

# 宿泊産業ソリューションサービス

## フォーキャスト機能の強化によって 経営レベルでのPMS活用を目指す

### (株)タップ

東京都江東区東陽2-2-4 マニユライフブレイス東陽町1F  
03-5600-3531 <http://tap.co.jp>

株式会社タップは、宿泊産業に特化したソリューション提供とコンサルティングを主要業務としている。

ホテル基幹システム(PMS)では、「サービス向上」「集客向上」「業務効率向上」「経営効率向上」の4つのテーマに重点を置き、フルサービスのパッケージシステムを開発。シティ、リゾート、宿泊特化等多様な業態それぞれにマッチするシステム提案を行い、急速にユーザー数を増やしている。

### フォーキャストの高精度化で 収益力をアップ

同社のPMSの新たな重点分野として、清水吉輝代表取締役が掲げるのは、レベニューマネジメントのためのフォーキャスト機能の進化である。ほとんどのホテルシステムにフォーキャストは装備されているが、十分な精度に達していない事が多いのではないかとというのが、同氏の基本認識だ。

「収益最大化のためには、リゾート

ホテルや宿泊特化型ホテル等それぞれの分野にふさわしいフォーキャストが必要だ。予測の基礎となるのはもちろんブッキングカーブの作成と分析ですが、データ処理の負担が大きく、PMSを利用することによって、様々な視点からフォーキャストを構築するというのがまだできていません。

また、オンハンドの予約が最終的  
にどの程度成約するのも、把握するのは簡単ではない。ネット予約が多いホテルでは、キャンセルも出やすいことはよく知られていますし、仮予約と本予約の関係もホテルによってかなり違ってきます。こうした様々な要素の精度を上げ、高精度のブッキングカーブを当社のPMSで簡単に導かせるようにしたいですね。その結果としてもたらされる、デイリーベースのフォーキャスト機能の充実が、収益力アップの大きな力になると思います」

業態や地域性によって大きく異なるフォーキャストの精度を上げるに

は、予約担当従業員の手によるデータ分析や長年の経験に頼るだけでは、限界がある。ホテル運営を熟知し、高いシステム開発技術を持つ同社の力に期待できそうだ。

### リアルタイムの確実なデータで ホテル全体の経営目標を設定

フォーキャスト機能の強化が、経営目標の設定に役立つという点も、清水氏は指摘する。宿泊・料飲・宴会の各部門が縦割りになりがちなホテルという組織では、ホテル全体の売り上げ見込みという視点が欠けることがある。上記の宿泊部門だけではなく、レストラン、カフェ、宴会等それぞれの正確なフォーキャストがなければ、当然精度の高い売上予測も立たず、経営目標もあいまいになりがちだ。施設全体をリアルタイムで計数把握するという文化が、宿泊産業には十分根付いておらず、経営会議の基礎資料が現場から上がる月一のレポートとなってしまう。

こうした状況を打開するのが、施設全体のフォーキャスト機能である。「例えば、ホテル業以外から参入するオーナーなら、まずホテル全体としての来月の売り上げ見込みや利益に関心を持つのが当然でしょう。部門別の数字は、その次の段階の話で

す。しかし、現状のPMSは現場支援の設計にとどまっています、全体把握を必要とする経営という視点からの活用が難しいのです。

当社のPMSは全体の機能が統一されたフルサービス型ですから、マネジメントに役立つ機能の追加もやりやすい。宿泊産業は、業務への取り組みでマンパワーを第一とする伝統があります。これを逆に言えば、情報システムの利用による経営改善の「伸びしろ」が大きい。当社がお手伝いのできる分野が、まだまだたくさんあります」

### 情報端末の活用を進めるが セキュリティの確保が課題に

さて、この他の重点分野の一つとして、タブレットPCやスマートフォンを利用したシステムの開発に注力が続いている。オーダーエントリーシステムやSFA等をいち早くリリースしたが、客室管理、チェックイン/チェックアウト等での情報端末活用にも取り組むが、サービスビリティ向上の一方で、セキュリティ確保が課題となるという。端末の紛失や盗難のリスク、情報共有レベルの確定等解決すべき問題は多い。同社の製品化を、情報端末利用の一つの指標として注目したい。