

2014 年度 タップユーザー会 開催

11月10日、「2014年度タップユーザー会」がコートヤード・マリオット銀座東武ホテルにて行われた。会を重ねるごとにその内容や規模の拡大から、企業としての成長が感じられる当ユーザー会。第1部はユーザー企業に向けて同社の活動および研究報告、続いて第7回となるタップアワードの表彰式が行われる。今回の特別講演は、青山学院大学経営学部マーケティング学科教授 小野氏を招いての顧客戦略に関する内容。また今回は、ユーザー会会長の退任と新任式が行われた。



第7回タップアワード奨励賞・学生賞の受賞者と選考委員のみなさま
(前列) 今回の受賞者たちと、藤野新選考委員長(左から4番目)
(後列) 新たな面々を迎えた選考委員、左から村上氏、(株)タップ林会長、玉井氏、丸山氏、飯野氏、(株)タップ清水社長



退任式であいさつと感謝を述べる元北海道旅客鉄道(株)監査役 武藤仁一氏



就任のあいさつを行う、ユーザー会新会長(株)東武ホテルマネジメント代表取締役社長 酒見重範氏

2014 年度活動報告 (株)タップの動向と取り組み

2014年度は、冒頭発足当初から会長を務める元北海道旅客鉄道(株)監査

役 武藤仁一氏の退任式が行われ、(株)タップ代表取締役会長 林悦男氏より記念品授与と花束贈呈がなされた。同氏は壇上で、「会社の規模がまだ30数名の頃、弊社を選んでいただいた感謝の気持ちは今でも忘れません。あの時から、ユーザー会を行ない、会社の成長を見てもらうことが一つの目標でした」と感慨深く述べた。新会長には、(株)東武ホテルマネジメント代表取締役社長 酒見重範氏が就任。「意見を出していくことで、ユーザー会や業界の発展に貢献していきたい」と挨拶を行なった。

続いて(株)タップ代表取締役社長 清水吉輝氏より、2014年の活動報告が行なわれると、まずインターネットを経由しないパブリッククラウド『タップクラウドサービス』の紹介。データバックアップ体制の特徴や、現在の導入数、施設既存サーバーの追加ケアによる拡張性や柔軟性の拡大などについて説明を行なった。続いて紹介されたのは『e-concierge (Web 予約エンジン)』。昨年(株)ワイズプランニングより譲渡された事業を、今年7月から運用開始。譲渡から運用までのタイムラグについて同

氏は、「信頼を持って利用いただけるよう、脆弱性の確認を入念に行なっていた」と述べた。また本年より販売を開始した『オンハンド・フォーキャストシステム on IBM COGNOS』は、基幹システムに集約した大量データ分析結果を表やグラフによって表示し、プルダウンやチェックボックスの操作による視点切り替えを行なうことで、多角的な分析を実現。数十の施設で、実際に稼働している。アンケート分析ツールのトピックでは、「ネガポジ機能」の紹介。分析データの中から、人工知能が自動的にネガティブ、ポジティブどちらの評価なのかを判定する。最後はカスタマーサポートセンター業務の強化という点でこれまでの実情と課題にふれ、電話対応の段階化、切り分けによる業務効率の改善や、今後の外国人ユーザー増加を予想した社内語学研修などを挙げた。また自動ログチェックシステムの開発も発表。「定期的な監視システムにより、トラブルに対し早期対応が可能になる」と述べた。活動報告後はユーザーを代表し、アパホテル(株)取締役フランチャイズ事業本部長兼 IT 戦略室



(株)タップ代表取締役社長 清水吉輝氏による活動報告



ユーザーを代表して登場する、アパホテル(株)取締役フランチャイズ事業本部長兼 IT 戦略室担当役員 小塚智成氏



今回より、タップアワードの選考委員長として講評を述べる国際観光文化交流協会会長 藤野公孝氏



特別講演にて登壇する、青山学院大学経営学部マーケティング学科教授 小野讓司氏



(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代表取締役専務総支配人 山岡孝次氏

担当役員 小塚智成氏が登場。アパグループの概要や今後の開発計画について説明。後半は Q&A の時間が設けられ、オリジナルシステムである『APA@ONE』、システム選択の理由などが述べられた。

次年度より学生部門を新設、第7回タップアワード表彰式

選考委員の顔ぶれも一新した第7回タップアワードは、従来の賞に加え、「学生賞」を用意し、奨励賞が1名、学生賞が2グループとなり、表彰盾と賞金目録が贈呈された。アワードでは次年度から学生部門を新設し、現場のリアル感とユーザーに近い学生の視点、ふたつの要素をそれぞれ重要視していくこととなる。今回初めて選考委員長を務めた国際観光文化交流協会会長 藤野公孝氏は、「初めて学生賞が設けられました。受賞のコメントを聞き、想いのこもった言葉は心を打つと改めて感じま

した。今後活動を通じ、少しでも業界発展の力になればいいと思う」と述べた。

- ・ 奨励賞…ケン不動産リース(株) 安田剛さん「温泉旅館のジレンマとゲーム理論」(P46より掲載)
- ・ 学生賞…立教大学観光学部玉井ゼミナール 第1期生研究報告書「宿泊主体型ホテルに関する考察」(週刊HOTERES12月19日号掲載予定)
- ・ 学生賞…立教大学観光学部玉井ゼミナール 第3期生研究報告書「日本の宿泊産業の『ゆがみ』と今後求められる宿泊産業の在り方とは～個性を重視したホテル～」(週刊HOTERES12月26日号掲載予定)

キーワードは「スマート・エクセレンス」顧客満足とマーケティングの実態

休憩後は、青山学院大学経営学部マーケティング学科教授 小野讓司氏が、「スマート・エクセレンス 焦点化と共創を通じた顧客戦略」をテーマに講演。冒頭、日本のサービスにおける質の高さや、その評価に反比例する生産性・賃金の低さを指摘した上で、海外のマーケティング調査の実情や、一般的な満足度指標と現実の不一致、顧客満足度と収益性の因果関係、コモディティ製品の販売戦略などについて述べた。その後いくつかのケーススタディが行なわれ、数値の変化による収益減少の前兆と要因について説明がなされた。最後に小野氏は、「データを用

いて今までの経験や実績を検証することで、見識が広がりを見せる。またそういったデータを活用したマーケティング活動が実現することで、本当の顧客満足が得られる」と述べた。

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。その後ユーザー会副会長でもある、(株)ホテルオークラ東京ベイ代表取締役専務総支配人 山岡孝次氏が乾杯の発声を務めた。設立からもうすぐ30年を迎えようとしている(株)タップの今後変わらない業界への貢献にますます期待がよせられる。