



## SaaSアプリとAI

ホテル業界における SaaS の現在地と進化の方向性  
宴会業務への AI 適用を見据えて

株式会社ユニコーン  
執行役員 事業部長 **山本 泰生**

（株）ユニコーン設立当初に入社し、ホテル業界参入時より業界特化の婚礼・宴会業務支援システムの新規設計・開発に携わり、以来業界への多くのシステム導入を経験。長年の経験を活かした製品ラインナップの拡充に力を注いでいる。

ホテル業務の中でも、宴会・婚礼部門は、「人・モノ・時間・空間・金額」が最も複雑に交差する業務領域です。案件ごとに条件が異なり、定型化が難しく、属人化や経験依存が残りがやすい一方で、実は AI との親和性が極めて高い分野でもあります。

SaaS とは「Software as a Service」の略称で、ソフトウェアをクラウド上で利用できるサービスを指します。基幹システムや業務システムを SaaS で運用することも、すでに一般的になりつつあります。ホテル業界においても同様に、各種ソリューションシステム、コミュニケーションツール、業務改善ツールなど日常的に利用し、様々なサービスを組み合わせ利用しているケースが多いのではないのでしょうか。また AWS (Amazon Web Services)、Microsoft Azure、Google Cloud など、IaaS (Infrastructure as a Service) と呼ばれるクラウドプラットフォームであり、広義には SaaS と同じクラウドサービスの一環と捉えることもできます。現在では、多くの企業がこれらを利用する一方で、利用サービスの増加により「管理が煩雑になっている」という声も少なくありません。

SaaS が全盛期を迎えている一方で、近年テクノロジー業界では「SaaS は終わる (SaaS is Dead)」という過激な意見も散見されます。その背景にあるのが、AI、特に AI エージェントの台

頭です。AI エージェントの普及により、ユーザーが複雑な画面を操作する代わりに、AI エージェントに指示を出すだけで業務が完了する世界が想定されます。また AI が人の業務を代替することで、SaaS を利用する人が減る（少ないアカウントでの利用）という指摘や、特定の業務に特化したサービスは、AI により自社専用ツール作成に置き換わってしまうといった意見が挙げられています。

しかし、本当にそうでしょうか。確かにサービス利用数の低下や、AI による自社専用ツール開発が進む可能性などは一理ありますが、現実には様々なニーズや要望を取り込みながら進化してきた SaaS を、AI エージェントが利用しているのが現状です。入力補助や蓄積されたデータの活用といった領域においても SaaS と API 連携を行い、AI エージェントが補完利用しているにすぎないケースが大半ではないのでしょうか。

SaaS 側で管理しているデータは、API 連携しない限り、外部から直接データにアクセスすることはできないので、外部 AI エージェントは、SaaS 内部データを活用した AI 分析などを行うことには一定の制約があります。

こうした状況を踏まえ SaaS 提供者側としても「単なるデータ保管庫」から、「意思決定と実行を支援するパートナー」へと進化させることが求められます。具体的には、以下のような方

向性が重要になると考えます。

- ①蓄積されたデータをもとに AI が提案・代行する機能
- ②特定の業界に特化した、業界特有のデータの保持・防御機能
- ③アカウント数での課金モデルと、API 連携を前提とした課金モデル
- ④ API 連携の実装

### API 連携の重要性

SaaS において、API 連携は必須の機能といえるでしょう。特に宴会システムにおいては、予約管理、見積、進行表、発注、原価、スタッフ配置、請求といった情報が分断されやすく、部門内・部門間の連携が課題になりがちです。これらを AI が横断的に扱うためには、宴会システムが「業務のハブ」として API を公開し、他システムや AI エージェントと連携できる設計が不可欠となります。

AI エージェントが台頭する以前、API 連携といっても、他システムとの連携が主で、「システム同士の対話」でしかありませんでした。しかし、AI エージェントの台頭によって「AI が手足として利用するための道具」へと位置づけを変えつつあり、API 連携こそが「AI が現実世界でアクションを起こすための唯一の経路」となりつつあります。

時代が AI との融合に動いているので、SaaS 提供側には「AI が使いやすい

いか」という新たな視点も求められています。「画面操作を前提としない」ことへの対応や、「データを取得する」だけでなく、「特定の処理を実行する(アクション)」ための機能を備えることや、あわせて、セキュリティの観点から「どこまで AI に許可するか」の機能や、ログ取得、可視化が重要になってきます。

API 連携を備えていない SaaS は、「AI から見えない存在」となるので、SaaS 導入を検討している企業は「API 連携の有無」が重要な選定基準の一つとなるのではないのでしょうか？

### ホテル業界 AI 活用トレンド

ホテル業界における AI 活用は、単なる「人手不足の解消」から、「ゲスト体験のパーソナライズ(個別最適化)」と「収益最大化(レベニューマネジメント)」へと大きく進化しています。チャットボットについても、「生成 AI によるコンシェルジュ」や、AI が自ら判断する「自律型オペレーション」へと移行してきています。

利用するユーザー側においても、宿泊サイトを利用しての検索から、AI を活用して施設を探すケースが増えてきています。AI は、ユーザー側の嗜好(過去の行動履歴、閲覧履歴、宿泊履歴、SNS の状況から学習した嗜好データ)をベースに提案してくるので、ホテル側には「AI に推薦されるための情報整備(API 連携)」が求められています。

### 宿泊部門での AI 活用事例

- ①接客・カスタマーサービス(生成 AI・多言語対応・AI スピーカー)
- ②フロント業務の無人化・スマート化(接客、清掃ロボット、顔認証)
- ③収益・運営の最適化

### 宴会・婚礼部門での AI 活用事例

宴会・婚礼業務は、過去実績、類似案件、顧客属性、季節要因など、参照すべきデータが多く存在する業務領域

です。そのため、AI による需要予測や見積支援、提案の自動化といった取り組みは、宿泊部門以上に効果を発揮しやすい領域であると言えます。

- AI チャットボット・自動応答による問い合わせ対応(空き状況確認や、概算見積の自動回答)
- ブライダル打合せ時の AI 議事録、感情分析(AI を使ってプランナーのホスピタリティ向上)
- AI による需要予測、プライシング
- AI によるイベント効果(仮想試着、フォトインタラクション、BGM、動作生成)
- AI によるシフト作成

### AI の課題と将来性

将来的には、ユーザー側のパーソナル AI と、企業側のサービス(AI 含む)が繋がり、AI 同士で完結する世の中になることも予想されます。

企業側の立場から見ると、「繋がる、繋がられる」「AI を利用する、AI に利用される」という関係が、表裏一体の関係になります。そのため、サービス利用する事への課題と、有用性を見極めていく必要があります。

また、企業内外にあるローカルデータ(自社が保有するデータやコード)の活用範囲がその企業内だけでの利用になるのか、AI における LLM(大規模言語モデル)の学習データとしてのみに使われるのか、学習にとどまらず情報として利用される可能性への対応も必要になってくるでしょう。

AI が「Copilot, AI エージェント」として人の指示のもとで動いているあいだは、主役は「人」であり、一定の制御が可能と考えられます。しかし、その先の AGI(汎用人工知能)、ASI(人工超知能)の段階においては予測不能な状況に進む可能性も否定できず、将来に対する慎重な見極めが必要となります。

こうした課題を踏まえると、企業としては、利用する AI サービス、AI エ

ージェントを適切に見極め、利用範囲を明確にし、多種多様なアプリや SaaS 内に組み込まれた AI と現実的に付き合いやすい姿勢が求められるのではないのでしょうか。

### 弊社における AI への取り組み

「API 連携がない SaaS は AI から見えない存在になりかねない」という考えのもと、弊社では「機能実装=API 連携」となるように開発を進めています。

AI 対応のみを重視するのではなく、業界に特化した管理機能、特有のデータ管理、他アプリとの連携強化を含めた API 連携、さらには API 連携も含めたセキュリティ制御、ログ管理といった、基盤部分を重視した取り組みを行っています。

また、AI の特性として、「0 から 1 を生み出す」ことより、「1 を 100 に広げる」あるいは「既存の 1 を新しい形(N)へと変換する」点が特徴であるので、既存機能の改善や、新たなプラットフォームへの変換、セキュリティチェックといった領域においても、AI の活用を進めています。

機能面についても、既に一般的に期待されている AI 活用を前提とした機能実装を進めております。

- 予約、手配業務の自動化
- 発注漏れ防止や発注確認、自動発注
- 受注時における提案書作成支援
- お客様との打合せ内容のシステムへの自動反映
- 過去事例や、顧客セグメントからの見積書自動作成
- 音声による操作
- AI によるデータ分析や、カテゴリ化
- 営業戦略における分析活用
- 過去の実績や営業記録を活用した AI 営業支援
- 各種業務機能の自動化
- レベニューマネジメントへの活用
- コミュニケーションツールとの連携・統合(自動応答、チャットボット等)