

# エンジニアリング企業として 宿泊・観光のDXを提案



(株)タップ 宿泊・観光DX事業部長 小竹満弘氏

「宿泊・観光産業におけるDX」という言葉を耳にする機会が増えているが、「実際何をしたらいいのか」というのがホテル・旅館の現場の実感だろう。観光庁の昨年の公募事業のひとつでは、DXを「デジタル技術及びデータを活用して、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、組織の文化・風土や業務を変革することにより、競争上の優位性を確立すること」と説明している。

宿泊・観光分野でのDXを実現すべく、ホテルシステムベンダーの(株)タップが、新たに宿泊・観光DX事業部を立ち上げた。同事業部長小竹満弘氏はこう語る。

「6年前の創業30周年記念の時期から、システムベンダーは、宿泊・観光産業のエンジニアリング企業に進化しなければならぬという方針を打ち出していました。今やコモディティともいえるPMSを単体で提供する『点』のビジネスではなく、IT関連のメーカーやシステム会社と連携し、宿泊施設のPMSを中心としたエリアの観光産業を『面』としてつなげていくという考え方です」

タップの構想では、まず地域で普段から連絡を取り合っている数社の宿泊施設のシステムやデータの共有を始め、効果的な集客策を打ち出す。そのプラットフォームを通じて、地域全体へ徐々に広がっていきたいとする。

「当社だけですべてのソフト・ハードを提供することは不可能ですので、様々な企業の製品を、エリアにふさわしい形で組み合わせてパッケージ化し、ご提案するという事業になると思います。これには、エリア全体がPMSを共有し生産性を上げ、エリアのデータをもとに、それぞれの施設に最適なレベニューマネジメントを行うなどの『エリアPMS』という未来像も考えられます。いずれにしろ実現可能なステップを徐々に進めていく事業になるでしょう」

「当社だけではなく、他社のPMSともAPI接続ををし、集積したビッグデータを参加施設に還元をしていく。こうしたエリアPMSへの宿泊施設側の理解、そして自治体や観光庁などからの補助金といった点が、計画進展のカギとなりそうだ。」

**沖縄のDX実証ホテルが  
来春に本格稼働予定**

宿泊DXとしては、沖縄・うるま市の「沖縄IT津梁パーク」内の直営実験ホテル「タップホスピタリティラボ沖縄(以下THL)」が注目だ。経済特区うるま市にIT企業を対象として設置された地区で、タップも参画。来春の開業を予定し、宿泊の利用は宿泊・観光関連事業者に限定するが、将来はパークを訪れる旅行者も受け入れる予定。セミナーなども開催し、宿泊DXの最先端のデモンストレーションを行う。

「現在、最新テクノロジーを利活用して、どのようなサービスを実装するか選定中です。当社のPMSと連携し、自分のスマホで予約からホテルライフ、チェックアウトまでが完結するスマートPMS『TapApp!』による滞在を、THLで体験。ご確認いただくことができます。また、ホテルサービス向け



沖縄IT津梁パークに来春開業予定の実験ホテル。宿泊DXの可能性の実証実験を行う。

ロボットも導入予定。ロボットは実用段階に来ているのですが、メーカー間の標準規格が確立されていないので、メーカー間のロボットのすれ違い方など現場で実証実験を行い、標準化を目指しています。THLを自動車業界で言う『テストコース』の場として利用します」

顔認証や静脈認証などのバイオメトリックスも、技術的には確立されているが、宿泊業でどこまで受け入れられるかも実験を行う。観光DX同様、THLの集積データも実証実験に参加。協力いただいた企業を始め宿泊・観光業界、自治体などに還元し、ホテル・旅館におけるDXを、この分野の先進エンジニアリング企業として提案をして行きたいとする。