

Kotozna 株式会社

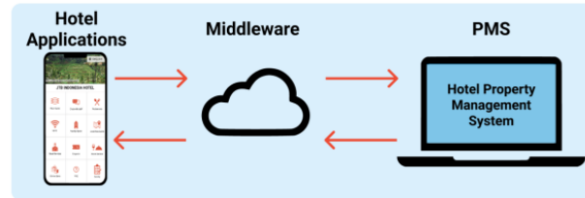


インドネシアの宿泊事業者向けホテル管理システム(PMS)／ホテル業務アプリ間データ連携共通化実証事業

本事業の目的

インドネシアをはじめとするASEAN地域において、ホテル業務アプリとホテル管理システム（PMS）をつなぐミドルウェアの構築・連携実証事業を行った。

本事業は、乱立するPMS市場でアプリケーション・プログラミング・インターフェース（API）を共通化することにより、COVID-19以降の継続的な労働力不足、言語の壁、業務効率の向上など、ホスピタリティ業界の諸課題への対応と宿泊事業者の付加価値向上につなげることを目的とした。



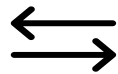
現地企業や政府との協力・連携

Artotel Group

ホスピタリティ事業（インドネシア）
データ連携実証(POC)事業の場の提供

JTB Pte Ltd / JTBアジア・パシフィック

ASEAN地域で本事業のPOCが可能な
ホテルの紹介



現地の経済・社会課題

ホスピタリティ業界では、オペレーションを管理し、顧客体験を向上させるためのデジタル・ソリューションへの依存度が高まっている。世界的には、PMSのようなコア・システムに様々なソリューションを個別に接続させる統合システムがトレンドとなっているが、業界内には仕様の異なるPMSが多数存在することから、ホスピタリティ業界のDXは遅々として進まないのが現状である。

2019年、COVID-19前のインドネシア国内総生産（GDP）では旅行・観光部門が約6%を占める。しかし、17,000を超える島々からなるインドネシアでは、ワールドクラスのリゾートから遠隔地の格安宿泊施設までホスピタリティの水準にはばらつきがあり、年間1600万人以上の観光客を迎える主要産業でありながら、そのオペレーション上の課題は深刻化している。特に、①言葉の壁、②共通化したAPIの欠如、③多様化するホテル業務アプリとPMS連携不足による業務生産性の低下、④労働力の不足が、インドネシアにおける業界特有の課題である。

COVID-19により落ち込んだインドネシア及びASEAN諸国の観光業の復興・復旧に向けてデジタル化の活用・拡大が進む中、ホスピタリティ業界においてもミドルウェア・ソリューションによる生産性の向上が喫緊の大きな課題となっている。

Kotozna 株式会社



インドネシアの宿泊事業者向けホテル管理システム(PMS)／ホテル業務アプリ間データ連携共通化実証事業

実証期間

2022年9月～2024年1月

実証した内容

インドネシアのArtotel Groupにて実証開始、同グループが使用するPMS：VHPで実施した。

①ミドルウェア・インフラの実装 (2022/9-2023/12)

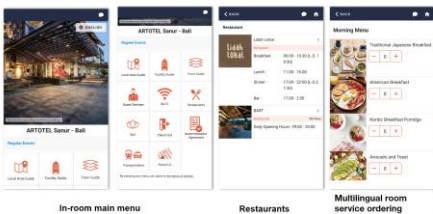
PMSコネクター及びPMSアプリケーションの開発・テスト実施し、ルームサービス等の注文・チェックアウト（支払含）他、4つの機能を構築した。

②UI/UXミドル・フロントエンドの実装 (2022/12-2023/2)

開発は予定どおり進み、フィードバックをもとに運用開始後も継続的な改善に取り組んだ。

③ホテルでの物理的アクセス／運用の実施 (2023/3-11)

ホテル客室環境及び技術的なセットアップ、スタッフのトレーニング等、POC実施のため環境整備を行った。客室へのQRコード設置の他、運用開始後もAPI：Kotozna In-room(KIR)の機能改善につながるデータ分析等のサポートを行った。



事業の成果/今後の予定

本事業では、PMSへのミドルウェアの実装に成功し、PMSとKIRの通信が可能となった。これにより、従来のPMSと最新のデジタルソリューションを連携させた統合システムの有効性を実証することができた。また、多様な言語とユーザー・インタラクションを処理する技術力だけでなく、宿泊施設の規模や運営上のニーズ、環境がそれぞれ異なっている場合でも、調整が可能となる拡張性についても実証することができた。

さらに、単なる技術的な統合にとどまらず、顧客体験の向上に重点を置き、UI/UXデザイン要素を意識したインターフェースのKIRを実装することができた。

その他、POCにより顧客等から詳細なフィードバックを収集できたことも大きな成果であった。現地のニーズやマーケットへの理解が深まることで、将来的にはそれぞれの地域に合わせた製品の開発・提供につながる可能性のある経験となった。

今後は、新たなPOCの機会を得るためにも潜在的な顧客やパートナーとの強固な関係を構築する。

また、本事業によって得られた経験や顧客からのフィードバック、マーケット調査等をもとに、機能の強化・新規開発を進め、ASEANならびに日本市場でのシェア拡大を目指す。