

生産性の向上に直結する IT企業との付き合い方

今や、ホテル・旅館業のインフラとなっている「IT」の進化に拍車がかかっている。そして、「ITマネジメント力」が脆弱であると生産性の向上や売上げの拡大が望めない時代に突入している。「IT」の進化、深化をどう宿泊産業の現場に生かすかが、収益の最大化にダイレクトにつながるのだ。本企画では、IT有力企業の最新技術を取材した。

PMSを中心に豊富な製品群 継続性を重視した開発体制

(株)タップ

東京都江東区東陽2-2-4 マニユライフプレイス東陽町1F

☎03-5683-5314

<http://www.tap-ic.co.jp/>

全国約700のホテル・旅館にホテルシステムを提供する(株)タップ。PMSを中心にホテル業務を網羅する幅広い製品を提供し、パッケージのコストメリットと柔軟なカスタマイズが同社のシステムの特徴である。120名の社員の大部分がSEや導入のプロフェッショナル。そして、製品は自社開発を原則としているため、サブシステムの追加も容易で、業務拡張・転換などへの対応性も高い。

大都市圏を中心にホテルの高稼働率が続く、レベニューマネジメント(RM)の重要性が高まっている。一方で、リピーターの確実な囲い込

みも重要テーマ。RMとCRMのコントロールは、短期利益を確保しながら、長期的な顧客層を作るといふ、ホテル経営にとって車輪の両軸である。PMSを中心にこの2つを統合管理するシステムが必要と述べるのが、同社取締役社長室長林武司氏である。

「スピーディでタイミングのよいRMのためには、データ分析システムのLOUPE BIをおすすめしています。大量のデータでも、リアルタイムでDB化ができるので、チェーンホテルでも本部で一括してRMを行うことができます。CRMでは、コアなリピーターを維持するために、ホテルの業態にあった実効性のあるロイヤリティプログラムを装備する必要があります。RMとCRMはいずれもPMSのデータを軸とし、適正な会計処理にも関わりますので、当社の統合されたシステム構築が非常に有効です」

システム資産の継承を重視し 長く使い続けられる設計思想

大量のDBを基盤とするRMやCRMはもちろん、ホテルサービスの継続性のためには、システムの継

続性も重要なファクターだ。IT製品は世代交代が速く、OSの仕様変更への対応、保守切れ、製品自体の販売停止など、ホテル側が予期できないリスクが数多くある。また、ホテル側でも担当者の異動・離職により、使用中のシステムに精通したスタッフが現場にいなくなってしまうという事態も少なくない。タップの製品は、システム資産を継承し、長期にわたって使い続けることを前提とした設計思想に基づいて開発されている。

「当社の製品は、プラットフォームに依存しづらいJAVAをベースに開発しております。バージョンアップや機能追加でシステムを強化しながら、多くのユーザーに10年以上使い続けていただいております。サポートももちろん一貫して自社で行っておりますので、ユーザーのスタッフ異動などの際も安心して引き継ぎいただけます」(林氏)

ホテルの基幹業務に密接に関わる重要なホテルシステムだからこそ、継続性がとても大切になってくる。同社が重視する「継続性」はこれからも重要なキーワードと言ってい