

～安心・安全・清潔・エコ・ コンビニエンスを軸にアプリで 快適な時間と空間の提供を～

2017年、タップ 30周年記念式典の席で林悦男会長が提唱した
『これからはマイホテル・マイオペレーション、マイホテル・マイリクエストの時代』。
当初より「マイホテル・マイオペレーション」の実現としてスタートしたアプリ構想であったが、
コロナ禍における非接触需要の高まりに應えるために急ピッチに開発され、
2020年末、非接触型アプリとして誕生した。
開発における経緯や仕組み・今後の展開など、村山和歩課長にお聞きした。

i n t e r v i e w

(株)タップ
プロジェクト事業本部 営業部
課長

村山 和歩氏

k a z u h o m u r a y a m a

—はじめに tapAppli 開発の経緯をお聞かせください

30周年記念式典のときに林会長から発案された「マイホテル・マイオペレーション、マイホテル・マイリクエスト」の言葉を受け、アプリ構想がスタートしました。「マイホテル・マイオペレーション」はホテルライフをお客さま自身がコントロールして過ごしやすい空間を創り出していくこと。「マイホテル・マイリクエスト」はお客さまの要望をホテルサイドが柔軟に対応し、お客さまが快適な時間・空間を過ごせること。

2020年末にリリースした tapAppli は「マイホテル・マイオペレーション」に対応するアプリとなります。当初は2022年頃のリリースを予定していましたが、コロナウィルス感染症対策として非接触が求められたことから、アプリが実現できればホテル・お客さま双方に安全・安心を与えることができると考え、急ピッチで開発を進めました。

記念式典が開催された2017年頃はフロントでの自動精算機が普及し始めたころであったこと、スマートフォンの普及率からみても、アプリ開発は有効であると思いました。

—アプリを開発する難しさはどこにあるのですか

アプリの開発だけでは完結できないということです。アプリは PMS との連携だけでなく、他社のシステムや機器と連携して1つのコンテンツが完成します。今回はコロナ対策を意識し、カードメーカーとの連携により、除菌処理できるカードキー発行機の開発も同時進行で進めていきましたので、アプリ開発と並行して他社との連携も図っていかねばなりません。混雑状況の把握についても、人感センサー機器と連携して1つのコンテンツが完成しています。また、アプリ開発は完成がなく、常にブラッシュアップしながら継続利用いただけるように品質を維持していかねばなりません。

スマートフォンのバージョン適用やホテル・お客さまのニ

ズにお応えできるようなコンテンツの作成が今後必要となります。

—tapAppli のポイントをお聞かせください。

お客さま自身のスマートフォンでルームアサインやレジカード記帳、チェックイン、チェックアウトまでアプリで完結でき、ホテル側はフロントで取り組んでいた作業が効率化できます。このことにより、フロントの混雑緩和やホテルスタッフ・お客さま双方が触れる機器への低減化を図ることができ、「安全・安心・清潔・エコ・コンビニエンス」が体感できます。コロナ禍ではアプリの利便性が分かりにくい状況ではありますが、混雑しているフロントカウンターの横をスッとチェックインする姿を見る機会が増えるほどに、セルフチェックインの利便性が高まっていくものと考えております。実際導入されたホテル様では少しずつ利便性が認識され、アプリチェックインをリピートしていただいている、という声をお聞きしております。他店舗への展開もご検討いただいております。アフターコロナに向け期待していただいていると思います。

現在、グループホテルを中心に新しい取り組みとしてアプリの提案依頼を受けている背景から、徐々にマイオペレーションを体感するお客さまが増え、アプリが普及していくことと見込んでいます。アプリと接続する鍵もさまざまな個人認証方法でお客さまが利用しやすい鍵を提供できる時代になるでしょう。このような社会背景とともに変化する機器と柔軟に対応できるという点で、アプリはお客さまの志向に柔軟に対応していけるツールになると思います。

—最後に今後の開発についてお聞かせください。

旅先からの客室内の電化製品コントロールや清掃・アメニティなどのリクエスト、タクシー手配もボタン一つでできるなど旅ナカを中心に充実させたスマート PMS® の開発に着手していきたいと思っています。