

PMSとモバイル端末で客室業務を最適化

(株)タップ

東京都江戸川区東陽2-2-4
マニライフプレイス東陽町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・旅館に特化としたシステムベンダーとして、30年以上の実績を積み重ね、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ブリーダーである。

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「Room Tag(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P.H.S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課長川上信也氏はこう説明する。

「フロントでおうかがいしたお客さまのリクエストを客室に迅速に伝達したり、ミニバーの利用記録を会計に計上するなどの機能は、すでに当社のサービスに備えています。今回のルームタグでは、

清掃管理機能に、とくに注目していただきたいと思います。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。アットソース化が進んでいます。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らざるを得なくありません」

客室清掃スタッフの配置最適化が可能に

ルームタグを利用すれば、グレードの高い客室にベテランスタッフを、スタンダードルームには新人スタッフに担当してもらうなど、スタッフ配置の最適化がタップのPMSのサブシステムにより、ホテル・旅館経営側からのコメントが可能になる。

「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つてもらい、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、そのそれぞれの能力を数値化し、スタッフ自身が納得できる仕事を提供することができます」

このシステムは、人手不足

により清掃コストが高騰したことから、PMSユーザーからリクエストにより開発し、タップは、PMSを採用すれば、同様のコストアップに悩む宿泊施設で利用可能だ。

「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すなければというご相談をいただく一方、部屋のタオルティを維持するのが難しいというお話をうかがつておりました。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ですが、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」

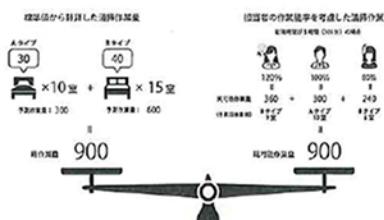
客室清掃アサインとスタッフの優先順位の明確化は、客室管理の効率化に大きなメリットをもたらす。また、宿泊客にとつても、事前通知通りにスムーズに入室できることは満足度に大きなプラスになるだろう。経営側にとって、コストが最適されるだけではなく、スタッフにもスキルが

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験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、宿泊施設各所の端末、さらに周辺地域を結ぶ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歩だろう。

また、このルームタグはPMSとの連携により、拡張性



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)