

# 宿泊産業ソリューションサービス

## 宿泊特化型でも相次いで採用

### カスタマイズ性の高いPMS

#### (株)タップ

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  
03-5983-5314 <http://www.tap-ic.co.jp>

全国で500以上の宿泊施設が採用する(株)タップのホテルシステムだが、近年、宿泊特化型ホテルでも導入が相次いでいる。F・B・宴会部門の売り上げが小さく、宿泊部門の収益が経営の根幹となる宿泊特化型ホテルで、料金・在庫コントロールは、もはや不可欠の運営スキルになって

いると言っている。こうしたレベニューマネジメントを的確に行うために、施設ごとのオペレーションに柔軟に対応できるホテルシステムが求められていると、同社代表取締役社長清水吉輝氏は述べる。

「ネット予約が急増し、数多くのプランを複数の予約サイトにアップするなど、料金・在庫管理のオペレーションが非常に複雑化しています。以前であれば、ベテラン予約担当の「カン」で何とかできていた予約管理も、もはやIT技術を効果的に利用しなければ収益チャンスを逃がす事態になりかねません。チェックイン・アウトの効率化だけでなく、利益を確実に生み出すホテルシステムが要

求される時代になっています」

リードタイムが短く、予約サイト経由、会員の電話予約、法人契約予約などにより、分単位でめまぐるしく在庫状況が変化する宿泊特化型ホテルでは、予約業務に関するシステムの対応力が収益のカギとなる。予約サイトに限ったレベニューマネジメントは、予約サイトコントロールの普及に伴って効率化が進んだが、PMSと予約サイトとの連携については未だ不十分なシステムも多い。自社HP予約エンジンのベンダーでもあるタップは、さまざまなチャネルからの予約情報の統合に積極的に取り組み、近日中に連動性を一層高めたシステムの稼働を開始する。予約サイトコントロール自体のリアルタイム性は完全ではなく、改善が待たれるところではあるが、確実な進化と言っている。

### 予約業務とチェイン化対策が 宿泊特化型の二つの柱に

予約情報の統合とともにチェイン

化への適応性も、これからのホテルシステムに要求される重要なポイントとなっている。

「宿泊特化型では、独立経営ホテルのチェイン加盟への動きが加速しています。ハイグレードでブランドロイヤリティの高いホテルは別として、ビジネス出張などが中心でコストパフォーマンス評価が厳しい宿泊特化分野においては、チェイン加入のメリットが大きいのは当然でしょう。チェイン全体としての予約管理、ポイント還元をはじめとする会員管理、施設ごとの顧客特性によるカスタマイズなど、幅広いニーズにこたえられるのが当社のシステムの特徴です」(清水氏)

VO Dシステムを利用したコンビニ発注やピザ宅配、領収書の記載項目対応、ロングステイ割引、法人契約による一括精算など、サービスレベルを上げること、フロント業務の負担増は避けられない。チェイン規格を取り込むと同時に、施設ごとの顧客に対する細やかなサービスを実現するために、カスタマイズ性の高いホテルシステムは不可欠の存在だ。現場でのホスピタリティは、当然ながらホテル運営の基本。現場の人材不足は、外国人訪日客の増加やオリンピックを控え、現場にとって

頭の痛い問題である。ヒューマンサービスを確実に支援できるシステムを同社は目標としている。

さらに、将来的なビジョンではあるが、F・B部門のレベニューマネジメントの可能性についても、清水氏は言及している。高客単価の鮎店では時価による料金調整を日常的に行っており、同様にホテルの飲食店でもメニュー構成や仕入れの工夫をシステムでサポートし、収益性アップをさせる可能性があるという。ホテル・レストランの価格変動に対するゲストのメンタリティというハードルはあるが、同社のシステムの新たなチャレンジにも注目したい。

#### ■ タップはカスタマイズ (アドオン開発) できる 情報システムを提供している

