

「PMSとロボットの融合でフロント業務は変わる」

タップ 業界に特化した専門会社の強みを生かす

タップホテルシステムの設計思想 (HPより)

	～1990年代	2000年代	2010年代
国内経済	右方上り (インフレ)	デフレ	当面横ばい状態
国内人口	増	横ばい	減少もしくは横ばい
ホテル市場	全体的に不足	全体的に飽和状態	継続した飽和状態
ネットワーク環境	構内から構外へ	ネットワーク環境の普及	クラウドコンピューティングの普及 ソーシャルネットワークの広がり
ITの位置付け	便利な道具としての延長	営業支援・マネジメント支援として利用	ホテル運営の道標の一端
代表的な思想	・合理化 ・業務効率 ・正確性	・利益の効率化 ・コスト分配の見直し	・マーケティング対応 ・ネットワーク環境下での稼働 ・収益管理 (予測) ・監査、情報セキュリティの強化 ・レピュテーションマネジメント ・利用環境 (形態) の多様化
代表的な導入目的効果	・部門単位 (サブシステムでのオペレーションの合理化) ・システムによるミスの防止 ・労働時間の短縮 (省力化)	・全社統一システムの構築 ・部門間データ連携 (二重入力廃止) ・業務監査概念の導入 ・経営分析への利用 ・固定費の変動化 (パート・アルバイトによるオペレーション)	・レベニューマネジメント支援 →従来のレベニューマネジメントの見直し ・ホテル本来のCRMの確立 ・SFAの導入 ・新しい分析手法の採用 →結果分析から予測分析へ ・内部統制 ・ソーシャルネットワーク情報の分析 (ロコミ情報) ・多機能携帯端末 (タブレットPC・スマートフォン等) の利用



タップ代表取締役 清水吉輝氏

タップ (東京都江東区) は1985年の設立以来、宿泊施設に特化した各種システムを提供、これまでに全国で600以上の施設で採用実績がある。時代とともに素早くバージョンアップさせるなど、大手システム会社を向こうに回し、常に業界のトップランナーとして走ってきた。リーマンショック・震災と2000年代は冬の時代が続いていた宿泊業界。潮目は大きく変わり今、観光立国日本を牽引する存在になっている。同時に施設の業務効率化を支援する同社の重要性も、ますます大きくなっているのだ。清水吉輝社長に話を聞いた。

強みは販売後の「人的フォロー」にあり
「2011年頃から、当社のシステムもフルパッケージが出来上がり成熟してきました。大手企業との競争力も高まるとともに、実績も上がってきています。」
清水社長はこの5年間を振り返る。同社のバ

ジョンアップのタイミン
グで、リーマンショック
や震災で、大手はじめ他
のシステム会社の投資力
が弱まったことも、同社
にとって追い風となった
という。

「同時期、システムは
クラウドが主流になりま
した。ところが、クラウ
ド型は施設ごとにカスタ
マイズが必要なのですが、
当社は初めからカスタマ
イズやっていたため、柔
軟に対応できるなど、ア
ドバンテージがあったの
です。」

以降、新興チェーンの
台頭はもちろん、以前は
IT重要視していなかつ
たような小規模ビジネス
ホテルなども目を向け始
めることで市場そのもの
が広がった。

しかし、同社の強みは
システムそのものもちろ
ろん、「人的フォロー」に
ある」という。

「当社は販売を通さず
に直接契約をします。そ
のため営業マンが販売と
開発に係わることができ
るのです。スタッフが定
期的に訪問するため、現
場に接する機会が多く、
その場の雑談で一口拾っ
てくることも改良のヒン
トになるのです。仮に新
システムが今週できたら
来週にでもすぐに案内す
る、こういったユーザー
からの声を拾ってからス
ピーディーに対応でき
る。これは常にスタッフ
がユーザーとコミュニケ
ーションを図っていない
と難しいでしょう。」
システムがバージョン
アップすればするほど、

ユーザーが使いこなせな
いケースも多い。同社の
場合は、まずキーマンを
出してもらい、徹底的に
教育していくのだという。
一部のスタッフが使いこ
なすことができれば、残
りの人は接客に充てるこ
とができる。

「システムは常にパー
ジョンアップしていきま
す。しかし実は必要最低
限のものは以前からある
のです。自動車に例える
と、運転に必要なものは
50年前からある。しかし、
「静かなエンジン」「オー
ディオ」「座り心地」「エ
アコン」など、如何に快
適さを追求できるかが勝
負になる。一つを変えれ
ば不備な部分も出てくる。
常に機能が生きるように

改善していくというのが
当社の考えです。そのた
めには常に現場の意見を
聞いて、時代の先端を走
っていく必要があるのだ
です。」

「システムは常にパー
ジョンアップしていきま
す。しかし実は必要最低
限のものは以前からある
のです。自動車に例える
と、運転に必要なものは
50年前からある。しかし、
「静かなエンジン」「オー
ディオ」「座り心地」「エ
アコン」など、如何に快
適さを追求できるかが勝
負になる。一つを変えれ
ば不備な部分も出てくる。
常に機能が生きるように

今後、ホテルシステム
はどこまで進化していく
のか、清水社長は、「A
Iによるロボットに着目
している」という。

現在同社は、人型ロボ
ット「Pepper」を
開発したソフトバンク
ボティクスと、東大発の
ベンチャー企業リアルグ
ロープとの共同で、PM
Sと直結したゲストサー
ビスを考えているという。
「今は第三次ロボットフ
ームで、いよいよサービ
スにする」という。

同社は宿泊施設に特化
したシステム会社という
専門性を活かし、「まず
は業界内外に『新しいこ
とを始めます』と発表し
て、時代の先端を行くよ
うにする」という。

「システムは常にパー
ジョンアップしていきま
す。しかし実は必要最低
限のものは以前からある
のです。自動車に例える
と、運転に必要なものは
50年前からある。しかし、
「静かなエンジン」「オー
ディオ」「座り心地」「エ
アコン」など、如何に快
適さを追求できるかが勝
負になる。一つを変えれ
ば不備な部分も出てくる。
常に機能が生きるように

「タップユーザー会」全国から300名参加

同社では毎年、「タップユーザー会」というイベントを開催しているが、去る11月30日、浦安フライトホテルにて行われた同会は、過去最高になる全国から約285名のホテル関係者が出席した。

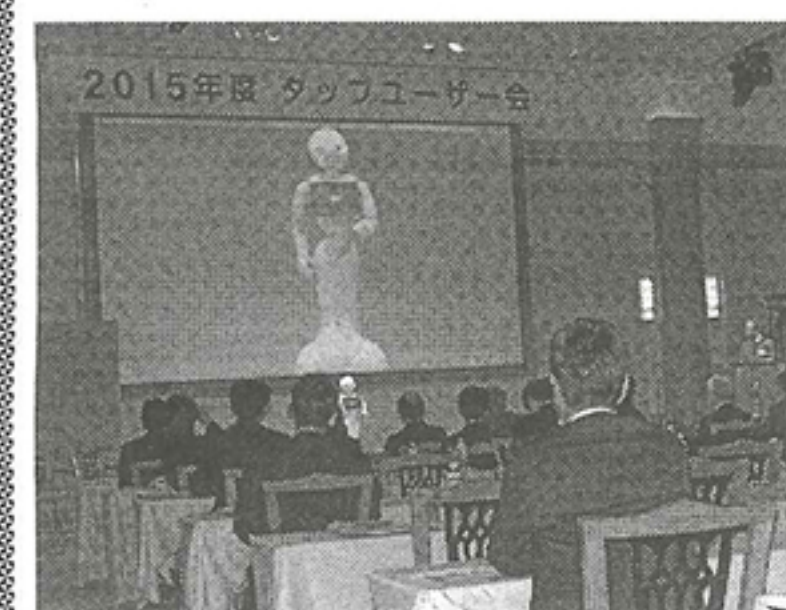
当日は、ユーザー会の新会長になった重田敦史、東武ホテルマネジメント社長の紹介、ユーザーホテルの紹介のほか、ロフティ・ジャパン夏山直道社長による講演などが行われた。

ホテル・旅館全般にかかわる優れたアイデア・事例・提言などを顕彰する「第8回タップアワード」では、奨励賞としてホテルリストル猪苗代の島田明人氏が、学生賞として九州国際大学の柳生遙香氏がそれぞれ受賞した。

また、タップ清水吉輝社長が今年の活動報告を行った。ここでは「ホテル業界におけるITとロボット」をテーマに今後の展開を語った。

それによると同社ではロボットとPMSと繋げることで、情報検索照会や予約受付、顧客対応などといった情報システムと直結したゲストサービスができるかと考えている。

そのためにソフトバンクの人型ロボット「Pepper」、東大発のロボットベンチャーとの連携で、研究開発を進めており、数年後の実用化を目指していくという。席上では「Pepper」が登場してデモンストラレーションも行った。



▲人型ロボット「Pepper」も登場

システム会社インタビュー