

(株)タップ

東京都江東区東陽 2-2-4

☎03-5683-5314 <https://www.tap-ic.co.jp>

業務効率と宿泊客利便性を両立することがDXのカギ

ホテル・旅館に特化したシステムベンダー(株)タップは、1987年の創業以来PMSを中心とし、多様なサブシステムも提供してきた。「宿泊産業におけるDX」というテーマが掲げられる以前から、一貫してデジタル化によるホテル・旅館の業務改革を主要業務としてきた企業である。

ホテルシステムの提供ばかりではなく、宿泊施設とローカル・ワイドエリア連携を含めた、「宿泊産業におけるエンジニアリング」という考え方を提示し、ホテル・旅館DXのグラウンドデザインを描いている。同社取締役副会長清水吉輝氏は、宿泊産業のDXについてこう語る。

「製造業や金融業に比べ、宿泊産業のIT導入が遅れていることはご存じのとおりです。根本には、ホテル・旅館のサービスは「人がやらなくてはならない」という、固定観念があるのだと思います。宿泊施設のDXは、単に便利なデジタルツールを入れるといった考え方はなく、従来の業務慣行を先入観なく見直して再スタートをすべく、「改革」という意識が要求されると思います」

慢性化する人手不足や、イン

バウンド急増期の混乱、そして、現在の新型コロナ禍など、「人手頼み」では対応できない時代を宿泊業界は経験している。DXでもこうした事態への対応は喫緊のテーマだが、宿泊施設の業務効率化と宿泊客側の利便性を両立できるサービスを採用することが重要であると、清水氏は指摘する。

「例えば、ホテルのレストランでも、カジュアルな業態やカフェラウンジではセルフオーダーや客席でのスマホ決済がお客様には喜ばれるのではないのでしょうか。注文のためスタッフを呼んだり、レジに並ぶ必要がなく便利で快適です。もちろん、店舗運営効率も大きく上がります。ロボットによる料理配膳や客室への備品配送など、お客様にデメリットがない業務では、ロボット化が急速に進むことも考えられます。こうしたDXを実現するため、当社では「ホスピタリティサービス研究所」という研究機関を設け、宿泊施設の皆さまに向け新たな改革のご提案をおこなっています」

宿泊者自身のスマホ操作と地域全体を連携するシステム

タップは「マイホテル・マイ

オペレーション」というコンセプトで、宿泊客自身のデバイスと宿泊施設のPMSとの連携により、旅マエ・ナカ・アトの各シーンで、できることは自分でやってもらえるというシステムの構築も進めている。

「宿泊施設側のマンパワーでこなしていた業務をお客側に移行しているように見えますが、スマホネイティブ世代には負担にはならず、施設側の対応体制に関わらず、自分の好きな時間に好きな場所でできるという面では、むしろメリットです」

施設の利便性を高めるDXを地域活性化につなげるシステムとして、「地域観光DXモデル」プロジェクトを、同社は提案している。現状では、観光・ビジネス旅行の計画を立てる際に、さまざまなアプリやクラウドサービスを別々に利用し、旅行者自身がまとめるといった方法しかない。デジタルスキルの高い利用者であれば可能だが、一般的な旅行者にとっては、現状では容易ではないだろう。

こうしたバラバラな利用状況をタップのスマートPMS®をハブとして統合し、旅行者の利便性を大きく高めようという

DXだ。このサービスへの参画は、特定のホテルだけではなく、地域のホテル・旅館、観光施設、飲食店、交通機関などが連結するという構想である。DXを一時的な新技術導入にとどめず、将来の成長に結びつけるために必要な視点だ。

タップはこうしたDXの検証のため、2023年沖繩IT津梁パーク内に、実験ホテルを含む「タップホスピタリティラボ」を開業する予定である。まず、宿泊産業関係者の体験宿泊やセミナー利用などでオープン。ソフト・ハードとも最先端技術を装備し、業界関係者とのコミュニケーションの拠点とする。



沖繩に建設中のDX検証のための実験ホテルを含む「タップホスピタリティラボ」で、最先端技術を体験できる。2023年開業予定。