

## 【新規導入ホテルのご紹介】

### HOTEL THE FLAG 心齋橋、

### DX 推進を目指し Shiji の PMS を選択

#### ホテル業務の効率化とホスピタリティの最大化の実現を目指す

欧米客を中心としたインバウンド特化型ホテル「HOTEL THE FLAG 心齋橋」は、ミドルオフィス・バックオフィス業務の徹底したシステム化のため、“Shiji エンタープライズ・プラットフォーム”（PMS<sup>\*注</sup>）を導入しました。

2024年12月- ホスピタリティ業界を中心に、ソフトウェア・ソリューションとサポート業務を提供する、ホスピタリティテクノロジーリーダーである Shiji の日本法人、Shiji Japan 株式会社（本社：東京都文京区、日本支社長：笹峯 清）の提供する PMS、“Shiji エンタープライズ・プラットフォーム”が、「HOTEL THE FLAG 心齋橋」（所在地：大阪市中央区心齋橋、代表：信田光晴）に採用され、2024年12月より運用が開始されました。この導入により、同ホテルではオープン API を活用し、ミドルオフィス・バックオフィスの効率化を進めながら、人的リソースをフロント業務に集中させることで、顧客満足度のさらなる向上を目指して行きます。



#### 顧客接点を重視し人的リソースを集中

2018年に開業した「HOTEL THE FLAG 心齋橋」は、宿泊客の99%が観光・レジャー目的のインバウンド客という特徴を持ち、2025年1月現在、Tripadvisorで、大阪府で第2位の評価や Booking.com の口コミでは9.3点(口コミ件数4,847件)の評価を受けるなど、開業以来、高評価を維持しています。お客様との接点であるフロント業務で「人にしか提供できないホスピタリティ」を提供することを重視し、フロント業務においては敢えて非効率さを残した対応を行っています。

\*注 PMS=プロパティマネジメントシステム

その一方で、オープン API を活用し、ミドルオフィス・バックオフィス業務を徹底的にシステム化することで、限られた人的リソースを顧客と接する場面や機会に効率的に活用し、顧客対応業務へ注力する取り組みを進めてきました。

### Shiji システム導入の背景と経緯

フロント業務などの顧客対応に人的リソースを集中させる一方、ミドルオフィス・バックオフィス業務の効率化を図るには、非効率な業務を見つけ出し、それを改善するための新たな仕組みやシステムを構築していく必要があります。従来は外部のシステムベンダーに外注していた業務も、ChatGPT をはじめとする AI の進化により、多くを自社で開発、運用できるようになりました。「HOTEL THE FLAG 心齋橋」では社内での非効率な業務を効率化するためのマイクロシステムを多数立ち上げています。

これらのシステムを効率的に運用するためには、他のシステムと API など連携する必要があります。しかし、従来の PMS は API 連携どころか、CSV 連携さえ対応しておらず、PMS がボトルネックとなってホテル業務のシステム化や効率化が進まない状況が続いていました。

こうした課題を解決するため、オープン API による柔軟な対応が可能な PMS への移行を検討する中で、先進的な設計思想の“Shiji エンタープライズ・プラットフォーム”を導入することを決定しました。

### Shiji 導入のメリット

“Shiji エンタープライズ・プラットフォーム”の特徴である API ファーストの設計思想により、ホテル独自のマイクロシステムとの連携がスムーズに行えるようになりました。

また API 連携にとどまらず、帳票出力内容を柔軟に設定することも可能であり、あらゆるデータを自在に加工し活用できることにより業務効率化が進んでいます。

将来的にも、随時行われる“Shiji エンタープライズ・プラットフォーム”のバージョンアップにより業務の効率化・システム化をさらに進めていけると考えています。

### <HOTEL THE FLAG 心齋橋様導入システム>

- ・ Shiji エンタープライズ・プラットフォーム(PMS)

PMS の枠にとどまらないホスピタリティ業界向け、初の完全エンタープライズファーストのクラウドベースのホテル基幹システム。宿泊予約、顧客情報管理 (CRM) 、POS システム、会計処理、そして在庫管理まで、幅広い業務を 1 つのプラットフォーム上で統合・管理することが可能。

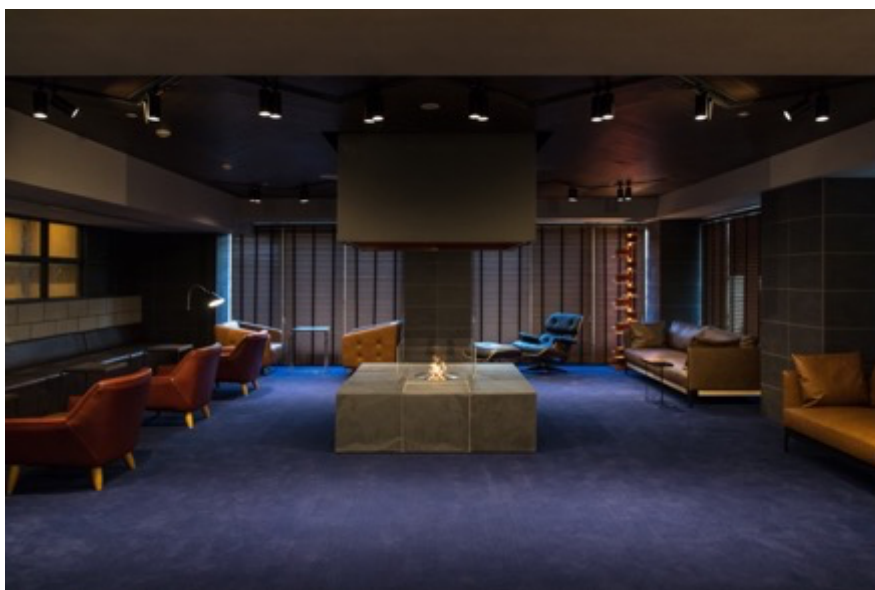
### ■ HOTEL THE FLAG 心齋橋導入担当、情報システム管理者、鈴江様からのコメント

システム移行へ向けた非常に短い準備期間の中、現場オペレーションに必要な帳票や各種設定などの細かな事項について、部門担当者ごとのミーティングを通じ、詳細に確認していただきました。進捗状況の確認などの手厚いフォローもあったため、通常業務をこなしながら過度な負担なく PMS の切り替え準備を進めることができました。現場スタッフへのトレーニングにおいては、現場の都合を優先したスケジュール調整をしていただき、切り替え直前に発生した問題にも辛抱強く対応いただきました。Shiji Japan チームの対応により、無事に切り替えが終了し初日を迎えられたことに心より感謝しております。

導入後も、PMS 移行時に発生したクリティカルな課題についても明確な期限を設け、迅速に対応していただいています。問題点や相談事項への対応スピードの早さを実感できたことで、このシステムが今後ますます使いやすく進化していくと確信しています。

#### ■ エフェルエージー株式会社代表、信田様からのコメント

PMS は、あらゆる規模やグレードのホテルの基幹システムとして、多様なホテルから寄せられるさまざまな機能改善の要望に応える必要があります。その結果、全てのホテルに共通する「最大公約数」の機能を持つ設計になるはずですが、そのため、どんな PMS であっても、個々のホテルの業務に完全に最適化することは困難です。しかし、API ファーストの思想で設計された PMS と、それぞれのホテルが独自に開発するマイクロシステムを組み合わせることで、業務の完全な最適化が可能になると考えています。変化のスピードが早く、その変化に柔軟に対応していく必要がある現代のホテル経営において、人不足も深刻化している状況では、このような設計思想を持つ PMS を導入しなければ、合理的なコストで効率化や業務の最適化をしていくことは難しいと考えています。“Shiji エンタープライズ・プラットフォーム”により、限られた人的リソースを最大限に活かし、お客様に最高のホスピタリティを提供できる環境が整いました。



#### ■ HOTEL THE FLAG 心齋橋について

2018 年春に開業した全 162 室のホテル。全国や世界から人の集う「心齋橋」に位置し、旅の疲れを癒す心地よい空間を提供。英語、中国語に対応。梅田エリアやユニバーサル・スタジオ・ジャパン®、海遊館や京セラドームなどの観光地やショッピング・スポットへのアクセスが便利。朝食は体にやさしい食材を使い、イタリアンやアメリカンに和を融合させた、洋食ミックススタイルが人気。また、ゴールドジム心齋橋大阪店との提携により、宿泊者は特別価格でジムを利用可能など、多様なサービスを提供している。

所在地：大阪府大阪市中央区東心齋橋 1-18-30

URL：<https://www.hoteltheflag.jp>

## ■ 運営会社について

会社名： エフエルエージー株式会社 / F.L.A.G. inc.

代表： 信田 光晴 -Mitsuharu Shinoda

本社： 大阪府大阪市中央区東心齋橋 1-18-30

事業内容： ホテル、宿泊施設、飲食店及び温浴施設等の経営

URL： <http://www.hoteltheflag.jp>

## ■ Shiji Japan(株) 日本支社長 笹峯 清からのお礼のメッセージ

HOTEL THE FLAG 心齋橋様には、2024年12月に、“Shiji エンタープライズ・プラットフォーム”（PMS）を導入していただきました。ホテル運営の基幹となるシステムをご活用いただき厚く御礼申し上げます。

また、導入後の使用感について、ホテルの信田代表ならびに情報システム管理者の鈴江様から詳細なフィードバックを賜り、感謝申し上げます。今後も私共チーム一同、誠心誠意ホテルの運営をサポートさせていただき所存でございます。

## ■ Shiji ソフトウェア・ソリューションとサポート業務について

Shiji が提供している PMS は、「新世代の PMS」と呼ばれています。ホテル内のシステムのシームレスな統合を実現し、さらにこれからのトレンドである、ゲストを中心としたゲスト・エクスペリエンスのアプローチをさまざまな面から可能にします。他のベンダーが提供するシステムとの統合も容易に実現できます。

### ➤ “Shiji エンタープライズ・プラットフォーム”の特徴

- ・ 宿泊予約、顧客情報管理（CRM）、POS システム、会計処理、そして在庫管理まで幅広い業務を 1 つのプラットフォーム上で統合・管理することを可能にする。
- ・ オープン API プラットフォームとして構築されたシステムであるため、グローバル又はローカルホテルチェーンの複数のエリアにわたるホテルを管理できる。
- ・ 基準となる設定をもとに地域やブランドに合わせて簡単に管理体制を構築できる。
- ・ 宿泊客に関する情報を一元管理し、ゲストの行動や嗜好を把握することで、パーソナライズされたゲスト体験を実現できる。
- ・ 次世代のクラウド専用に向けて一からシステム構築した「True クラウド」ベースのシステムのため、サーバー設置や管理の心配なし。AWS を介して安心安全にデータを保管・管理。

## ➤ サポート

提案から導入、運用まで、ホテルの現場経験者が現場目線でサポートを行っています。ヘルプデスクは365日オープン、日本語ネイティブスタッフによる日本語と、英語に対応しています。Shijiのサポート体制もお客様より高い評価をいただいています。

## ■ Shiji について

Shiji は、ホスピタリティ、フードサービス、小売、エンターテインメント業界の企業にホスピタリティ・テクノロジー・プラットフォーム、ホテルプロパティマネジメント・ソリューション、レストランや小売システム、ペイメントシステム、データ管理、オンライン配信など、ソフトウェア・ソリューションとサポート業務を提供するグローバルなテクノロジー企業です。1998年にホテルのネットワーク・ソリューション・プロバイダーとして設立された Shiji は、今日、31か国以上に80以上の子会社と全世界に5,000人以上の従業員を擁し、91,000軒を超えるホテル、200,000のレストラン、600,000を超える小売店にサービスを提供しています。

詳細はこちらをご覧ください。 <https://www.shijigroup.com/>

## ■ Shiji Japan 株式会社について

Shijiの日本法人として2018年設立。ホスピタリティ業界のお客様を中心に、グローバル企業ならびに国内資本のホテルグループ等にソフトウェア・ソリューションとサポート業務を提供しています。サポート体制にも力を入れており、提案から導入、運用まで、ホテル現場の経験者が現場目線でサポート、また、ヘルプデスクは365日オープン、英語・日本語に対応し、日本語はネイティブ・スタッフが対応しています。

会社名： Shiji Japan 株式会社

日本支社長： 笹峯 清

本社： 〒113-0034 東京都文京区湯島 3-39-10 上野 THビル 3階 B

事業内容： ホスピタリティ、フードサービス、小売、エンターテインメント業界のエンタープライズ企業にソフトウェア・ソリューションとサービスを提供

設立： 2018年7月

資本金： 8300万円

URL： <https://japan.shijigroup.com/>