

シグニファイ社、五つ星ホテルで インタラクト・ホスピタリティを提供

マーク・ハルパー

蘭シグニファイ社 (Signify) の Interact IoT システムが、5つ星ホテルであるスイソテルにて、データを収集し、占有センサで人の動きを見守りながら、冷暖房・照明効率を高め、宿泊客が快適に過ごせるような気配りをする。このプロジェクトには、同社のランプや照明器具は使用されていないようだ。データが新しい照明となる一例が、また増えた。

照明会社が照明を提供することと同様、情報技術やデータを売ることに社の将来を賭ける姿勢を明確に示す新たな一例が加わった。シンガポールにそびえ立つ1261の客室を携えたスイソテルのリノベーションにおいて、シグニファイ社が重要な役割を担っている。しかし、従来のような照明会社としてではない。

同社はこの226mの高さを誇るイオ・ミン・ペイ氏設計のホテルに、客室および制御室にて冷暖房・照明制御が可能なセンサを備えたシステムを取り付け

る。同ホテルの管理者が本誌に語ったところによると、使用されるLED照明はシンガポールに本社を置くミリオンライティング社 (Million Lighting) のものであり、シグニファイ社製ではない。

世界一の照明会社であるシグニファイ社 (5月にフィリップス社 [Philips] から社名変更 [http://bit.ly/2PbZrBm]) が、インタラクト・ホスピタリティというITシステムを提供する。このシステムで、宿泊客は壁に埋め込まれたタッチスクリーンパネルを操作し、室温をコントロールしたり自分が好きな雰囲気

気に照明を調整したりできる。このパネルは特定の照明シナリオを記憶し、ボタン1つでその照明を再現することも可能だ。

この制御システムはエネルギー消費の削減も可能なので、ホテル運営の一助となる。占有センサと同様に各室に埋め込まれたタッチパネルは、制御室のスタッフに宿泊客が電気を浪費しているという注意を喚起することができる。

例えば、客室内にいる宿泊客がバルコニーのドアを開けたまま冷房をつけている場合、システムが30秒で冷房を消す仕組みになっている。ホテルスタッフは、この宿泊客に行動を促せば良い。

スイソテル・ザ・スタンフォードのマネージャー、カティア・ハーティング氏 (Katya Herting) はプロモーションビデオ (https://youtu.be/Yxdj6SXXN4R0) で「スタッフが、バルコニーのドアを閉めるよう宿泊客に電話を1本かければ良い」と話している。

また、このシステムは宿泊客が部屋を出る際、照明をつけたままにしているとしても、自動で照明を消し、システムを通して宿泊客が部屋を出たことを制御室に伝える。同じように、部屋に入ると自動で照明がつき、システムで宿泊客が戻ったことを認知する。更にスイソテルのプログラミングでは、宿泊客は浴室の照明をつけたまま就寝することができず、夜中ベッドから出るとフロアライトが点灯するようになっている。

同ホテルは、この占有システムに関するプライバシーの問題はないと主張した。

ホテルの広報担当者は、本誌に対し



シンガポールのスカイラインでアイコン的存在のスイソテル・ザ・スタンフォードは、照明と(一見では分からないが)データで輝く。(写真提供:スイソテル・ザ・スタンフォード)



占有センサが、宿泊客の客室への出入りを把握。宿泊客は、ベッドサイドなどに埋め込まれたタッチスクリーンのボタン1つで照明などの設定が変更できる。(写真提供：シグニファイ社)

て「まったく問題ない」と話す。この自動制御およびセンサシステムは解除可能だが、「今日までお客様からそういった要求はない」とのことだ。

ワンタッチ式の冷暖房・照明コントロールの他にも、インタラクト・ホスピタリティは、宿泊客にとって便利な機能を搭載した。例えば、夜間のフロアライト、「Do not disturb (起こさないで下さい)」ボタン、ルームサービス、ランドリーサービスが挙げられる。こうした宿泊客からの要求は、制御室のダッシュボードコンピュータ画面で確認できる。

プロモーションビデオで、同ホテルのファシリティ・ディレクターであるニコラス・マック氏(Nicholas Mak)は「当ホテルのサステナビリティ目標に合い、お客様の滞在を充実させ、更にスタッフに効率性をもたらすシステムを探していた」と語っている。

データにおまかせ

インタラクト・ホスピタリティは、

シグニファイ社のハードウェアおよびソフトウェアにおけるモノのインターネット(IoT)の広範なインタラクト・ラインの一部である。照明などのインフラを使って、データ収集・分析が可能なITネットワークのバックボーンを納品することを狙いとしており、収益化が見込める(<http://bit.ly/2LAk0VC>)。寿命の長いLED光源を使用した電球や照明器具を売るだけでは収益を得ることが難しい現状で、これは固体照明(SSL)業界がITプロバイダー寄りに変化を遂げようとしているなかでの典型的な動きだ。業界ナンバー2の独オスラム社(Osram)も、このITトレンドの波に乗ろうとしており、本誌で「データは新しい照明」として取り上げた(<http://bit.ly/2PamxYX>)。

特筆すべきは、SSL業界が今日の「デジタル化」の動きにおいて自社をITプレイヤーとして配役しなす決意だ。3月、シグニファイ社がプレスリリースにてインタラクトのバナーを公開した際、そこには「データ」という言葉

が17回にも渡り記載されており、同社CEOのエリック・ロンドラット氏(Eric Rondlat)も新しいITの価値を称賛した。

この時、同氏は「ランプ、ドライバ、照明器具、センサなどすべてのデバイスが繋がり、ソフトウェアを通して情報を送る。そしてすべてのソフトウェアがクラウドベースのプラットフォームであるIoTプラットフォームに情報を送り返す。これがインタラクトである」と語っている。

インタラクトのホテル版は、その他インタラクトシリーズと同様かそれ以上に、新IoT時代精神を反映した良い例である。シグニファイ社の広報担当者は、「インタラクト・ホスピタリティは、当社の他のインタラクトシステムとは違い、ただの照明システムではなく、照明も管理するルームマネジメントシステムである」と説明した。

「照明、センサ、HVAC(冷暖房空調設備)、そしてプロパティマネージメントシステムを統合することで、インタ

ラクト・ホスピタリティは、プロパティマネージャーが施設全体をたった1つのダッシュボードで監視することを可能にした」と、同社のインタラクティブ・ホスピタリティのグローバルリーダー、ジェラ・シーガース氏(Jella Segers)は話す。「このシステムのオープン・アプリケーション・プログラム・インターフェース(API)は、さまざまなホテルシステムとの接続が可能で、ハウスキーピングからエンジニアリングシステムまで、リアルタイムで全情報を組み込むことができ、結果としてホテルのオペレーションがより効率的になる。客室の占有センサのデータとプロパティマネージメントシステムの情報を活用し、インタラクティブ・ホスピタリティは、客室が未使用の際、HVACや照明を含むシステムを自動的に遮断することができる」とも話した。

現在、話題になっていること

クラウド、ダッシュボード、API、リアルタイム情報。SSLにおける最先端の進歩を追う本誌では、一体何が話題となっているのか？

もちろん、現在の照明業界が話題の中心だ。地上70階を誇るスイソテルのプロジェクトにおいて、新規導入するLED照明をミリオンライティング社に託したシグニファイ社の役割が、実に情報技術とビルマネジメントサプライヤーであることに注目したい。

占有センサを例に挙げよう。この技術は、従来であれば電気、IT、ビルマネジメントなどといった企業の仕事であったが、お気付きのようにシグニファイ社が提供している。このオランダの大手照明企業、シグニファイ社が提供するDyalite赤外線センサは、照明器具の内部ではなく客室の天井や壁に埋め込まれている。



照明会社が照明以外のハードウェアを提供するケースが増えており、スイソテルの客室天井に導入されたシグニファイ社のDyaliteセンサもそのうちの1つだ。(写真提供:シグニファイ社)

同社のシーガース氏は、「このセンサの本体は浴室の天井にはめ込まれ、表面は浴室出口の壁に埋め込まれている」と説明し、「ルクスとIR入力が増えられたこのパッシブ型赤外線センサは、リアルタイムの占有ロジックに動きを入力するのに役立つ」ということも正統派な専門用語を交えて加えた。

この、いわゆるリアルタイム占有ロジックは、コンピュータ画面(ダッシュボード)に入力される情報を収集し、ホテルスタッフがそれを読み取り行動するので、インタラクティブ・ホスピタリティシステムの核となるものだ。

それに、言い忘れてはならないのがこのダッシュボードについてだ。このプロジェクトが完遂されると、66階に渡る1261室のリアルタイムの状況を表示することができる(上層4階には客室がない)。例えば、客室が最後に清掃された日時、温度/湿度と宿泊客が設定したものの対比、占有の有無、バルコニーのドアの開閉状況、送風機の数、「Do not disturb」サインの有無などといった、非常に細かいディテールまでをもカバーする。ホテルのスタッフは、ミッション管制センターのエンジニアさながら、コンピュータの前に座り、運営上の非効率な点や宿泊客の要求に注意を向ける。

同ホテルのマネージャー、ハーティ

ング氏は、「次世代向けのホテルとして、ホテルをどのように管理し、お客様に新しい価値を提供するかを常に追及している」と語る。「この新しいシステムで、よりサービスのレベルが向上し、スタッフが360度ホテル全体を見渡せるようになる。また、お客様のご要望に記録的な速さで応えつつ、スタッフの不要な作業を排除することにもつながる」とも述べた。

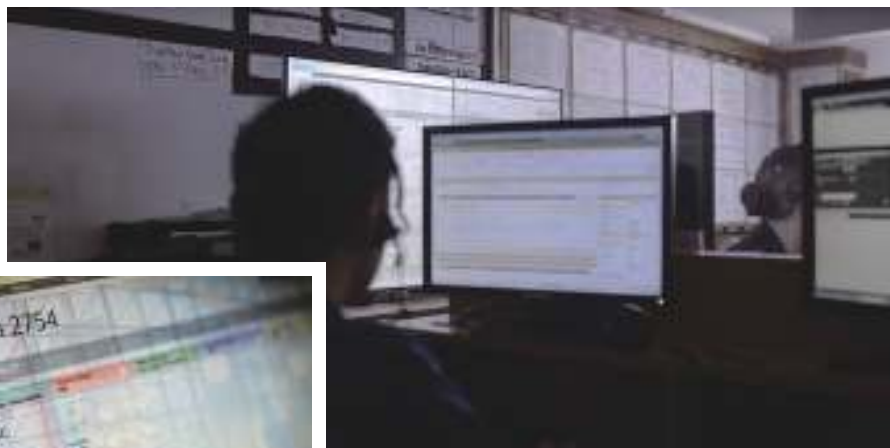
技術製品に向けた、ありがちで取り繕われたユーザーの声のように聞こえるかもしれないが、ここで注目したいのが、同氏は照明会社であるシグニファイ社が提供したITシステムについて触れていることだ。ここでのポイントを繰り返すと、寿命の長いLED光源の時代が、電球・照明器具やその交換品を販売する従来のモデルを破壊した形となり、一般照明企業は新しいビジネスモデルを探すため、情報技術・データ企業に姿を変えようとしていることである。この業種移行は、つい最近の動きであったSSLへの移行よりも、いまだかつてないほどに業界全体を大きく変えるものだ。シグニファイ社(<http://bit.ly/2LyuSmZ>)やオスラム社(<http://bit.ly/2LA8klR>)、その他企業からの最近の企業レポートや警告から分かるように、このITへの移行は財政的に困難を伴う。

しかし、照明会社は技術プロバイダーまたはファシリテーターへ変化を遂げようと努めており、照明会社が照明を提供せずにITプロバイダーとして成長するケースが増えている。例えば、オスラム社はスイスの小売業者 (<http://bit.ly/2LAzaKw>) にBluetoothコミュニケーションビーコンを提供しており、また、GE社が設立したカレント社(Current)は通信会社であるノキア社(Nokia)と提携し、屋外センサー、ソフトウェア、データ分析を提供し、カナダでのスマートシティ事業 (<http://bit.ly/2Lz3fuc>) の実現を試みている。こういった動きは、シグニファイ社がスイソテルで技術的役割を担う動きに同調したものだ。

照明の微調整

もちろん、スイソテルにおけるシグニファイ社のホスピタリティシステムのなかで、多くの照明機能が効果を上げている。「例えば、新しい環境下で起床する際に適応できるように、およそ35%の宿泊客が浴室の照明をつけたまま就寝することが分かっている」と、セーガース氏は語る。「これでは、睡眠の質に影響を与え、深い眠りの妨げになる。当社の新しいルームマネジメントシステムでは、人がベッドから出ると自動で低照度の夜間照明がつくようになっている。これは、宿泊客を完全に覚醒させず、また同じ室内にいる他の人の眠りを妨げないようにするためである」とも話した。

この夜間照明も、照明会社として当然シグニファイ社の供給と考えても不思議ではないが、他社製品だ。しかし、同社はベッド脇の棚の裏側に位置する



スイソテルのオペレーションスタッフは、コンピュータのタッチボードで、66階に渡る全客室のどんな動きも見逃さない。この写真では、2754号室は占有されておらず、室温が25.4度だということが分かる。(提供:シグニファイ社)

壁に埋め込まれた赤外線センサを提供しており、このセンサが照明を起動させる。そして、このシステムが明るい雰囲気からリラックスしたもので、宿泊客による客室の照明やシーン設定のカスタマイズを可能にする。

シグニファイ社は、IT業界における象徴の1つであるタッチスクリーンコントロールも作り出した。このタッチスクリーンは、照明設定のダイヤルアップを容易にすただけではなく、指先だけで簡単にルームサービス、ランドリー、Do not disturbサインなどの操作も可能にした。

スイソテルでは、すでにインタラクティブシステムを備えた改装済みの客室が多く、ホテル全体のリノベーションも完成に近い。最終段階である50～66階の客室の改装が年末までに終わる予定で、完了次第インタラクティブ・ホスピタリティシステムが始動する。

成功すれば、シンガポールのスカイラインのなかで、有名なランドマークとして知られるホテルでの展開もあり、このシステムの輝かしいデビューとなるだろう。スイソテルは、コンベンション・センター、ショッピング・セ

ンター、オフィス、また、同ホテルと同様、パリを拠点にしたアコーホテルズグループ所有のフェアモントホテルを含むホテルなどと隣接しており、シンガポールのラッフルズ・シティー・コンプレックスの一部である。将来的により多くのスイソテルがインタラクティブ・ホスピタリティを採用する可能性について、「確かに社内での計画はある」と、同ホテルの広報担当者兼フェアモントホテルの代表者は語る。

アコーホテルズは、スイソテルやフェアモントホテル以外にも、ホテルフォルミュール1、イビス、メルキュール、ソフィテルなど、バジェットホテルからラグジュアリーホテルまで計25ブランドのホテルを運営し、更には関連したホスピタリティ・オペレーションも行っている。数字にすると、4500のホテルの65万近い客室が約100カ国に渡って展開されていることになる。中には、データやプライバシーの規制で、このシステムの導入が難しい国もあるだろう。しかし、シグニファイ社は、シンガポールでのこの参入がIT業界へ「チェックイン」するための記念すべき第一歩となることを望んでいる。