

PMSとモバイル端末で 客室業務を最適化

(株)タップ

東京都江東区東陽2-2-4
 マニュアルプレイス東陽町1F
 ☎03-5683-5311
<https://www.tap-ic.co.jp/>

予約管理やフロント会計システムを主とするPMSは、今や、ホテル・旅館にとって、必須のインフラとなっている。タップはホテル・旅館に特化したシステムベンダーとして、30年以上の業績を積み重ね、現在、多業態の1000施設以上にPMSやサブシステムを提供するトッププレイヤーである。

同社が、従来から提供してきた客室サービス管理システムを統合しバージョンアップしたのが「RoomTag（ルームタグ）」だ。客室係が携帯するモバイル端末と、PMSとをリアルタイムで直結するシステムである。こうした技術はPMS端末や客室TVを利用することにより実用化されているが、タップのサービスはより細やかなホスピタリティと業務効率化を実現する。同社プロジェクト事業本部営業部長長川上信也氏はこう説明する。

清掃管理機能に、とくに注目していただきたいと思えます。当社の調査では、東京中心部や地方の人気リゾート地では1室当たりの清掃コストが1500円以上となっています。アウトソース化が進んでいる客室清掃でも、このコストとなると自社スタッフ採用に戻る施設も少なくありません」

「チェックアウト/インの時間にあわせ、とにかく早く清掃を済ませなければというご相談をいただく一方、部屋のクオリティを維持するが難しいというお話もあがっておりました。インカムなどで、「あの部屋を急いでくれ」ということもされていたように、ルームタグなら確実に優先順位をスタッフに伝えることができます」

「宿泊産業に限らず、能力の高い人をその人にふさわしい職場を受け持ってもらい、新人ならば簡単な仕事から始めて成長してもらっていくことが基本でしょう。ルームタグを導入していただければ、それぞれの能力を数値化したスタッフが納得できる仕事と賃金を提供することができます」

また、このルームタグはPMSとの連携により、拡張性

高いのも特徴だ。客室担当端末とPMSをつなぐ手配業務は標準配備されており、清掃管理のプライオリティなどの設定はオプションで利用。今後は、清掃後のインスペクションを端末撮影の画像から可能にする機能を開発中だ。端末は現在、iPhone、iPadなどのApple製品を利用。従来、人数や管理スタッフの経歴に頼っていた業務を効率化するためのキーとなるのがルームタグである。

タップは、ホテル・旅館の経営の基盤となるPMS、宿泊客の端末、宿泊施設各所の新たなネットワークの開発に取り組んでいる。ルームタグはその始まりの一步だろう。

標準的な作業効率を考慮した清掃作業

30分	40分
10台 × 15分	10台 × 15分
150分	150分
150分	150分

900

最新の作業効率を考慮した清掃作業

30分	40分
10台 × 15分	10台 × 15分
150分	150分
150分	150分

900

Room Tag清掃管理オプションの機能紹介(数値化による適正なアサインプラン)