

タップ

PMS



Sankara Hotel&Spa 屋久島

タップ（東京都江東区、林武司社長）は、宿泊施設専門の総合情報システム会社。開発から販売、保守までをワンストップで提供している。ユラ（Hotel&Spa屋久島）もタップのホテルシステム（PMS）を採用している。ビラタイプ12棟と本館で全29室。九州、鹿児島、屋久島の地産地消にこだわったフレンチと心のこもったバトラサービスで、国内外の富裕層に多くのリピーターを持つ高級リゾートホテルだ。

「以前は外資大手メーカーのシステムを使っていたが、英語表示が基本で使い勝手の良いものではなかった」。導入のきっかけについて、内村友也総支配人はこう語る。「困った時にカスタマーサポ

使いやすいシステム

ートに電話しても、音声ガイドダンスに従って何度もボタンをプッシュしないと、オペレータと話せない」という不満もあった。

タップのシステムに切り替えて3年。内村総支配人は「日本人のエンジニア陣が、日本のホテル・旅館ユーザーの声に長年にわたって耳を傾けながら、丁寧に設計、構築されてきたシステムなので、非常に使いやすい」と話す。カスタマーセンターについては「24時間の日本語対応。オペレータはソフトで変わるが、受けた相談内容の引き継ぎも徹底していて素晴らしい」と絶賛。「蓄積したゲスト情報を私たちの使い慣れた書式に一覧、出力できるようにするシステムのカスタマイズにも柔軟に対応してくれた」という。