

# タップが「ユーザー会」を開催

## 全国から約370名が参加

▲ホテル関係者が全国から集結



### 「AIとロボット」テーマに 特別講演も実施

ホテルシステム大手のタップ（東京都江東区）では11月14日、東京都墨田区の東武ホテルレバント東京にて、「2016年度タップユーザー会」を開催。全国から約370名のホテル関係者が出席した。

当日は、タップ代表取締役清水吉輝氏による同社の活動報告のほか、2つの講演を実施。「AIとロボットがもたらすホテルの未来（仮題）」では、日本アイ・ピー・エム コグニティブ・ソリューション事業部長 樋口正也氏、ソフトバンクロボティクス 首席エヴァンジェリストの中山五輪男氏両氏が、続く「収益最大化を目的としたIT分析術」では、C&R M代表取締役 小林武嗣氏が登壇した。

同イベントはタップユーザー同士との交流、ホテルシステムの発展を目的として年1回開催しているもの。会場では、JAVAFrontシステム・

ンマネジメントとPMSとのつながりを強化、「英語対応・外貨対応等の新POS開発」といったもの。また、専門学校等の教育機関との連携による人材育成の促進も積極的に進めていくという。

今後は、AIとロボットの進化によってホテル業界は大きく変わると推測、具体的には「フロントカウンター業務」、通訳・周辺案内などの「コンシェルジュ」、荷運・清掃補助などの「バック部門労働補助」、複雑な分析やビッグデータを活用した「予測分析」などが進化していくという。「AIと旅行業界との相性はいい。アナログな業界ほど化学反応が起き、AIが進化する」（清水社長）。

タップは現在、650施設以上でシステムを稼働させている。1室あたりの客室数をみると最大では2007室、最小では4室。規模にかかわらず導入されているのが大きな特徴だ。近年では、バスポート対応などの「周辺機器の強化」、「システム機能強化」など、技術力を生かした新規開発も積極的に行ってきた。

施設に対しての人的フォローにも注力、営業・導入部門に30名、カスタマーサポートセンターに44名を配置しており、常に顧客とのコミュニケーションを図っている。そのため、顧客のニーズに迅速に対応できることが同社の強みの一つとなっている。

同時開催として「ITにこだわらず広いテーマで、優れたアイデア・事例・提言などの論文を顕彰することによって、業界の発展に寄与すること」を目的とした「第9回タップアワード」表彰式も行われた。特別賞には福島規子 九州国際大学国際関係学部教授による「日本のおもてなしの論理的考察」、学生賞には、立教大学観光学部玉井ゼミの3名による「シェアリングエコノミーにおける『民泊の可能性』について」、優秀賞には、奈良県立大学国際交流室 作田典子氏による「ピリンクインバウンド」が受賞した。

### 650施設以上に導入 人的フォローも強み

2016年の活動報告を行った清水社長は、今後の戦略について発表した。

開発予定として挙げたのは、「予約チャンネルとの接続性の向上、中でも海外サイトとの連携性の強化」、「ホテル利用者と口コミデータとの連動による、レピュテーション