

2013年度 タップユーザー会 開催 新たな取り組みと 積極的な投資による体制強化

～注目すべき5つのNew～

11月11日、「2013年度タップユーザー会」がホテルニューグランド(横浜)にて行われた。催しは二部構成。第1部は、会場に集まったユーザー企業に向けて(株)タップの活動・研究報告、続いて第6回となるタップアワードの授賞式、ゲスト講師によるインバウンドビジネス拡大についての講演が行なわれた。第2部は懇親会となり、今回、それぞれの様子をレポートにまとめた。



岡本選考委員長を中心に、第6回タップアワード受賞者 定久さんと尾崎さん(前列)、選考委員5名、(株)タップ 林会長と清水社長(後列)



タップユーザー会会長武藤仁一氏(北海道旅客鉄道株監査役)による開会のあいさつ

2013年度活動報告

(株)タップが見せる動向

2013年度における今回も、全国から例年通りユーザー企業が多数参加した。冒頭、タップユーザー会会長 武藤仁一氏(北海道旅客鉄道株監査役)による開会あいさつ。そしてユーザー会の幹事紹介が行なわれ、続けて(株)タップ代表取締役社長 清水吉輝氏より同社の2013年度の活動報告があった。「震災から2年以上が経ち、今年に入ってから景気の上昇に伴う経営状態の回復、また、ホテルの稼働も良くなっているところが多いかと思えます」とあいさつ。同社は、更なる業界の発展を意識した事業への取り組みや積極的な投資を行っており、具体的には①New Method、②New Technology、③New Lineup、④New Research、⑤New Strength

の5つをテーマに、直近の活動についての詳細な説明があった。

まずはNew Methodとして、新たなBIツール=IBM Cognos(コグノス)を利用したオンハンド・フォーキャストシステムの紹介。ホテルシステムから大量の情報を収集して、分析結果を迅速に表示。エクセルでは処理しきれない大量データの分析や、Webブラウザで動作することが特徴。表やグラフを表示し、プルダウンやチェックボックスの操作で視点を切り替え、多角的な分析を簡単に行える。現時点では宿泊のオンハンド・フォーキャスト分析を範囲としており、将来は婚礼宴会やレストランなどホテル全部門を対象とした分

析システムの構築を目指している。New Technologyとしては、ゲストサービス支援システムの製品発表があり、スマートフォンやタブレットなどのモバイルデバイスを利用したアプリケーションによるゲストサービス業務の改善や同システムで蓄積されるデータを活用したCRM向上の提案があった。続いて



(株)タップ代表取締役社長清水吉輝氏による活動報告



ニューグランドの歴史と、今後より一層の地域貢献へ向けた発表を行なう、(株)ホテル、ニューグランド代表取締役社長濱田賢治氏

※1 EDs(エレクトロニクス データディストリビューション システム):電子チャンネルを利用して客室を流通させるシステムの総称



授賞式にて、コーナー司会を務める(株)オータパブリケーションズ専務取締役経営調査室長 村上実氏



観光産業の要となる、「インバウンド誘致」をテーマに講演を行なうクラドイット(株)代表取締役社長板倉康和氏



優秀賞を受賞した定久千恵美さん(ホテルモナーク鳥取) (左)と尾寄佛之さん(右)



(株)タップ代表取締役会長 林悦男氏による懇親会あいさつ



乾杯の発声を行なう、(株)ホテルオークラ東京ベイ常務取締役 梅内伸幸氏

New Lineup。同社がパートナー企業からの事業譲渡により、Web予約エンジンを新たに所有することが冒頭伝えられ、「PMSベンダーがWeb予約エンジンを持つことで、より密接なシステムの構成が実現する」と述べた。Web予約エンジンは日本語、英語、中国語、韓国語の多言語対応で、コーポレート機能により、対象顧客を選定してのプランの提案も可能となる。New Researchとしての内容は、ホテル顧客からの得られたアンケートを分析する新製品の発表があった。「テキストマイニング」と呼ばれる分析技法により、自由記述のアンケート回答を単語や文節で区切り、それらの出現の頻度や共出現の相関、出現傾向などを解析することで有用な情報を取り出すことができ、これにより顧客の評価の観点で焦点を絞った投資を行い投資効果の最大化を実現する。最後にNew Strength=新たな強みへの施

策として、大連テクノプロックス(中国・大連ソフトウェアパーク内)への出資による開発体制の強化についての発表があった。同社および周辺企業の優秀なSE、プログラマーとの協力関係強化で、新たなソリューションの創造を目指すとし、今後ともさらなるグローバル化を推進することが述べられ、活動報告を終えた。

続いて(株)ホテル、ニューグランド代表取締役社長 濱田賢治氏が登場。「横浜の観光客受け入れ態勢の現状とホテルニューグランドの取り組み」をテーマに、ホテルの歴史、これからの横浜エリア、そして観光産業への取り組みに向けたプレゼンテーションが行なわれた。

タップアワード授賞式とゲスト講演「インバウンドビジネス拡大のために」

6回目となるタップアワードは今年度より“IT”の制限を取り除き、新たに「タップアワード」と名を変更した。授賞式には、今回からコーナー司会を選考委員の一人である(株)オータパブリケーションズ専務取締役経営調査室長 村上実氏が務める、選考委員による講評に続き受賞者の発表が行われた。

受賞者は優秀賞2名。ホテルモナーク鳥取 定久千恵美さんが現場目線で自身の体験を記した「モチベーションマネジメント～閉塞的なホテルを変えたモチベーション向上と施策と過程～」と、尾寄佛之さんが宿泊業界の外部の視点から地域観光産業の活性化と宿泊施設の持つ可能性をテーマに記した「地域

観光のためのNarrative Hospitality Strategy」が選ばれる結果となった。表彰盾と賞金目録(各25万円)の贈呈後、受賞者によるスピーチが行なわれ、総括として選考委員長の立教大学 名誉教授・帝京大学 経済学部観光経営学科 教授 岡本伸之氏は、「ITが取れたことで、幅広い方からの応募があったと思う。次回も更なる盛り上がりを期待する」と述べた。

休憩をはさみ、クラウドイット(株)代表取締役社長 板倉康和氏による講演「インバウンドビジネス拡大のために- EDS(※1)をどのように利用していくのか?」が行なわれた。まず前提として最近の対日本向けインバウンドの動向、ホテル消費行動、グローバルディストリビューションネットワークに関する話がなされ、掲題に対する全体像からマクロへ通ずる内容が展開された。その中でEDSの有用性、Rate Parity(公正価格)などについて触れ、システム面、チャネルマネジメントと続けた。総括として①高いVisibility、②情報(Web上)の鮮度、③情報(Web上)の誠実さが共通して重要であることを指し、インバウンドの獲得における継続性の重要性を訴えた。第2部は懇親会が行なわれ、(株)タップ代表取締役会長 林悦男氏によるあいさつがあり、続いて(株)ホテルオークラ東京ベイ常務取締役 梅内伸幸氏が乾杯の発声を務めた。