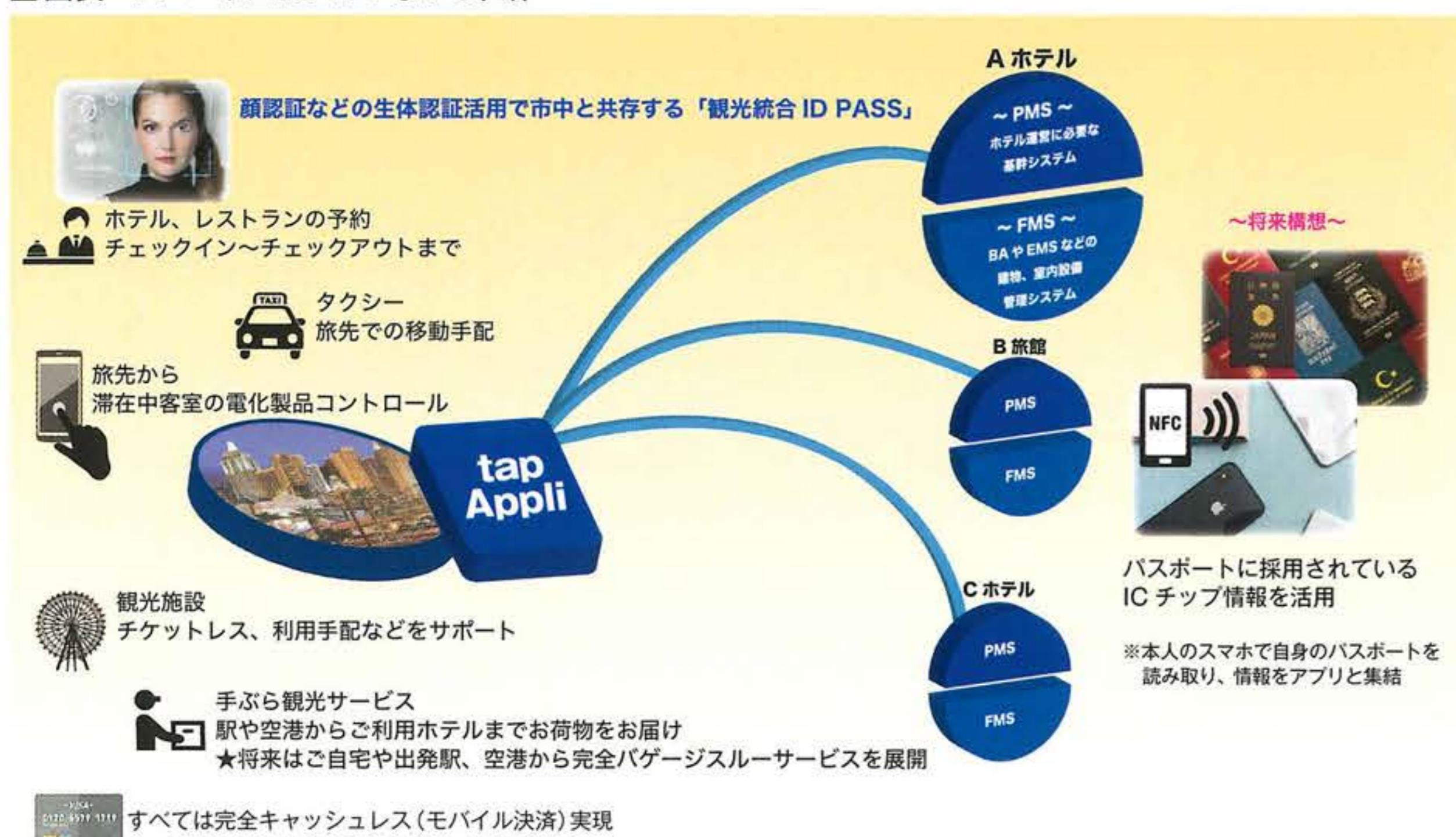


■図表 スマートPMS<sup>®</sup>が繋がる世界



その点、旅行計画が全部アプリで手配できるようになれば、旅行者は安心して旅行ができます。「tapAppli」の最終ターゲットは、おそらく旅行者の7〜8割を占めるであろう、旅のなかで「希望の施設が利用できない」「目当ての品物を買えない」という事態を極力避けたいと思っている層なのです。

また、今後は旅マエ・旅アトに加え「エリア」ということも課題になります。

注目企業レポート インタビュー

# 「tapAppli」で旅マエから旅アトまで。ウェルネスツーリズムを支えるホスピタリティエンジニアリング

清水吉輝氏【株式会社タップ 取締役副会長、ホスピタリティサービス工学研究所 所長】



2020年8月、株式会社タップはホテル経営の生産性と利用者の利便性、双方の向上を目的とした「スマートPMS<sup>®</sup>」構想を発表、21年1月にその第1弾として「tapAppli (タップアプリ)」をリリースした。同アプリの最新動向や今後の展開などについて伺った。

## リリース後も進化を続ける「tapAppli」

「tapAppli」の基本性能やその後の機能拡張などについて教えていただきますでしょうか。

清水 スマートPMS<sup>®</sup>「tapAppli」は「これからはホテル側が従来行なっていたオペレーションの一端をゲスト自らが行なうようになる」という、「マイホテル・マイオペレーション」のコンセプトのもと、ホスピタリティサービス工学研究所が開発を進めリリースしたものです。

リリース時点では、チェックイン・アウト機能を中心に担うものでしたが、その後開発を進めてきた機能として、「モバイルオーダー」があります。スマートフォンでレストランのメニューのQRコードを読み込み、オーダーや会計ができるなど、類似するアプリはたくさんありますが、その多くは「そのチェーンだけ」「そのお店だけ」と施

設や事業者に縛られたものです。

私たちが目指すのは「利用者が旅行の出発前(旅マエ)から帰宅後(旅アト)までに関わるすべてのことが1つのアプリでできたら」ですから、「tapAppli」という宿泊者向けアプリのなかにモバイルオーダー機能があることに意味があります。この機能は21年5月から都市型ホテルで実装され、さらに、この8〜9月には、空き状況が把握できる、レストラン予約システムと混雑状況の可視化を進化させた機能が、複数のレストランをもつ地方都市型ホテルで稼働を控えています。

リリース間近の機能としては「モバイルリクエスト」があります。これはPMSの在庫管理と連携し、加湿器などのレンタル品やアメニティ、記念日のシャンパンやケーキまで、スマホからリクエストできるものです。

また、LINEとの連携も計画中です。LINE社と包括的な宿泊業向けタイアップは初のことになります。これはホテル側の「どうやってアプリを使う人をふやすか」という課題に対する1つの解決策になるでしょう。

アプリ開発においては、ホテル利用の前後も視野に入れているとのことですが、その理由は。

清水 いま、私たちにとっての大きなですが、ホテルは安定した環境のもとで膨大なデータを取得できます。利用者の睡眠に大きな影響を与える環境、たとえば寝具の品質や入眠・起床時の照明・室温・湿度などについて、今後より本人に適した設定が可能になると考えています。

旅行者がホテルや旅館を探す際には、「大きな目的」と「小さな目的」があります。まずは「〇〇へ行きたい」「露天風呂がある」といった「大きな目的」で絞り込みを行いますが、そのなかから選択は「ぐっすり眠れる」「朝食でこれが食べられる」といった「小さな目的」で行なわれます。ホテルをリピートする理由としてこの「小さな目的」が意外と決め手になることがあります。とりわけ睡眠はその際に重視される要素です。

今後の展望についてお聞かせください。

清水 まず、先ほど申し上げた「エリア」という点では、「ある温泉街全体で使えるアプリ」をつくる構想があります。さらに、滞在中だけでなく旅マエ・旅アトについても機能強化すべく、私たちの予約エンジン「e-コンシェルジュ」をバージョンアップして搭載します。

また、「睡眠」に関しても、当研究所でも論文を発表しています。

テーマの1つは「観光DX」です。DXとは単なるIT化ではなく、ITを利用して業務改革を実現すること。観光業にとって重要な業務改革の1つは、旅行者の「わずらわしい」「まぎらわしい」などの「負の感情」が改善できるように誘導することだと考えます。

たとえば旅マエの旅行者は、移動手段、宿泊施設、食事をする場所、観光する場所、お土産を買う場所、とさまざまなことが気になりますが、「行ってみないとわからない」不安な状態です。



モバイルオーダーと混雑状況の確認、レストラン予約の画面イメージ

が、今後はホテル側スタッフやエージェント、ツアーコンダクター、エアロコネクターなどにも活用してもらえようように発展させていきます。

PMSはホテルが使うものという固定観念を打破した「tapAppli」ですから、アプリはゲストが使うものという固定観念も打破していきます。

ホスピタリティサービス工学研究所(株式会社タップ)としては、研究所が建設したップが事業主体となって22年11月竣工、23年オープン予定の沖縄の実験ホテルに注力していきます。

これは「tapAppli」だけでなく、ホテルエンジニアリングの壮大な実験の場で、宿泊業界に世の中にある素晴らしい技術・製品を積極的に採り入れ統合し、活かしていく取組みです。

さまざまな先端技術をもつ日本の製造業と、宿泊業界とのよりよい橋渡し役を務められれば幸いです。

——本日はありがとうございました。

■会社概要

会社名	株式会社タップ
所在地	東京都江東区東陽2-2-4 マニユライフプレイス 東陽町1F
TEL	03-35683-5311
URL	https://www.tap-ic.co.jp