

ホテル・旅館マーケットでのIT活用は、予約システムをはじめとする、業務効率を図り、生産性向上に寄与するものが多いが、客室でのサービスなど、利用者の満足度を高めるツールとしても求められている。ここでは生産性向上と、ITホスピタリティを実現させる、有力IT企業の取り組みについて徹底取材した。

生産性向上と ITホスピタリティを実現する 有力IT企業の取り組み



経営企画本部マーケティング部
部長代理 山本 由高氏

スマホの世帯保有率が7割を超えて、ほぼPCと肩を並べた（総務省データ）。約900の宿泊施設にPMSとサブシステムを提供するタップは、こうした状況に応じ、「スマートPMS（仮称）」の開発を急いでいる。スマートPMSは、個人のスマホやPCから、情報取得や予約などのためにホテル・旅館のHPにアクセスした際、その行

旅行者とPMSを直結する スマートPMSの開発を開始

(株)タップ

東京都江東区東陽2-2-4 マニュアルプレイス東陽町1F

TEL 03-5683-5314

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

動を直接PMSにつなげるシステムだ。宿泊客の「旅マエ・旅ナカ」計画をPMSを介してスムーズに支援することで、宿泊施設の付加価値アップを図る。スマートPMSの設計思想について、同社経営企画本部マーケティング部部長代理山本由高氏は次のように語る。

「これまで当社は、PMSを中心としたB to Bのソリューションをご提供してきました。スマートPMSはこれに加えてB to B to Cをカバーすることになります。宿泊客にとっては、客室の予約をするのも、到着後のアクティビティやレストランを予約するのも、スマホからできれば利便性は大きい。宿泊施設としても、まず予約が入ってから次の行動を待つといった受け身の態勢から、お客さまの行動情報が増えてよりパーソナルな接客を行えることになり。サービスに人が関わる分野と、ITに任せ

る分野の区分けは、施設ごとのご判断になると思いますが、スマホなどのIT活用の広がりは、旅行者と宿泊施設の関係に、今後さらに大きな影響を与えていくでしょう」
現段階では、スマートPMSは

ロジックチームがユーザーの意見や市場調査を行っており、市場のニーズが高まり、リーズナブルなコストで提供できる状況を見定めた上で製品リリースを行う予定だ。スマートPMSは、Web上で稼働する仕組みで、セキュリティも同社が責任を持ってインフラ強化を行う。旅行者にとっては、宿泊施設の自社HPであれ、予約サイトであれ、ベストプライスカット便利に使えることが第一。ネット上のB to Cツール開発は施設単独では事実上不可能であることから、タップの新製品には期待したい。

直近の新製品は、販売を開始したホテルシステム「アコモド」と、今秋にリリース予定の新POSシステムだ。アコモドは40室以下の小規模宿泊施設に特化したホテルシステムで、日常業務・売上管理・顧客管理などの基幹業務と、多言語対応の予約システムやクレジット決済機能などが標準装備される。Webページで利用でき、ネット環境とタブレットがあればすぐに導入が可能だ。ペンションなどを対象に開発されたが、小規模ホテル・旅館にも充分に対応できる機能である。