

## ▶ Case Study 12

# iPod touchが“鍵”になる未来型カプセルホテル 「The Millennials Shibuya」 株式会社グローバルエージェンツ

https://www.global-agents.co.jp/

### KEY POINT

- ミレニアルズ世代のためにテクノロジーを活用したホテルのイノベーション
- 部屋の設備を動かすリモコンとしてiPod touchを宿泊客に貸し出す
- 大量のiPod touchの初期設定を簡略するためにQRを活用

### 3つの未来が交差するホテル

2018年3月、東京・渋谷に誕生したのが未来型カプセルホテル「The Millennials 渋谷」だ。テーマは「未来が見える宿泊体験」で、客室単価は6000円前後。2017年に京都で開業した1号店に続く宿泊施設で、2019年7月には福岡に3号店がオープンしている。

カプセルホテルといえば、終電を逃したサラリーマンが一夜を明かすために利用する格安施設を想像する人もいるだろう。しかし、The Millennialsが従来のカプセルホテルのイメージと一線を画すことは、4階のフロントに到着した瞬間にわかる。アーティストックでスタイリッシュな内装、ラウンジのソファでMacBookを開き作業する外国人観光客たち、バルミューダの調理家電で統一されたセルフキッチン。毎日17時30分から1時間はフリーベールタイムが設けられている。

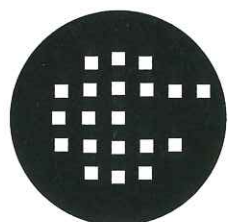
しかし、これらはThe Millennialsが作り出す宿泊体験の一側面でしかない。このホテルには3つの“未来”が交差している。「コンセプト」「宿泊体験」「バックヤード」ーどの視点からでも、ワクワクする未来を覗くことができるのだ。

### ミレニアル世代の革新

ホテルの名前どおり、コンセプトは未来志向のミレニアル世代が意識されている。

The Millennialsを運営する株式会社グローバルエージェンツ代表取締役社長の山崎剛氏によると、このホテルは「ミレニアル

世代による、ミレニアル世代のための宿泊施設がテーマ」だという。ミレニアル世代（1980年代～90年代後半に生まれた人々）



Global Agents



「Smart Pod」と呼ばれる宿泊ユニット。天井高2.3メートル、床面積3平方メートルの室内に備えつけられているのは、米国シェア1位のSerta(サータ)社製のセミダブル・リクライニングベッド。ベッド下にはLL型のスーツケースも開いたまま収納可能な大容量キャビネットがある。



20人の著名アーティストが自由な発想でアートを描いた「アートポッド」が20室用意されている。アーティストのファンだけでなく誰もがワクワクできる仕上がり。

は、若年期にリーマン・ショックや格差問題などの厳しい社会問題のあおりを受けたことから、過去の世代とは異なる価値観や経済観念を持つとされる。また、初めてのデジタルネイティブ世代であり、SNSを通じた共感ベースのコミュニケーションを重視。所有に対する憧れが少なく、モノ消費ではなくコト消費への意識が強いといわれている。

自身も1982年生まれでミレニアル世代だという山崎氏は、利用者のターゲットをインバウンドや宿泊目的で絞るのではなく、あえて世代で区切った。その理由は、消費や所有などの価値観がこの世代を中心に変わってきているからだ。

「私たちは、合理性と自由と多様性を重視する世代です。そこで、この世代の特徴をホテルという場所で体現しました」

合理性の例でいえば、1日1、2回しか使わないシャワーは共用にして、客室をコンパクトに。価格は抑えつつ、共用スペースを施設全体の2割と広く確保することで、

ゆとりある滞在を実現した。また、テクノロジーの進化によって世界中どこでも自由に仕事ができるようになった背景を踏まえ、セルフキッチンやコワーキングスペースを用意。「暮らす」「働く」「遊ぶ」の垣根が曖昧で、働きながら旅をする自由なミレニアル世代のライフスタイルをサポートする。

さらにSNSが浸透した昨今、人々の多様性を許容する考えは、ミレニアル世代を中心にますます広がってきている。そこで、ゲスト同士が交流できるラウンジを設け、国内外から訪れた宿泊客同士が気軽にコミュニケーションを取れるような空間を提供している。

そして、なにより未来志向のミレニアル世代に欠かせないのが、テクノロジーによるイノベーションだ。

「テクノロジーは、合理性と自由度を高めるために不可欠なツール。より快適に、より楽しくワクワクする体験を提供するために、IoTやiPodタッチを取り入れています」

### iPod touchでコントロール

The Millennialsにおける宿泊体験の大きな特徴のひとつが、チェックイン時に貸し出されるiPod touch（第6世代）だ。独自開発した「Smart Pod」と呼ばれる客室では、このiPod touch内のアプリを使い、ライトやファンのオン/オフ、リクライニングベッドの角度の調整などができる。特筆すべきは、ライトやリクライニングと連係したアラーム機能だ。起床時刻をアプリで

セットすると、ライトがつき、リクライニングベッドが起き上がることで、静かに起床できるようになっている。スヌーズ機能にも対応しており、1分ごとに少しずつ角度がついていき、10分強で完全にベッドが起き上がる仕組みだ。

カプセルホテルは隣室との距離が近いぶん、生活音をいかに防ぎ快適な滞在を提供するかが重要になる。一般的なカプセルホテルでは、ゲストがスマホのバイブレーションを設定するなどして、音に配慮する必要があるが、IoTを活用したこの方法であれば、音を出すことなくスムーズな起床



仕事をしたいときは、ミーティングルームも設けられたコワーキングスペースを利用できる。「暮らすように泊まり、遊ぶように働き、働きながら旅する」。



セルフキッチン付きのラウンジ。朝食時はキッチンでパンが提供されるほか、コーヒーメーカーも自由に利用できる。





株式会社グローバルエージェンツ代表取締役社長の山崎剛氏。「文化創造企業」として、ホテル事業、ソーシャルパートナーメント事業などを手がける。当初は、利用者のスマホにアプリをダウンロードしてもらう方法も考えたというが、未来的な世界観の演出やアプリの開発コストを考慮した結果、iPod touchに統一したと言う。



アプリでは室内照明のオン/オフや、ライトの明るさを調整できる。物理ボタンと違い、切り替え音を気にせず操作できて便利だ。また、プロジェクトの一部の部屋ではApple TVが使用でき、80インチのロールスクリーンに映画などを投影させて楽しめる。



リクライニングベッドの角度もアプリで変更可能。ソファモードにすると、ベッド手前側に着替えなどができるスペースが生まれる。



アラームはリクライニングベッドや照明と連動させることが可能。アプリで起床時刻をセットすると、照明がオンになりベッドが起き上がり静かに起床を促す。



室内には、電源コンセントに加えて、USBやHDMIポートが用意されている。



宿泊客は受付時にiPod touchを手渡される。専用アプリを使って、Smart Pod内のライトやファンのオン/オフ、ベッドのリクライニングなどが操作できる。また、iPod touchの裏面にはICチップのシールが貼ってあり、客室への入口となるエレベーター内のロックを解除するためのカードキー代わりにもなる。さらに、アプリの管理者モードでは、1フロアすべての客室を同時にチェックイン時のデフォルト設定に戻す機能がある。



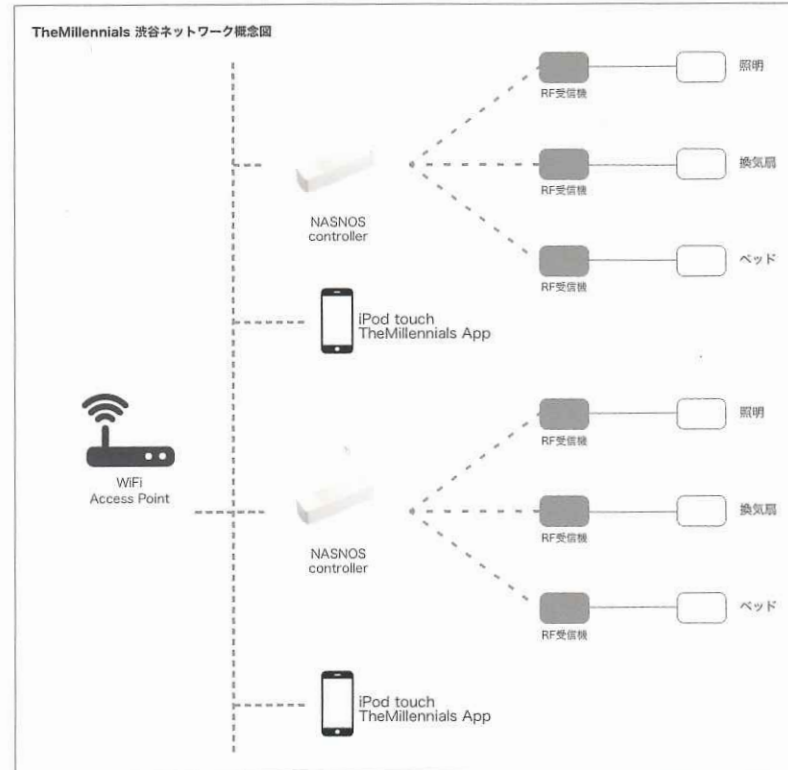
を考えた結果、iPod touchを選んだそうだ。専用アプリのUIやUXデザインを担当した株式会社root代表取締役の西村和則氏によると、アプリは直感的なデザインを重視して設計し、専用アプリ以外は操作できない「シングルアプリモード」で運用しているという。そのため、操作方法がわからないといった声はほとんどない。

### QRコードで初期設定

バックヤードでもテクノロジーを活用することでオペレーションの効率化が図られている。The Millennials渋谷には、5～10階に渡って合計120もの客室があり、iPod touchも予備デバイスを含めて130台ある。一台一台を個別にセッティングし、運用していくのは現実的でない。

この課題を解決するため、株式会社フィードテイル代表取締役社長の大石裕一氏の技術支援によって、さまざまな機能が開発された。たとえば、アプリの管理者モードでは、1フロアの客室すべてのライトを一斉に消灯できるほか、1フロアすべての客室を、同時にチェックイン時のデフォルト設定に戻すことができる。

ほかにも、初期導入のプロセスを簡略



The Millennials渋谷のネットワークシステム図。無線を経由してiPod touch上のアプリ(The Millennialsアプリ)が株式会社NasnosのWi-Fiコントローラ「CS8700」に命令を飛ばし、Wi-Fiコントローラは命令内容に従って、その先にあるRFモジュールにRF電波を発信する。RF受信モジュールが信号を受け取ったら照明やベッドなどを動かすという仕組みだ。



株式会社root代表取締役、デザインディレクターの西村和則氏(上)と、株式会社フィードテイル代表取締役社長の大石裕一氏(下)。西村氏が主にアプリのUI/UXデザイン、大石氏がシステム構築での技術支援を行った。



130台iPod touchを1台ずつ客室に紐付けるため、初期設定をQRコードを読み込むことで自動で行えるよう開発。手入力で2～3日かかっていた初期設定が、1日かからず完了した。

化する「初期設定カード」が作られた。各客室にはIPアドレスが割り当てられており、iPod touchは1台ずつ個別のIPアドレスにつながっている。リモコンとなるiPod touchは、該当するIPアドレスの客室に正しくコマンドを送らなければならない。しかし、120台すべてのデバイスに、IPアドレスを1台ずつ手入力するのは大変な作業だ。そこで、IPアドレスと部屋番号を自動で割り振るためのQRコードを作成。紙に印刷したQRコードをiPod touchで読み込むだけで、それらの初期設定が完了するよ

う自動化した。iPod touchが故障した際も、この初期設定カードを使えば、簡単に再設定できる。1号店の京都では152室の初期設定に手作業で2～3日かかったが、渋谷では1日かからず完了したという。今後について、山崎氏は「iPod touchで滞在中の支払いが済ませられるなど、デバイスでできることが増やせるよう力を入れていきたいです」と語る。西村氏も「リモコンをソフトウェア化しているぶん、顧客のニーズに合わせて機能をアップデートしていけるのが最大のメリット。客室からス

タッフをメッセージアプリで呼ぶなどのアイデアもあります」と同調する。近年はスマートスピーカーが注目を集めているが、カプセルホテルでは声での操作は難しい。だからこそ、時代に逆行する形ではあるが、文字によるコミュニケーションには可能性がある。「いかに声を出さなくても同様のユーザ体験を提供できるか。今後さまざまなアプローチで、未来が垣間見えるような体験を提供していけたらと思います」と山崎氏。「未来の未来が見える宿泊体験」もそう速くない日に叶いそうだ。