



宿泊施設の非対面手続の促進について

－ 観光DXの推進 －

規制改革推進会議 投資等ワーキング・グループ（第1回）

2020年10月9日

1. 森トラストの紹介
2. 課題認識
3. 関連法規の変遷と実態
4. 観光デジタル化の実態
5. まとめ

1. 森トラストの紹介

HOTELS & RESORTS ホテル&リゾート事業



- ✓ 約50年にわたるホテル事業活動
- ✓ 現在27ホテルを所有・運営
- ✓ 日本の伝統あるドメスティックブランドを保有
- ✓ インターナショナルブランドホテルを展開

■ 宿泊業の課題認識 ～観光DXの推進～

事業者視点

- ・ 慢性的な労働力不足への対応
- ・ IT技術を導入し生産性を向上させるべき
- ・ 付加価値を生む業務に要員を割くべき
- ・ データの一元管理をすすめていくべき

顧客対応の視点

- ・ チェックイン混雑時の手続きをスムーズにしストレスを減らす
<利用者不満の最上位はフロント待ち時間>
- ・ 付加価値の高い体験による滞在中の満足度向上

これらの実行のために、観光DXを進める必要がある

■ フロント業務に関連する法規の改正

(1) 文書保管のデジタル化

- ・ e-文書法

2005年にe-文書法改定に伴い宿泊者名簿の電磁的記録の保存が可能となった

ケース1:電磁的記録に関する事例

1年前に東京都内にてホテルで電子での文書保管を相談したところ認められなかった

(2) フロント業務の改革

- ・ 旅館業法（同施行令、同施行規則）及び旅館業における衛生等管理要領

2018年に旅館業法改正に伴う一連の法令の施行による物理的な**フロントレス**が可能となった。

ケース2:行政による許可基準にばらつきがあるため、行政協議に時間を要した事例

2018年に、弊社でもオペレーション及びゲストの利便性の向上を図る仕組みとして

顔認証技術を活用したフロントの無人化を検討したが、保健所との協議に時間を要したことから断念

非対面でのチェックインについてある自治体では認められているが、別の自治体では認められない

（最終的には認められても時間を要する）ことが想定される

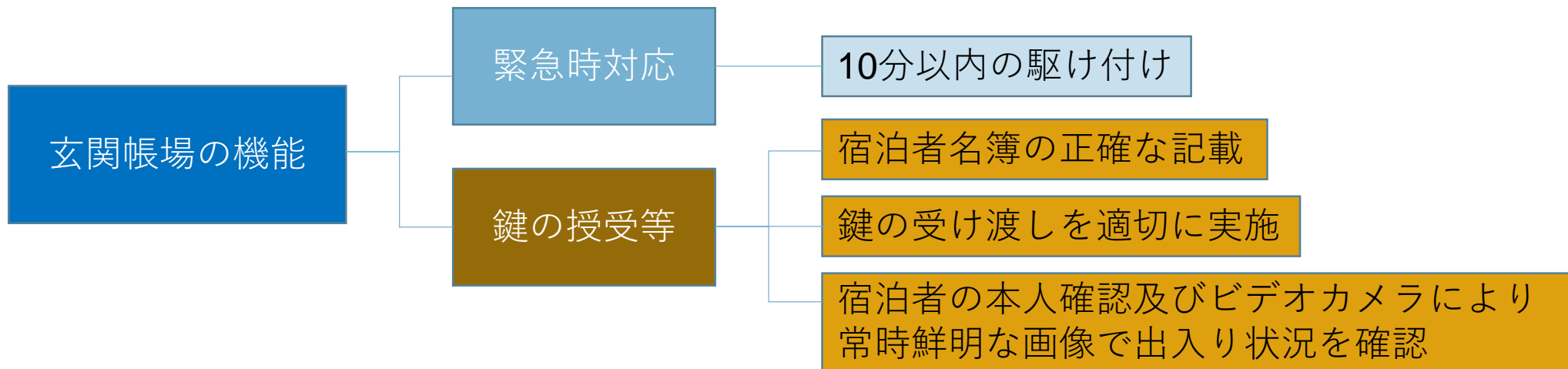
3. 関連法規の変遷と実態

(2) フロント業務の改革 における実態

一定の要件を満たすことで玄関帳場の代替措置（ハードとしてのフロントレス）が可能になった。

旅館業法施行規則（厚生労働省令）

- 第四条の三 旅館業法施行令（昭和三十二年政令第百五十二号。以下「令」という。）第一条第一項第二号の基準は、次の各号のいずれにも該当することとする
- 一 事故が発生したときその他の緊急時における迅速な対応を可能とする設備を備えていること。
 - 二 宿泊者名簿の正確な記載、宿泊者との間の客室の鍵の適切な受渡し及び宿泊者以外の出入りの状況の確認を可能とする設備を備えていること。



※厚生労働省発出の旅館業法に関するFAQにて明示

しかしながら、フロントレスに伴うチェックインの在り方、非対面・ICT技術導入については、具体的ルールが明記されておらず、行政の裁量に委ねられているのが現状

4. 観光デジタル化の実態

■事業者がデジタル化に踏み切れない理由

ケース3：デジタル化が遅れているチェックイン業務事例

チェックイン時、必要確認事項

- ① 宿泊者情報<住所・氏名・職業>：正確性の確認義務
⇒確認作業は、デジタルで可能だと思われるが、有人対応を指導される
- ②最終チェックイン承認として、システムではなく有人対応にするよう指導される
- ③本人確認義務：令和元年7月FAQで補足<ICT技術活用した本人確認でも可>
⇒方法論は顔認証技術を中心とした生体認証に限定しがち

ケース1～3から見える課題

- ・ デジタルチェックインが可能でも、現時点でも有人でのフロントオペレーションが残っている
- ・ 電子認証方式が顔認証中心の為、投資コストがかさむため新規開業施設などに限られる
- ・ 本人確認と予約確認の関係性が不明
- ・ 行政により指導内容にばらつき、また協議へ時間を要する傾向

■ 課題解決に向けた提言

観光産業の生産性向上、付加価値産業への成長のために…

(1) 明確な指針の策定

観光のDXの推奨：人の判断が不要でデジタルが得意とすることはデジタル化

- ・ 本人確認や記載内容の正確性に関する確認はシステム化により代替を可とする
- ・ 文書保管・受け渡しのデジタル化により、管理・安全性の向上を目指す
- ・ 本人確認の目的を明確化し、顔認証技術に限定しない技術の許可（例：QRコード等）し、普及を促進する

(2) 行政への通達

現在の保守的な指導内容の見直しと現場への周知徹底

Create the Future

