PMS会社トップインタビュー

沖縄にホテル建設し実証実験の場に

2020年完成へ。ユーザーの人材研修も

宿泊ビジネスのトップに聞く

2018年の戦略

タップ代表取締役会長　林　悦男　氏

全国で800以上の施設で基幹システムを提供しているタップ（東京都江東区）。同社は昨年、設立30年目という節目を機に、新たな取り組みとサービス拡充を打ち出した。31年目を迎える今年は、具体的に施策を実現していく計画だ。インバウンドの増加、民泊に代表される新たな宿泊施設の登場、AIの進化など、ホテル経営を取り巻く環境は大きく変化してきている。それだけに宿泊施設に特化してきた同社の動向にも注目が集まっているのだ。同社の創業者である林悦男会長の考えは？

独立系システム大手800施設以上が導入

昨年11月に行われた「2017年度タップユーザー会」は、同社の創業30周年の節目に当たるとあって、全国から600名以上のユーザーや業界関係者が集まった。

当日、挨拶に立った林悦男会長は、「創業30周年の節目を通過点として、当社も未来に向けて動き出しています。近々では海外への事業展開、小規模施設向けのシステム販売、研究実験ホテルの建設・運営といった新たな取り組みを進めていきたいと思います」と今後のビジョンを語った。

改めて林会長に具体的なタップの取り組みを語ってもらった。

海外進出も本格化ベトナムに拠点も

―主力事業である基幹システムの海外展開については、今年から本格的に進めていきます。既に昨年開業した「星のやバリ」に導入されています。

林　システム自体は既にできていたのですが、重要なのは定期的なメンテナンス対応です。これまでシステムチームの英語対応、外国人スタッフ始めとする人材の確保など、体制つくりに時間をかけてきました。

―海外でビジネスをしていくためには現地の会社との協力は不可欠です。

林　そのため当社は数年間をかけて下地をならしてきました。例えばこの3年間、海外のホテル展示会などに積極的に参加し、タップという名前を売ってきました。徐々に関連会社とのパイプも出来、協力関係が構築されてきました。

―実際、昨年からは英国アドテク会社のシステムの販売代理を行っていますし、米国メーカーのコンシェルジュロボットの販売も行うなど、提携会社も増えてサービス拡充にもつながっています。

林　ようやく機が熟してきたという感じです。当面は日本のホテルが海外進出する際のサポートを行っていきます。

―現地に拠点を作る計画は。

林　今年にはベトナム・ホーチミンにグループ会社を作るとともに、中国・台湾にも拠点を作っていく計画です。同時に現地の人材の受け入れなども視野に入れています。

小規模施設向け開発100％ウェブシステム

―カプセルホテルはじめとする簡易宿泊所の増加や、新法の施行による民泊の本格稼働など、宿泊施設の小型化も進んでいます。その潮流に合わせて御社も新たな基幹システムを開発しました。

林　「アコモド」という小規模施設向け基幹システムの提供を始めます。これはクラウドを活用した100％ウェブシステムです。アカウントさえあればタブレットでもチェックできるもので、宿泊客はタブレットにサインするだけでチェックインができます。また、ロールプリンタを携帯していれば移動しながらでも領収書などを出すことができます。

―民宿も含めた小規模宿泊施設の多くは、家族経営でアナログです。しかし、最近のカプセルホテルやゲストハウスなどはシステム化が急速に進んでいます。IOT実証実験場としての簡宿も現れるなど企業として運営しているところが増えてきました。

林　5年前までは小規模施設へのシステム導入は考えられませんでした。アナログ管理ではともすればどんぶり勘定になりかねない。しかしコンプライアンスが求められる中、システム化は避けられないでしょう。当社としても新たなビジネスチャンスと考えています。

ビジネスパーク内開業ユーザー支援を強化

―昨年の「ユーザー会」で打ち出したホテル運営構想が業界で話題となっています。

林　沖縄でホテルを建設しようと計画しているのは確かです。2019年に着工し、2020年後半に完成を目指しています。ただし、一般のホテルと違って、あくまでも実験施設として考えています。もちろん、もちろん一般客も受け入れますが、建設場所は沖縄のIT津梁パークというビジネスパーク内です。

―確かに観光地ではありませんね。

林　周辺は研修センターとIT企業しかありませんので、一般客といっても周辺会社の関係者しかニーズはありません。観光客は殆ど来ないでしょう（笑）。

―主に御社が開発するシステムの実証実験としての施設になりますか。

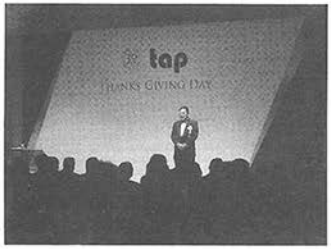
林　AIはもちろん、ロボテクス、ビッグデータ解析、デジタルマーケティングなどなどベくフィールドに近い場所で検証する場として機能させていきます。例えばロボットを導入する際に想定通り動くかどうか、自分で体験する場所は必要でしょう。

―ユーザーの研修施設としての役割も担います。

林　ホテルスタッフの教育の場としてオペレーション研修も出来ればと考えています。もちろん、学生の実地研修の場としても利用できるでしょう。ここに来ればホテル運営に関することが学べるというのが理想です。もちろん、当社のシステムを継続的に使ってもらうために、ユーザーの方に定期的にセミナー等も実施していきたいと考えています。

―システムはより高度化、複雑化しています。施設によっては使いこなすことができないところも増えている。

林　担当者が異動してしまい、後任の方はシステムのことがわからない、十分に理解していただいていないなど、システムの継承がホテルでなされていないことも多いのが現状です。こうしたフォローアップの場として機能させればと考えています。



▶600名が集まった「ユーザー会」