



立足台灣、進軍亞洲 敦謙智能一步步走向全球智能飯店領導品牌

2019/12/26

/

2 018年1月，亞馬遜無人超市Amazon Go正式對外開幕，不只在全球零售業掀起一股無人超市/超商的熱潮，更席捲了各行各業，希望應用AIoT技術發展出智慧化、自動化的運作模式，在這一波浪潮中，科技應用速度素來比較慢的飯店旅館業，卻罕見地走在了最前面，關鍵就在這家專注發展智能旅店整體解決方案的公司-敦謙智能。

早在2015年，敦謙智能就在台中逢甲夜市旁打造出全台第一座無人飯店：鵲絲

旅店，從一進門的自助check-in/check-out設備、機器手臂寄放行李，到入住後的旅館內線上點餐平台與機器人送餐系統，完全不需要員工介入，房客就能自助完成服務。

穩定性高的機器手臂與自助機台，加上彈性、方便又創新的服務模式，讓鵲絲旅店開業後就一直受到旅客關注，至今已累積15萬名住房人次，2019年住房率高達9成，近3個月更是達到99%，如今更獲得日本WBF飯店集團的肯定，即將在大阪打造示範店，引進敦謙智能自主開發的PMS酒店管理系統，並整合QR Key、人工智慧機器人及智能置物等軟硬體設備，希望以大阪為起點，將台灣的成功經驗複製到日本各地。

敦謙智能飯店的成功關鍵：整合軟硬體與實際應用場域

對比於敦謙的成功經驗，日本也曾經在2015年推出「機器人工工」飯店，卻頻頻傳出機器人服務出錯的消息，甚至在今年解雇數百位機器人工工，並重新雇用人工。敦謙智能創辦人吳秉庭認為，成功的關鍵在於，敦謙智能堅持垂直整合的營運策略。

廣告 / 請往下繼續閱讀

首先敦謙智能旗下四大品牌旅館，皆使用自行研發的管理系統PMS，讓管理者能夠輕鬆掌握飯店即時狀況、設備連線狀態、旅客是否進退房等資訊。



圖 / 敦謙國際智能酒店股份有限公司

吳秉庭表示，這套系統在開發時，就是以AI、智慧化為核心架構，再慢慢往上發展各式服務，因此飯店業者可視自身需求和預算決定要先引進哪些智能飯店解決方案，日後再逐步擴充，這與其他先開發出系統，再整合自動化/智慧化服務的做法截然不同，而且自行研發的好處在於，敦謙智能可以因應市場策略彈性調整，確保這套系統能夠滿足不同類型或規模飯店的管理需求。

➔ 用影音、音頻吸收一本書！現在加入，解鎖 40 本以上說書影音

第二不只研發軟體，更成功整合硬體，提供軟硬整合的解決方案，且這套解決方案已經在市場上運作了近5年，藉由實際場域的驗證，確保自動化設備的穩定性與正確性，一旦發現任何問題，工程師都能立即進行調整。目前，敦謙智能的工程師人數占整體員工數約25%，與傳統飯店的組織架構相比，差異頗大，「因為自動化、智慧化不只是為了取代人力，而是降低營運成本，並將人

力挪去做其他更有價值的事，」吳秉庭強調。

在日前舉辦的簽約記者會上，WBF飯店集團社長近藤雅之便表示，敦謙自行開發的飯店智能系統具備高穩定性，又有近5年的營運經驗，在性價比上也極具吸引力，是WBF決定與敦謙智能合作的原因。

隨著少子化社會到來，智能飯店成為全球旅宿業的共同趨勢，然而許多規模中小型的傳統飯店，在缺乏資金及技術的情況下，很難憑藉自身之力因應市場變化並完成轉型，因此，敦謙智能希望應用自身經驗，協助這些傳統飯店成功踏上智慧化浪潮。

目前除了日本WBF集團外，敦謙智能也與馬來西亞地產集團綠盛世簽訂合作契約，準備進攻東南亞市場，希望2020年完成全球3,200間累計房源的目標，「敦謙智能將逐步打造無人化的旅店生態，成為全球智能旅館的領導品牌，」吳秉庭充滿信心地說。