

タップ創業30周年 記念式典を開催

宿泊産業に特化するソリューションベンダーの(株)タップが、創業30周年という節目の年を迎えた。記念式典では、これまでの歩みを振り返るとともに、次の10年に向けて新たなビジョンを打ち出した。



株式会社タップ代表取締役会長
林悦男氏

2017年11月13日、(株)タップ創業30周年記念式典「THANKS GIVING DAY」が、ホテルオークラ東京ベイ(東京・舞浜)で開催され、約600名が参列した。(株)星野リゾート代表星野佳路氏をはじめ、タップとともに歩んだ方々からのビデオレターが披露された後、林悦男代表取締役会長が登壇。石川高播磨重工(現IHI)からスピノフしたシステム会社コスモ・エイトイ在籍時に、ホテルシステム開発を提案したものの市場規模の小ささから却下され、独立を決意したエピソードからスピーチが始まった。

「給料の安い若手が集まって会社を始めれば、コストの高過ぎないホテルシステムを作ることができる。若いシステムエンジニアだった清水吉輝現社長たちをこき使って開発を始めた」と笑いを誘ったが、創業当時の「鉄は国家なり」という時代に、新日鉄は製品値上げに際して、日本の経済全体にどういった影響を及ぼすかを確認しながら決定を下すと聞いた。基幹産業はそこまで考えるのかと驚いたが、ホテルのPMSを提供する当社も、規模は違うがユー

ザーに対して同じ責任がある。新しいシステムを開発し続けるために必要な利益は出す必要があるが、「ボロ儲け」をしようと考えるなど社員に言い続けてきた。365日24時間のサーバー監視とサポート体制を確立した後、ホテル・旅館業界以外からの業務依頼が相次いだがすべて断り、宿泊業界に特化を続けているのも、こうした責任感からの経営判断である。2000年にPC向けPOSシステム、2001年からASPサービスを開始。専用ハードウェア一体型で高額の投資を要求されていたPOSに、ソフトウェアとして優れた提案を行った。「ホテルにとっても、システム会社にとっても、運よく外部が変化し波が来てくれた時代」とこの時期を振り返った。

業界の共有資産として システム利用を提案

タップのPMSは24のサブシステムを持つフルパッケージに進化し、ユーザー数は800施設を超えている。アプリをリーズナブルな価格で提供するという意味で、林氏がASPという言葉にこだわるクラウドサービスも75%の施設が利用

宿泊業界でも、今後ますます要求レベルが高まると予想されるIT投資においては、「ホテル・旅館単体では負担しきれない投資も、TAPのシステムを共有資産として使っていただければ、世界に負けないシステムを維持できる。当社にはそうしたサービスを開発する責任と義務がある」とする。

タップは2010年、沖縄に「ホテル研究所」を開設。(2017年に国立大学法人琉球大学内・地域連携推進機構・産学官連携棟へ移転)2008年に、林会長・清水社長体制となった後には、林氏はこのホテル研究所を核として、主に研究・開発に携わっており、今回の30周年式典では、今後の同社の活動について注目すべき報告が行われた。まず、小規模宿泊施設向けホテルシステム「accomod(アコモド)」の開発を開始である。アコモドはインターネット環境があれば、タブレット1台で、チェックイン/アウト、売上管理、顧客管理などホテルの日常業務をこなせるシステム。自社HPへのホテル予約機能の追加や、クレジット事前決済、予約画面の多国語化などインバウンド対策機能も標準搭載する。

「TAPは宿泊特化のシステムベンダーでありながら、ホテル・旅館マーケットの1割の施設しか見ていなかったことにやっと気がついた。10室・20室という規模の多数の宿泊施設はITの恩恵をほとんど受けていない。5年ほど前から開発し、やっとリリースすることができた」

こう語る林氏の言葉通り、同社初のコンパクトパッケージPMSである。アコモド専用のHPが開発予定とされており、機能詳細についてはぜひご参照いただきたい。

沖縄・T津梁パーク内に 実験ホテルの開業を予定

場内を驚かせたのが、「沖縄IT津梁パーク」における、自社運営実験ホテルの開業計画である。沖縄IT津梁パークは、沖縄県が国内外のIT関連作業の一大拠点とす

ることを目指すビッグプロジェクト。この施設内に自社データセンターや開発部門などを移転するとともに、2〜3年後を目途に、客室50室前後で付帯施設も備えたホテルを開業するという。ホテル運営の目的としては、運営ノウハウ蓄積の他、ホテルスタッフ養成、大学・専門学校の教育実践、タップユーザーのIT研修、周辺地域と協力したビジネスモデル実験などを掲げるが、眼目となるのが最新ソリューションの実験と検証だ。このソリューションの中心が、同社が「スマートPMS」と名付け、従来の製品とは設計思想がまったく異なる次世代型のPMSである。

林氏が「マイホテル・マイオペレーション」と呼ぶPMSは、従来のホテルスタッフ側が利用するためのシステムだったのに対し、宿泊客自身が操作するシステムになるという。予約から、チェックイ

AIの本格活用により 宿泊客のCSをアップ

マイホテル・マイオペレーションと並行して、ラゲジュアリーホテル向けの「マイホテル・マイリクエスト」という、AIを利用して宿泊客のCSを高めるシステムの開発も進められている。いずれも宿泊客が自分の端末からホテルを自由に使い、ホテルスタッフはヒューマンサービスが必要な場面でのみ活躍するというオペレーション思想である。この実験ホテルでは、「デジタルマーケティングなど当社が苦手分野の知識を深め、ユーザーと同等の知識を身につけることが目的」(林氏)

とし、宿泊業界としてもタップの新たな知見がシステムに反映されることを期待できそうだ。最後に、開発投資を現在の8000万円から2億円まで漸次増やし宿泊業界に利益を還元したいと述べてスピーチを締めくくった。

続いて、第10回「タップアワード」の表彰が行われた。最優秀賞は、セントレジスホテル大阪服部淳一氏の「ホテリエのキャリア・デザイン 高離職業界に留まる人達のトランジションに着目して」、優秀賞は、岐阜県不破郡垂井町立垂井小学校後藤喜朗氏の「修学旅行における「学びの場」としてのホテル・旅館利用の考察及び提言」が選ばれた。

第1部の最後は、ベストセラーとなった「新・観光立国論」の著者、デービッド・アトキンソン氏による、「続・新観光立国論」と題された記念講演。第2部は、立食の記念パーティーとなり、同社代表取締役社長清水氏の挨拶、タップユーザー会長・(株)ホテル、ニユーグランド代表取締役社長濱田賢治氏と(株)ホテルオークラ東京代表取締役社長池田正己氏の祝辞と乾杯の発声とともに始まった懇親会がなごやかに進み、記念式典の幕が閉じられた。



株式会社タップ代表取締役社長
清水吉輝氏



日本政府観光局の非常勤特別顧問を務めるアトキンソン氏が、分析に基づく鋭い指摘を繰り広げ、会場の興味を引き寄せた。

ユーザー交流スペース とともに POSをはじめ 新製品展示も強化

(株)タップ

東京都江東区東陽2-2-4 マニュアルライフプレイス東陽町1F

☎03-5683-5314

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

昨年30周年を迎えた(株)タップは、HCJ2018年も例年と同様ユーザーとのコミュニケーションに主眼をおいたブース設置を行う。同社のPMSを導入する宿泊施設は、900に達する勢いで、昨年からは、900に達する勢いで、昨年からブース面積を約1.5倍として、ユーザーとの情報交換やクロウカサービスなどを行う。

新製品紹介では、十数年ぶりの全面リニューアルとなるPOSシステムが見え。同社のPMSを採用した宿泊施設からのPOSへのニーズが高く、既にホテル・旅館館内のレストランや物販施設を中心に1300セット以上の納入実

績を持つが、今回のバージョンアップではユーザーインターフェースを全面的に見直し、タブレット端末に対応するなど、操作性が大幅にアップしている。POS単体利用だけではなく、宿泊施設のさまざまな機能に連動可能な設計で、宿泊施設に特化したソリューション提供を一貫するタップのノウハウが結集されたPOSシステムである。販売管理から、顧客管理やグループホテル管理などの拡張性が高く、宿泊施設での使用を前提に開発されているため、汎用POSシステムに比べカスタマイズもリーズナブルなコストで実現できるのも強みだ。軽減税率対策補助金が今年9月30日までの事業完了に延長されたこともあり、POSレジ見直しのチャンスといえるだろう。新POSシステムの開発はほぼ終了しており、今年前半の正式リリースを予定している。

50室までの小規模施設向けに 新たなホテルシステムをリリース

同社の主力PMSとは別途に新規開発した、小規模宿泊施設向けWEB宿泊予約・宿泊管理システム「accommod(アコモ

ド)」も主力展示製品である。オペレーションにおけるIT化の恩恵を十分に受けることがなかった小規模施設を対象とし、ネット環境があれば専用タブレット端末1台で、電子宿泊台帳や会計などCI/COの日常業務、HPへの予約機能の追加や多言語対応、クレジット事前決済、売上管理、顧客管理など、基幹業務をトータルにこなすホテルシステムである。50室以下までのホテル・旅館を想定したクラウドサービスで、カスタマイズ性や拡張性は低いが、コストパフォーマンスのよいシステムを、シンプルな操作性で利用できることを重視した製品設計だ。宿泊特化型ホテルはもちろん、ドリンクなどの追加注文品にも対応できるため、小規模旅館にも十分な機能を搭載している。

この他、同社の提供する予約エンジン「e-concierge(イーコンシェルジュ)」も機能強化が進められている。自社HPの予約システムでは今まで、ベストプライスによる宿泊プランが重視されてきたが、今年のHCJでのタップの提案は、レストランなど館内施設の利用や宿泊施設が主催する各種

イベントの予約も一括可能にするという機能追加である。「旅マエ・旅ナカ・旅アト」が、宿泊施設の付加価値アップのキーワードとなっている中、特に旅前の利便性を高めるというサービスだ。宿泊客側は旅行プラン中の行動が簡単に計画でき、宿泊施設側でも統合管理によって予約確認などの業務が大幅に削減できる。

パーソナルサービスの充実という点では、ロボットのpepperを使った顔認証デモも予定されている。顔画像認証によりVIP客の来館をホテルシステムに伝達する基礎技術は既に確立しているが、顧客のプライバシー感覚やホテルのオペレーションとの連動をどのように取るかなどの課題を検証するための参考展示となる。いずれの展示も大がかりなプレゼンテーションは行われないものの、今後のホテルシステムの方角性についてじっくりと話し合う機会を提供してくれそうだ。



昨年創業30周年を迎えたタップ。ユーザー数は900に迫る勢い。同社のユーザー目線の姿勢が宿泊施設から高い評価を得ている。