

## ▶特別インタビュー

# ますます高まるオンライン予約への依存度。 求められるホテル基幹システムとの連動性



(株)タップ 代表取締役社長  
清水 吉輝氏

## オンライン予約への依存度は さらに高まる

OTA 経由か自社サイト経由かを問わず、ホテルのオンライン予約への依存度がさらに高まっていくとの考え方が一般的です。そして、それに伴いユーザーがオンライン予約システムに求める要求水準も高度・複雑化していくものと考えられます。

こうした流れから、今ホテルが特に重要視しているテーマは「オンライン予約の在庫管理の効率性をいかに高めるか」です。具体的には①レベニュー・マネジメント (RM) と Property Management System (PMS) との連動、②レピュテーション・マネジメントの分析結果のフィードバック、③エリア内・近隣エリアのホテルとの料金設定やプラン内容の比較・分析結果など複数の要素を総合分析し、その結果をオンライン上にどんなかたちで掲出するか、ということ。もちろん、私たちはそのニーズに応えられるシステムの開発をこれからも進めていかなければならないと痛感しております。そして、それは「集客の機会損失を最小化すること」につながると確信しています。

ホテルなどの宿泊業に専門特化した国内有数のソリューションベンダーである(株)タップ。システム設計・開発はもちろん、経営・運営に関するコンサルティング事業においても厚い信用を得ている同社をけん引する清水吉輝代表取締役社長に、PMS ベンダーの視点からオンライン予約の今後に関する見通しを聞いた。

然ながら、PMS にもこうした状況に対応しうる機能が要求されています。

内外の情報を  
統合管理することの意義

## 内外の情報を 統合管理することの意義

これを実現するためには、まずはホテル内部の情報を統合管理できるシステム構築が先決です。しかし、現状では部門ごとに異なるメーカーのシステムを導入していることが足かせとなって実現の妨げとなっているケースが少なからず存在します。実は、こうした現実的な課題を除けば、すでに弊社の PMS は、ホテル内部の関連情報を統合管理できる機能を有しています。

これから観光立国としてさらなるインバウンド増を目指すためには、長期滞在も視野に入れた仕組みが求められます。それは、単に宿泊だけの手配だけに留まらず、ホテル内部の食事や付帯施設の押さえ、ホテル周辺の観光名所のチケット手配、レンタカーやバスなどの移動手段も含めた滞在期間中のスケジュール管理がオンライン予約システム上で管理確認が可能になれば、事前に計画が立てやすくなることで滞在中のゲストのストレスを減らせ、顧客満足度の向上にもつながると確信しています。

## 進むホテル外部システムの 複雑・多機能化

当初、オンライン予約の最大の利点は宿泊予約が手軽にできたことでした。その後、トラフィック関連 (エアチケットやレンタカーなど) や、オプションツアーなど、宿泊に付随する多様な予約を併せて行える方向に発展してきました。特に OTA に関しては、「宿泊予約の外にどんなメリットを利用者に提供できるか」が他社との差別化のポイントとなっています。

一方、外部からもたらされるオンライン予約情報だけでなく、ホテル内部の宿泊以外の情報、すなわち食事関連やスパやアクティビティなどの付帯施設の予約を紐づけて管理する必要性に迫られることとなりました。当