること」を前提に考える必要があるのではないだろうか。

結論

本論ではホテルや旅館の現場経験を通じて人間が担うべき役割とAIとの共存の可能性について考察してきた。第1章では、観光業の深刻な人手不足と対照的に増加する訪日外国人の現状を述べた。第2章では、AIの翻訳機能や業務処理の効率化がスタッフの負担軽減につながっていることを自身の経験から述べた。また、第3章では実際にAIホテルに宿泊し、AIの強みを感じた。第4章では、AIには再現が難しい「察する力」や「感情に寄り添う力」といった人間の強みが、お客様の満足感や感動に直結することを旅館での経験を通して紹介した。

私はAIが観光業を活躍することには大いに賛成である。特に、事務的な処理や多言語対応、予約管理、問い合わせ対応など、目には見えにくい膨大な存在する業務に関しては、積極的にAIを活用していくべきだと考える。しかし一方で、すべてをAIに任せることは慎重であるべきだと感じている。観光業には、「人間ならではの仕事」が多く存在しており、そこにはAIでは再現できない考察力や判断力が必要不可欠だからである。

前述した自動チェックイン機についても、私は導入には肯定的である。な

ぜならば、人と人が対面する仕事こそ人間の担う仕事だと考えるからである。以前自身が宿泊したホテルでの経験だが、チェックインは完全に自動化されていて、その場でホテルスタッフがパソコンで事務作業をしていた。機械に「いらっしゃいませ」の音声が流れる空間に、私はどこか寂しさを感じた。たかが、チェックインだがさほどチェックインなのだ。

チェックインで人間の温かみに触れることで、宿泊そのものの期待や満足感、お客様の感動に繋がるのではないかと私は考える。

AI人間、それぞれ役割や強みを見極めながら、共存していくことで、サービスの質を維持しつつ、観光業はさらに発展し、より豊かな未来へ向かっていって私は信じている。

※1 国土交通省観光庁（2024）『訪日外国人消費動向調査（2024年7月速報値）』
<https://www.mlit.go.jp/kankou/content/100176246.pdf>

※2 観光庁推進関係会議（2024）『観光庁推進基本計画』
<https://www.kantei.go.jp/singi/kankou/fukushu/ka24/syoutu.pdf>

※3 サビス・ツリスム産業労働組合連合会（2024、5、1）『第70回日本観光研究学会全国大会学術論文集 p.p.11-16』

※4 増田典（2018）『ロボットホスピタリティの特性探索 変なホテルハーフマンボの事例分析』『開発者』第33巻第1号 p.p.9-12
https://www.jstage.go.jp/article/kaitaisaku/33/1/33_9/pdf-char/ja

※5 大森聡志（2021、12）Vol.33 特集号 p.p.27-36
日本観光研究学会機関誌「宿泊業のIT・ロボット化による組織・ホテルの変化」
https://www.jstage.go.jp/article/jitp/33/3/33_27_article-char/ja

※6 本内浩司（2025年6月19日）開催された、一般社団法人全日本ホテル連盟（NHD）主催「ディスカッションカフェ」における「Ridge Bull Inc. 創業家 小林尚生氏の発言」に基づいて2025年6月23日確認※7

※8 OpenAI（2025年6月23日利用）GPT-4o（2025年6月23日利用）
<https://chatgpt.com>

※9 蘇子暲、金振曉、花井友美（2024、12月）第39回日本観光研究学会全国大会学術論文集 p.p.11-16

「ホテル産業におけるデジタルトランスフォーメーション（DX）の事例研究」Hotel Tap Hospitality AI Labの事例を中心に「

https://www.jstage.go.jp/article/jitp/39/3/39_11/pdf-char/ja