

## 生産性向上のためのテクノロジ「Room Tag」(客室サービス管理システム)

アフターコロナに向け、エンジニアリングでホテル業務をサポート

「Room Tag」による情報共有で、効率的かつゲストの体験価値向上に繋がる客室管理を実現します。

### タップPMSと連携し、客室情報を二元管理

株式会社タップでは、モバイル端末で客室状況を確認できるルームインジケータや、客室係・ゲストサービス担当へ手配指示する仕組みなど、客室管理を効率化するシステムを開発してきました。清掃スタッフが移動しながら業務する客室管理には、モバイル端末の利用が効果的です。リストを見ながら勘と経験で客室状況把握をしていた運用から、モバイル端末へ置き換えることでリアルタイムな情報共有が実現でき、ホテルが抱える様々な課題が解決できることが分かってきました。

この客室管理の課題を解決する仕組みを集約しているのが「Room Tag」となります。「Room Tag」は、タップPMSとモバイル端末を利用した情報共有をすることで、最新情報を必要な時に必要なタイミングで共有し、客室管理を効率良くコントロールするシステムとなります。

今までは、「チェックアウトしました」「清掃に入ります」「清掃を完了しました。確認してください」→点検が完了しました」というようにステータスを更新し、情報共有することが清掃業務の一般的な流れでした。さらに、清掃スタッフは清掃業務開始前に渡されたリストを基に、追加情報は手書きしながら、客室管理するものが多く運用でした。

「Room Tag」は管理者が、フロントからの急掃依頼・ゲストの手配依頼などを確認しながら、清掃指示が可能になります。特に、動線が長いリゾートホテルでは移動にも時間がかかるため、モバイル端末で最新情報が共有できることは非常に効果的であると言えます。

また、清掃スタッフの能率は見えづらい部分でしたが、「Room Tag」には「シングルルームの清掃にAさんは10分、Bさんは15分かかるといいうように平均値を取りながらその人の能力を測る仕組みを組み込んでいます。能率は、作業時間の観点だけではなく精度も重要です。「Aさんは水回りの拭き掃除がきれいに出来ていない、Bさんはベッドメイキングのやり直し」などを記録し、清掃作業を可視化する

例えば、ネット予約から自動的にリピーターの必要手配やパッケージに付帯されている手配を判断し、ゲスト到着日の客室清掃タイミングでモバイル端末を持つ客室係へ「Room Tag」を介して必要な手配品を伝えます。これにより、シームレスな情報伝達を実現し、効率的な客室管理を実現できるものと思います。



一覧画面 担当業務を一覧で確認  
検索画面 対応状態などの条件から検索  
詳細画面 具体的な作業指示を確認

ることで、結果として清掃のクオリティを上げることができます。清掃作業の可視化は個々の清掃スタッフの能力評価の明確化にも繋がります。スタッフにも目標ができるのでモチベーションの向上や、エンゲージメントの向上と離職率の低下に繋がっていると考えられます。

このように、管理者と現場スタッフ双方が橋渡しができる製品が「Room Tag」なのです。



- Room Tag(客室サービス管理システム)**
- 登録された手配業務をモバイルで見える化します
  - 対応結果を顧客情報に登録し、ゲスト体験価値向上に繋がります
- Room Tag 清掃管理オプション**
- 適切なアサインで効率的な清掃スケジュールを実現の見える化
  - お部屋の作業量の見え化により無駄を削減し、コスト最適化
  - チェックリストや個別指示により、清掃品質の向上

### 多彩な標準機能で、業務効率化を図る

「Room Tag」の標準機能は、「手配業務の管理」「宅配預かり業務」「ミニバー利用チェック・計上」「客室備品の不具合対応管理」「客室情報の閲覧」「チェックアウト通知機能、遺失物管理」「リクエスト対応」など、様々な機能を用意しております。

一部の機能を具体的に説明します。「リクエスト対応」では、ゲストからのリクエストを確認したオペレーターがスタッフの稼働状況を確認しながら、「Room Tag」を介して担当者へアサインします。アサインされたスタッフは、モバイル端末で手配内容を確認し、手配した結果を「Room Tag」により報告します。対応記録としてデータ共有できるため、リクエストの履歴管理が可能になります。スタッフはモバイル端末で随時情報確認ができるので、業務負担の軽減だけでなく、迅速なリクエスト対応による顧客満足度の向上にも寄与できるものと思います。

2022年夏に向けた自社予約エンジン「e-commerce3.0」のリリースとともに、弊社PMSと直連動を実現する予定です。この直連動を実現することで宿泊情報の在庫連携・予約連携だけでなく、手配品の在庫連携・予約連動が可能となります。2022年4月に施行する「プラスチック資源循環促進法」による今後のプラスチック製品有料化を受け、歯ブラシ・クシなどがお客様の有料リクエストとなり、そのまま客室手配に繋がるため、より効率良い運用が実現できるものと考えております。

### 慢性的な人手不足を解消するさらなるアップデートを予定

今後は画像認識技術を使った「客室のインスペクション」を取り入れ、さらなる効率化を進めていきたいと考えております。この技術を活用することで、「正しい位置・正しい数量で備品がセットされているか」「テーブルと椅子の位置が適切か」など、清掃完了後に管理者が点検するポイントや、清掃スタッフがその場で画像認識による合格点判定を行った上で、管理者へ報告できるようにいたします。このことにより、管

「客室備品の不具合対応管理」「遺失物管理」では、客室清掃時に発見した不具合情報や遺失物を、その場でモバイル端末により撮影し、即時オペレーターやフロントと情報共有が可能になり、ゲストサービスの向上に繋がります。「宅配預かり業務」では、客室で宅配物を承ることでサービス手数料の収益化とお客様満足度の向上に繋がることが出来ます。

### 清掃スタッフの作業能率を明確にして可視化を実現

「Room Tag」には、オプションとして清掃業務に特化した清掃管理オプションがあります。

こちらの機能は、担当者管理、「作業管理(清掃アサイン)」、フランジング(清掃ソフト)、「レポート管理」、「清掃管理」、「清掃アサイン」、「清掃部屋詳細」、「清掃作業の開始完了登録」、「検査作業の開始完了登録」など、様々な清掃効率を上げるツールを備えています。

管理者の点検箇所が削減でき、清掃スタッフのやり直しが減るため、客室清掃の精度向上・生産性向上が図れます。

このように「Room Tag」はお客様ニーズに応えながら、アフターコロナに向けてお役に立てる客室管理DXツールとして、さらなる進化を目指していきます。



営業本部営業部課長  
村山和歩



株式会社タップ

〒135-0016 東京都江東区東陽2-2-4 マニユライフプレイス東陽町1階

TEL : 03-5683-5311

https://www.tap-ic.co.jp