

リニューアルの最新動向

リニューアルラッシュが勢い良く続くホテル・旅館業界。インバウンド対応や、新規開業ホテルへの対応策などその狙いはさまざま、客室や料飲施設、ロビーまわりと、リニューアルを行う場所も多岐にわたっている。そしてリニューアルは既存の内装デザインや、備品関係はもちろん、システムにおいても見直す絶好のチャンスでもある。本企画ではリニューアルをサポートする企業の最新動向をレポート。リニューアルを実施する際に役立てていただきたい。

ポスト効率化のサービスに PMSと核とするIoTを活用

(株)タップ

東京都江東区東陽2-2-4

☎03-5683-5314

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

(株)タップは、PMSを中心にホテル・旅館の業務を幅広くカバーするソリューションプロバイダーである。ユーザー施設はすでに800を超えて、1000施設の大台が視野に入ってきた。さらに、同社が新たに提案するのが小規模簡易宿泊施設向けWEB宿泊予約・管理システム「accommod(アコモド)」。予約管理から決済、売上管理、顧客管理など宿泊施設の運営に必須の機能がコンパクトにまとめられ、無料試用から利用開始まで、すべてweb上で完結するクラウドサービスだ。小規模旅館やホテルなどへの新規参入に最適なローコス

トサービスと言えるだろう。同社のPMSの最新導入例は、星野リゾートの都市観光ホテル「星野リゾート OMO5 東京大塚(オモファイブ)」(東京・大塚駅前)である。タップは同グループに既にPMSを納入しており、OMO5 東京大塚でも大きな仕様変更はないが、代表取締役社長清水吉輝氏は、「既存の宿泊特化型とはまったく異なったフロントサービスが生まれていることに注目する。」

「従来、PMSや自動精算機は、チェックイン・アウトのスピードアップやフロント人員削減といった業務効率を重視して導入されてきた。OMO5 東京大塚では、そうした点に加えて、実際の運営を見るとゲストとフロントスタッフのコミュニケーションが、非常に豊かであることに驚かされます。業務効率化がホテルスタッフの余裕につながり、サービスの質が上がる好例だと感じました」

「ホスピタリティ向上」の目標達成には、接客教育ばかりではなく、今やPMSや自動精算機などのITを活用した、マン・マシンのトータルなホスピタリティマネジメントが

求められている。

新業態には 連携性の高いシステムを

「異業種からのホテル参入が増えて、従来型の運営にこだわらないスタイルのホテルが現れています。例えば、フロントがカフェやバーと融合し、外来客でも自由に気軽に使えるような、地域密着フロアとなっているといった例です。この場合PMS側では大きな変化はないのですが、斬新なオペレーションを可能にするために、サブシステムを取り込んだ新たなユーザーインターフェースが求められるでしょう。リブランディングなどで新業態を開発する際には、外部システムとの連携性の高いPMSを選ぶべきだと思います」

また、AIを活用したレベニューマネジメントシステム等のソリューションとの連携も進んでいる。自社の過去実績・競合他社のプラン出し・周辺イベント情報など、膨大なデータを分析し営業計画を立てるといった複雑な作業は、AIの得意分野。強力な自社開発力もタップが、宿泊産業のさまざまなIT分野で存在感を増してきそった。