

ロボット実装促進センター

「ロボットを中心としたデジタルのチカラ～店舗・施設の業務効率化、生産性の向上（1）宿泊施設におけるロボット活用～」セミナーの開催報告

ロボット実装促進センターでは、2023年8月9日に「ロボットを中心としたデジタルのチカラ～店舗・施設の業務効率化、生産性の向上（1）宿泊施設におけるロボット活用～」というセミナーを開催いたしました。以下では、事例紹介をいただいた湯本富士屋ホテル副支配人の秋山様のご講演内容を中心にセミナーの開催報告をいたします。

ご講演タイトル：宿泊施設におけるロボット活用【事例紹介】湯本富士屋ホテル

湯本富士屋ホテルでは、清掃業務や案内業務、配膳・下膳業務等に課題を感じており、業務を効率化して顧客に対して高い価値を提供すること、感染症対策を行うことを目的に、令和4年度新型コロナウイルス感染症対策ロボット実装事業を通じ、ロボットの試験導入に取り組みました。ご講演では、施設概要や実際に試験導入された3種類のロボットの紹介、その後、本導入につながった事例の紹介をいただきました。

施設における課題 導入したロボット

- 厨房から食事会場まで100m超の距離があり、往復に多くの時間が割かれていた
 - 通路が狭く、下膳の際に接触によって新型コロナウイルス感染の懸念があった
- ⇒ 自律走行する、配膳ロボットを導入した

導入による効果と実装 運用上の工夫

- 営業時間の約23%に相当する料理搬送時間の削減。約9割の従業員が効果を実感している
- ⇒ 大幅な業務改善につながったことから、実証実験後、2台のロボットを本導入した
- 朝昼晩や平日・休日の営業時間にあわせて、ロボットの運行ルートを柔軟に変更して運用した
 - ロボットが好評だった子ども連れのお客様は、ロボットが見えやすい席に優先的に案内した

導入の実感・改善点

- 遠方からロボットを呼び寄せてほかの場所で稼働させるなど、柔軟な運用が可能である
- 操作性が高く、スマートフォンで稼働させられるため、従業員にとっても使いやすい
- エレベーターと連携して階をまたいだ運用ができるとなるとよい

今後の展望

特に施設が広い宿泊施設では、清掃ロボットや搬送用ロボット、移動支援ロボットを導入することで、業務の効率化とお客様の満足度の向上が期待できると言われています。こうしたなかで、湯本富士屋ホテルでは、導入済の配膳ロボットの台数をさらに増やして運用することも検討しているとのこと。また、今後のロボット導入に関して、「操作性向上」「使いこなすまでのサポートの充実」によって、さらにロボットが利用しやすくなるのではないかとコメントをいただきました。

<試験導入したロボットのご紹介>

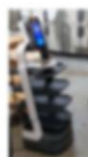
ロボットの導入・運用方法

- 繁忙期や閑散期など、ホテルの様々な状況変化に応じ、ロボットの運用方法を変更して導入。
- ロボットのマッピングやルート設定などが手軽に行えるため、ホテルのスタッフが自ら判断の上、繁閑に合わせて、ルート設定を変更しながら運用した。

【導入後に設定した運用パターン】

① バントリーからレストラン内への搬送

② 厨房からバントリーへの搬送



<ご講演の様子>

ロボットの導入による効果

- 土日祝の昼食ビュッフェ営業における料理搬送時間を、1カ月間で432分（7時間12分）削減できた。

■ これは、営業時間の約23%にあたる搬送時間に相当。

実証実験による料理搬送時間の削減結果

- ✓ 1カ月間で**432分（7時間12分）**の料理搬送時間を削減
- ✓ 営業時間の約**23%**にあたる搬送時間を削減（土日祝の昼食ビュッフェ営業における効果）

営業時間と料理の搬送時間の割合

総営業時間 31.5H/月(土日祝 昼食ビュッフェ)



ロボット実装促進センター（受託事業者：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社）

【電話番号】03-6228-1430（10時～17時 月曜日から金曜日（祝日・年末年始を除く））