

ホテルテックの最新動向

PMS大手のタップ(東京都江東区)では、10月31日、東京・帝国ホテルにて「2019年度タップユーザー会」を開催。その席上で「ホスピタリティ工学研究所」の開設を含めた新たな事業計画を発表した。インバウンドの増加や人手不足、働き方改革などホテル業界を取り巻く環境は大きく変わりつつある。同社は業界の専門会社としてテクノロジーを如何に活用していくか、その指針を示していく。



代表取締役会長 林 悦男氏

サービス変化に対応 テクノロジーを駆使

改称するもの。林会長は話す。「ホスピタリティサービス工学」と称する新たな概念を提唱した。

「ホテルのサービススタイルは、これまでスタッフが個人の力量で臨機応変にサービスを提供する『パーソナルサービス』、スタッフが統一基準によってサービスを提供する『ヒューマンサービス』から、PMSをプラットフォームに変換される『テクノロジーサービス』へと変化してきている。すでにユーザー向けセミナーやeラーニングなども展開している。システムの継承がホテル

ました。「ホスピタリティサービス工学」とはこの3つを融合し、ホテルのサービスポリシーに対応した最適な組み合わせを導く技術なのです。この研究を通して、研究成果を今後の製品開発につなげていきたいという。「教育事業推進室」は、大学・専門学校などの教育機関向けのホテルIT教育プログラムの企画・開発・導入を進めていくほか、ユーザー向け教育サービスの提供、同社の社内教育の推進を目的としたもの。来年4月には、教育機関向け教員養成講座・教科書・タップ検定などをリリースしていく計画だ。

「ホスピタリティサービス工学研究所は、従来のホテル研究所を

また、かねてから計画していた同社の実験ホテルとして「T H L 沖繩」を2021年春をめどに開業させる。建設場所は沖繩のIT津梁パークというビジネスパーク内に計画。同社が開発するシステムの実証実験としての施設になる。AIはもちろん、ロボテクス、ビッグデータ解析、デジタルマーケティングなどなるべくフィールドに近い場所で検証する場として機能させていく。例えばロボットを導入する際に想定通り動くかどうか、自分で体験する場所といった使い方もできる。もちろんユーザーの研修施設としての役割も担う。



◀ 新たな事業領域に踏み出す

実証実験兼ねた宿泊施設 2021年めどに開業へ

タップが「ホスピタリティサービス工学」を提唱

「ユーザー会」に全国400名超参加

「2019年度タップユーザー会」は、タップユーザー同士の交流、ホテルシステムの発展を目的として年1回実施している。今年も全国から400名以上が参加した。

当日は同社の活動報告のほか、ホテル研究所の活動報告が行われた。同時開催として実施された「第12回タップアワード」表彰式で、優秀賞となったのは、群馬県立女子大学国際コミュニケーション

学部教授の日詰慎一郎氏による「家族との時間共有を可能にする『行く』旅館から『来る』旅館への転換、鈴の宿登府屋旅館代表取締役 遠藤直人氏による『バリアフリー旅行の現場から』阻害要因とバリアフリーの可能性」

京都市立医科大学医学部医学科4年安藤新入氏による「観光産業に関して医学生からの提言」が選ばれた。引き続き、「2020年オ

リンピック・パラリンピックを見据えた観光振興における宿泊施設の役割とは」をテーマに、観光庁観光産業課長多田浩人氏による特別講演も行われた。



▲「タップアワード」表彰式の様子

また、かねてから計画していた同社の実験ホテルとして「T H L 沖繩」を2021年春をめどに開業させる。建設場所は沖繩のIT津梁パークというビジネスパーク内に計画。同社が開発するシステムの

ホテルスタッフの教育の場としてオペレーション研修はもちろん、学生の実地研修の場としての利用も期待している。同社では「海外で戦える会社」を目指して、海外進出にも積極的に進出していく。5月に100%子会社であるタップ・ホスピタリティ・ベトナムをベトナム・ハノイ市に設立した。同社の海外拠点には中国・大連の関連会社に続き2つ目となる。同社の国内業務の拡大に対応して、開発の一部を受託しつつ、スタッフの育成を図っていく。この開設により東南アジア市場への展開を加速させていくという。

海外事業では、既に稼働している海外事業推進室が、日本ホテルの海外進出の際のシステム展開をサポートする。スタッフへの機能説明や教育・サポートだけでなく、税制・通貨など国による違いや、貨など国による違いや、サードパーティー製品の相互接続を実現するための現地企業との協業などを行う。また、同社は昨年、マネージャー以上の外国人人材を育成するために栃木県国際教育学院をグループのジェン校で取得した。この学校では、日本語教育はもちろん、ホテルの知識やタップシステムのスキル向上などを教育していく。