



## ●宿泊ビジネス 「スマートPMS®」構想にみる ホテル利用の将来像とIT対応

林 武司氏  
株式会社タップ 代表取締役社長

全国の宿泊施設にPMS（ホテル管理システム）を提供する株式会社タップは、コロナ禍の8月25日、さらなる生産性向上を目的とした「スマートPMS®」の開発を発表した。ソリユーションベンダーとして、ニューノーマル時代のホテル経営をどのように捉え、展開を行なうのか、そのビジョンを伺った。

**モバイルによって利用者自身が旅をコントロールする時代へ**  
——「スマートPMS®」開発の背景についてお聞かせください。

林 開発の原点は、当社設立30周年記念行事で代表取締役会長の林悦男が提唱した「マイホテル・マイオペレーション」というコンセプトです。これは「今後のホテル業界では、モバイルを中心として利用者自身がホテル利用のためのオペレーションをするようになる」という考え方です。背景にはホテル側の人手不足解消・省力化の必要性と、モバイルの普及により自分で予約・チェックイン・チェックアウト・ルームサービスのリクエストなどができる利便性を好む人がふえていくという予測がありました。スマホの登場で、利用者がさまざまなオンラインサービスを効率的に利用できるようになっただけでなく、ホテル側は現場の接客場面においてサービスのレベルを上げていくことが可能になりました。たとえば、予約や支払い、チェックインなどの手続き業務を簡便化できれば、スタッフはその時間をホスピタリティの発揮に注力できます。そしてその先に、ビルマネジメント、ファシリティマネジメントなどの連携、ホテル客室・電化製品の遠隔コントロール機能、生体認証情報などを活用したスマートキー、AIを用いた多言語対応のチャットボットなどの機能や、観光施設や交通インフラとの情報連携を多業種との協働により追加していく計画を進めていました。

このような製品構想を練り、開発を続けていたところにコロナ禍です。感染防止のために「非接触でのサービス」が求められました。そこで計画の前倒しを決定し、この8月に「スマートPMS®」の第1弾として、非接触対応型・ホテル旅館向けアプリ「tapアプリ」を発表いたしました。来年1月から最初のユーザーさまにtapアプリをご利用いただく予定です。これまで宿泊事業者が扱うBtoBの製品を提供してきた当社にとって、お客さまが操作するBtoC製品であるtapアプリは大きなチャレンジです。オリンピックなどインバウンド側は現場の接客場面においてサービスのレベルを上げていくことが可能になりました。たとえば、予約や支払い、チェックインなどの手続き業務を簡便化できれば、スタッフはその時間をホスピタリティの発揮に注力できます。そしてその先に、ビルマネジメント、ファシリティマネジメントなどの連携、ホテル客室・電化製品の遠隔コントロール機能、生体認証情報などを活用したスマートキー、AIを用いた多言語対応のチャットボットなどの機能や、観光施設や交通インフラとの情報連携を多業種との協働により追加していく計画を進めていました。

ド受入れ再開に際し、日本のホテルは清潔で安全で安心して利用でき、しかも便利であると、外国からのお客さまに体験していただきたい。そのためにtapアプリが広まってほしいと願っています。

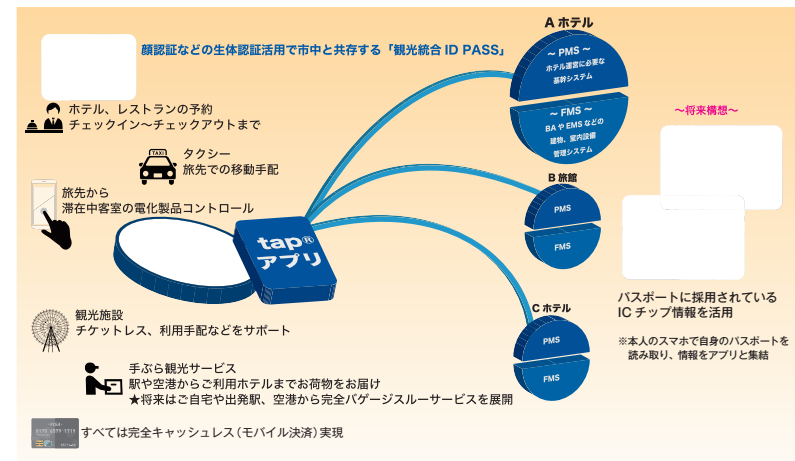
——コロナ禍の影響を踏まえ、ホテル事業の変革の方向性についてどのようにお考えですか。

林 現在の宿泊産業は客足が落ち込み、非常に苦しい状態になっています。回復の兆しはありますが、影響はまだ1年から1年半続くでしょう。一番の課題はお客さまの獲得だと思います。これから重要なのは、顧客との接点をいかに充実させ継続化させていくかということです。多くの宿泊施設ではポイント制度や会員割引などの取組みに注力しています。そのなかで私たちが提供してきた顧客管理システムの活用にも目が向くのではないかと

■図表1 会社概要

会社名	株式会社タップ
所在地	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
設立	1985年3月
代表者名	代表取締役社長 林 武司
主な事業内容	・ホテル・リゾート・旅館運営などのコンサルティング ・TAP ホテルパッケージソフトの販売、ホテル・リゾート・旅館のシステム開発 ・ホスピタリティサービスエンジニアリングなど
ホームページ	https://www.tap-ic.co.jp

■図表2 スマートPMS®がつながる世界



考えています。スマートPMS®で利用客の満足度を高め、同時にデータを収集し、アプリをさまざまなプロモーションの窓口にしていくといった展開を図っていただきたいと思っています。感染防止の観点から考えると、どうしても対面でサービスを提供しなければならぬチェックイン・チェックアウトの非接触化が課題です。もちろんこれも私たちの製品で支援できればと

考えていますが、それ以前に「対面」について業法と条例がリンクしていないという問題があります。今後、法的に明確にすることが求められます。長期的な視点に立つと、コロナ以前に宿泊産業が抱えていた人手不足、オペレーター不足などの状況に戻ることも予想すべきでしょう。ITを使ったホテル・旅館の経営効率化はこれからさらに重要です。宿泊産業の労働生産性の低さ、それに伴う労働報酬や人材定着率の低さは深刻で、ITの活用でこれらを上昇させ、働くうえで魅力的な産業にならなければなりません。

また今後、日本の宿泊産業・観光産業の競争力を強化するために規模の拡大や海外展開は必須です。実際ここ数年、国内の不動産・宿泊事業者が海外でホテルをオープンする動きが進んでいます。私たちの提供しているサービスは、非常にクオリティが高い日本のサービスを基に多様な機能を織り込んでいますし、多言語・税率対応、24時間サポート体制の確立によりどの国で使ってもよりよいサービスを実現するツールとなつて、こうした動きの後押しになると自負しています。

### 非接触対応のtapアプリが実現すること

——tapアプリの概要や機能拡張の予定などについて教えてください。

林 tapアプリの機能としては、①手元のスマホで手続きが完了する「チェックイン・チェックアウト」、②QRコードでカードキーを発行し、朝食・夕食や、スパ・フィットネスなど付帯施設の利用を可能にする「スマートPMS」、③スマホで滞在中のインルームサービスを手配できる「モバイル・リクエスト」、④レストランなど利用する際の「モバイルオーダー」、⑤飲食店舗や大浴場などパブリックスペースの混雑状況把握があります。1月のリリースでは①②の機能からはじめ、状況により③④⑤を実装していきます。④のモバイルオーダーは、他社の既存システムはほとんどがスタンドアロンのタイプです。本サービスはデータの収集や活用が容易なPMSと連携しているところに意味があると考えています。

プレス発表以来、施設数で3桁に上る宿泊事業者さまから非常によい反応をいただいております。開発にあたっては既存設備の活用を考慮していますので、当社システムをご利用いただい

ているお客さまには接続性が確保されているだけではなく、新規で導入する場合も既存のカードキーシステムの活用が可能で、システムをすべて入れ替える必要はありません。

——今後の取組み・重点施策は。

林 tapアプリのリリースは、私たちが以前より目指してきた、PMS会社からホテル・エンジニアリング・カンパニーへと進化していく第一歩です。これからはさまざまな企業との協力により、ホテル利用者の視点で機能充実を考えていきます。

スマートPMS®については「生み出したらきちんと育てる」ということに尽きます。安定した動作はもちろん、これまでも行なってきたフォローアップ業務にもさらに注力し、新たに出てくるニーズへの対応・機能追加に継続的に取り組み、ホテル利用をより便利にするための宿泊事業の共通プラットフォームとしてご支持いただけるよう育て上げていきます。

——本日はありがとうございました。

### 林 武司（はやしたけし）

1977年生まれ。2000年上智大学文学部卒業後、株式会社タップに入社しエンジニアとしてシステム開発業務に従事。フロントシステム、売掛管理、POS、資材などタップホテル情報システムの開発を推進。09年、営業課長、システム提案、導入後フォローを経験。16年、取締役社長室長、17年、取締役経営企画本部長を経て19年5月、代表取締役社長に就任。