

HITEC 2022 50years Anniversary ORLANDO

Topics1

従業員の見える化、評価

現在北米ではコロナで離職した人の再雇用が急務です。そのために、仕事内容の評価や、チップの見える化・非接触化を進めるソリューションが多く出展されていました。

Topics2

サービスマネジメントの乱立

以前はHotSOS、FCS、Knowcrossの3社でしたが、今回は10社以上出展されています。CRM寄りになっていたり、従業員セントリックで差別化をしています。

Topics3

AIを活用した販売

IBEへのAI組み込み、チャネルコントロールでのAIによるボリューム制御など発表されていました。RMの次に残された度勤領域にいいよ着手され始めました。

Topics4

PMS入れ替えのためのソリューション

現場の作業が大変で躊躇するリプレイスを支援してくれるソリューションが気になりました。A社からデータを吸い上げ、標準化し、B社用に変換するようなソリューションです。

<CLOUDIT EYE>

上述のようにサービスマネジメントが乱立し価格競争となっています。またAppインストールタイプかブラウザタイプかも意見が分かれるところです。ゲスト接点で言うと、ゲストサービスのためにゲストへメッセージを送りゲストのリクエストを事前に把握することができるということです。

従業員管理で見ると生産性管理、ゲストの評価の反映による人事評価まで一連の流れを作っているものもありました。ホテルの本音としてゲストセントリックなマネジメントはしなくてははいけない、ただ一方で従業員の負荷を正確に理解しようという傾向です。

日本でも出始めましたが、チップをモバイルでその従業員に払うというソリューションも増えてきたことが目を引きました。



OrlandoはDisneyなどのテーマパークの街であり、アメリカ有数のコンベンションシティでもあります。Uberのドライブに聞くと、コロナ下では閑散としていた町も活気を取り戻しているようです。車で走っていると新しいホテルが建てられていました。

参加はできなかったのですが、Opening Partyは50周年ということでSeaworldを貸し切っていました。MICEは部屋と宴会場だけではなく、こういったイベントバニューとの提携が必須だなあと感じました。展示会もすべてNo maskでした。FDCが感染者の増加でマスクを勧め始めてはいますが、自己責任ということでしょうか？

Technology Trend

顧客接点ツールがモバイルアプリなのか、モバイルブラウザなのか、2つに分かれてます。モバイルアプリ派は、そのホテル独自にアプリをWhite Labelのアプリとしてリリースしますと謳っています。正直ルームキーまで視野に入れるとアプリに利があるようです。しかし一方でOTAなどのチャネル利用のゲストにはブラウザの方が良いということになりそうです。最初のご宿泊はブラウザでサービスを徹底的に行い、気に入ってくれたらアプリへ誘導というのが良さそうですね。

<SDGs観点>

従業員を大切にしていこうというのは一つのSDGsへの取り組みと言えますが、環境ITに関しての出展が非常に少なかったです。業界での統一指標、Uniform Accountingへの取り込みも言われている中です。少し残念でした。以前はルームマネジメントシステムの出展は見ることができましたが、今回は少なかったです。

やはりITではなく、Facility側になってしまうからでしょうか？

<注目の会社>



RPA専門のアウトソーサです。特にOracle Operaに非常に強く、Operaのオンプレからクラウドへのデータ移行等で圧倒的な実績を誇ります。またチェーンホテルなどでPMSのマスター設定のコピーをもRPAで実施し、圧倒的なスピードでPMSの導入を図ることができるようになったようです。

まずは要件をヒアリングし、彼らが作成、作業実施まで行ってくれます。PMS間については、まだ大きな声では言えない話があるようですので、今後期待ができます。

<次回予告>

9月にHEDNAに行こうと思っています。今回のHITECでも話題になっていましたが、チャネルのAI化が進むと思われます。

本NEWSは弊社ウェブサイト (cloudit.jp) でも公開しております。