

清水吉輝氏

Interview

「ホテル・旅館のITは、 施設目線から消費者目線の 製品開発へと変わっていきま

株)タップは、今年、ホテルシステムベンダーとしての創業30周年を迎えた。ホテル・旅館などの宿泊施設に専門特化して、幅広いソリューションの提供を行ない、ユーザー施設数は700を超える。創業者の代表取締役会長 林悦男氏とともに、同社の発展を支えた代表取締役社長 清水吉輝氏に、タップの歩みとホテルシステムの現状、宿泊産業における今後のIT活用などについて話を聞いた。

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

——創業30周年おめでとうございます。この30年間のホテルシステムの

も10年以上使っていただけである施設が少なくありません。アプリケーションシステムを長く使い続けられることは、それまで蓄積したシステムの機能やデータといった貴重な資産を継続使用できますので、ユーザ

ーにとってメリットは大きいと思います。

いち早くデータセンター構築。

沖縄と東京でバックアップ

——インターネットが高速化し、A



(株)タップ 代表取締役社長
清水吉輝氏

SPやクラウドといったサービスが実用化したのも、ホテルの現場にとって大きな変化でした。

清水…90年代まではコンピュータ本体やネットワーク環境の制約から、ホテル内にサーバーを置くことが一般的でした。しかし、サーバー管理の専門知識を持ったスタッフが必要だったり、サーバートラブルで業務がストップする、大切な顧客データが失われるといったリスクがあります。CRM(Customer Relationship Management)が非常に重要で、人件費負担の大きい宿泊業界には、自社サーバーの運用は当時の技術では難しい課題だったと思います。また、阪神淡路大震災や東日本大震災といった天災による被害は、ホテル単位の企業努力では防ぎようがありません。こうした状況に対応し、当社はデータセンター稼働の構築を急ぎ、ホテルシステムにおいては、もっとも早くサービスを開始したベンダーの一つになりました。現在では、沖縄や東京など数カ所にデータセンターを確保し、バックアップを行なっています。

——ハード・ソフトとも変遷の激しいIT業界で生き残ってきた要因は

どのあたりにあるとお考えでしょう。清水…いくつかあると思いますが、まず第一に宿泊産業に特化したツールソリューションを開発し続けたという点でしょうか。フロントシステムを中心に、営業系から管理系まで20以上のサブシステムをご提供しています。基本的な設計思想が統一されていますので、後からの追加導入も容易です。第2に、製品の選択肢の多さ。当社はコンピュータメーカーではないので、ハードウェアの制約がなく、オンプレミス(サーバー自社置き)にもクラウドにも対応ができ、施設運営に応じたカスタマイズも可能です。ホテル・旅館とも業態が多様化しているので、今やカスタマイズ不可のパッケージでは対応しきれない時代でしょう。第3に、ホテル・旅館に特化したビジネスノウハウの蓄積ですね。優秀なシステムエンジニアを抱えていても、幅広いソリューションを提供している企業では、人事異動や事業再編でホテル・旅館運営に関するノウハウが社内継承されにくい面があります。

——多機能ホテルは一つの街と言ってもいいようなさまざまな部門がありますし、旅館の複雑なオペレーシ

ヨンはすぐに理解しろと言っても難しい。

清水：その通りです。もう一つ挙げたいのが、ほとんどのシステムを自社開発しているという点です。IT業界は建設業界に似た構造があります。建築だったら、スーパーゼネコンが元請けでも、地域ゼネコンに下請けに出し、さらに地元施工業者が下請けするというのがめずらしくないですよ。IT業界でも同じで、誰もが会社名を知っているような企業が元請けになっても、子会社を経由し、現場では小さなシステム会社が開発に当たるとはごく普通にあります。当然コストがかさみ、メンテナンスの手間やトラブル対応の時間もかかる。現場を担当した会社の開発リーダーが転職したり、会社自体が削減したりすれば、システム運用が困難になりかねません。IT業界は人や会社の入れ替わりが激しいので、ホテルシステムの選択に際してはそうした点にも注意が必要です。また、当社は自社スタッフによるカスタマーサポートセンターを24時間態勢で運営しており、ユーザーの問い合わせに迅速、確実に対応ができるのも強みです。

IT技術は万能ではない。

施設の付加価値アップが重要

——今後のホテルシステムについて、どのようなビジョンをお持ちでしょうか。AIやロボット、IoTとの連携も話題に上がり始めました。清水：確かに今年は「AI元年」とも言われ、当社もロボットのPerriなどを使ったホテル用アプリの研究開発を進めています。ホテル・旅館におけるIT活用の大きな流れで言えば、今までのホテルシステムはホテル側の立場に立った製品がほとんどでした。現場ならチェックインの効率化であるとか、経営陣にとっては重要な経営指標をリアルタイムでアウトプットできる、といった使い方です。しかし、これからは宿泊客が自分で参加する形のシステムが増えてくるのではないのでしょうか。典型的な例が、宿泊予約です。以前なら、宿泊客が電話や旅行会社で予約した情報をホテル側がシステムに入力していましたが、今では宿泊客が簡単にネットで直接ホテルの予約ができ、ホテル側は事後的にそのデータを確認しています。宿泊部門でも飲食部門でも、来館客からの幅広い

い形でのホテルへのアプローチを取り込んだホテルシステムが要求されてくると思います。旅館業法が改正されて、対面での本人確認が不要になり、予約からチェックイン・アウトまで宿泊客との直接の接触がないなどといったことになれば、フロントシステムも大きく変わるでしょう。——AIやロボットによる労働生産性アップについては、どのようにお考えですか。清水：労働集約型の宿泊産業ではどのような分野であれ、IT技術で生産性を上げることには限界があります。一方、世界の先進国に比べ、日本のホテルの客室価格がかなり低いことはご存知の通りです。もちろん生産性を上げることは大切ですが、まずホテル・旅館の付加価値を高め、消費単価を上げなければ収益構造は改善しません。ホテルシステムの進化も続くでしょうし、AIやロボットのユニークな活用事例も次々に登場するでしょう。しかし、IT技術は万能ではなく、経営陣は施設のレベルをアップするために、何が最優先課題かを慎重に見極める必要があると思います。

——開業20周年を機に開始した「タ

ップアワード」も、宿泊業界へのそうした提言の一つですね。

清水：お世話になって宿泊業界への恩返しとして始めたタップアワードも今年10回目を迎えることになりました。「タップ創業30周年記念式典」を11月13日に、ホテルオークラ東京ベイ（千葉県・浦安市）で開催する予定で、タップアワードの表彰式もその場で行ないます。日本の観光立国について刺激的な発言を繰り出すデービッド・アトキンソン氏を記念講演の講師としてお招きしております。

——アトキンソン氏のインバウンド集客に関する指摘は、非常におもしろいですね。タップのホテルシステムとして、当面のインバウンド対策はどのような分野になりそうですか。清水：まずは多言語化と海外販売チャンネルとの連携といったところでしようか。キャッシュレス決済もクレジットカードだけでなく、ますます多様化してきそうなので、ホテルシステムへの要求も増えてくるでしょう。パッケージのコストメリットに、柔軟なカスタマイズ性を加えた当社製品の特性がさらに生きてくると思います。