

第8章 予約

コンピュータ予約システムとインターネット

▶ インターネット上でのCRS操作が主流に ◀

航空会社、ホテル、レンタカーや、コンサート、イベントなどのいわゆる「トラベル&エンターテインメント (T&E)」に関係する会社では、コンピュータ予約システム (Computer Reservation System: CRS) が必須のものとなっている。世界的規模で展開している会社では、当然ながらCRSも世界的規模のネットワークになる。

たとえば消費者がホテル会社に電話をすると、その電話を受けたオペレータがCRSの端末を操作し、空き状況や部屋の種類、その価格を教えてくれる。希望に合えば氏名や住所などの情報を伝え、予約をしてもらう。その後、ファックスや郵便で予約確認書が届くことになる。また直接航空会社やホテル会社に電話をせずに、旅行代理店を利用する場合も多いが、旅行代理店の担当者が間に介在する点を除けば、していることは同じである。

CRSを操作するための「人」対「機械」用のインターフェイスは、当然ながら各社独自のもので、省略形や記号などを多用し、消費者が直接操作することはまったく考えられていない。しかし、インターネットによるWWWの普及によって、消費者にもわかる形に変換して表示させることが可能になった。そのため消費者は、ウェブにアクセスさえできれば、これまで電話で問い合わせていた空き状況や価格などを、自分のブラウザ上で見ることが可能となったのである。

航空会社系のCRSとしては、アメリカン航空系のサーバーとユナイテッド航空系のアポロ/ガリレオが有名である。サーバーは、パソコン通信の時代から消費者向けのインターフェイスを用意していたので、同様のサービスをウェブでも提供している。サーバーを利用したウェブベースのシステムで有名なのは、Travelocity (<http://www.travelocity.com/>) である。アポロを利用したウェブベースのシステムで有名なのは、ITN (<http://www.itn.com/>) である (図1)。実際、ユナイテッド航空のウェブ (<http://www.ual.com/home/default.asp>) にある予約ページに進むと、最終的にはITNのインターフェイスを利用している。

旅行の案内や予約ができる所としては、MSNのExpedia (<http://www.expedia.com/>) が有名である。Expediaは、1997年度のインターネット旅行サービスの売り上げ第1位、1998年1月売り上げ1200万ドル (Media Matrix調べ) を誇る。しかし現在はアメリカとカナダ在住者しか予約サービスを利用できない。

図1 アポロを利用したウェブベースシステムITNのホームページ



ホテル会社のCRSと直接接続し、その情報の提供と予約が行えるウェブとしては、TRAVELWEB (<http://www.travelweb.com/>) が有名である。ここでは、独自のCRSシステムを持つことなく、単に消費者とホテル会社の間のインターフェイスとしてのみ存在する。そのため、あたかもホテル会社のCRSを直接操作しているように利用できる。ホテル会社によっては、世界をいくつかの地域に分け、その地域ごとにCRSを運用していることもあるが、ウェブを利用すれば地域のハンディを負うことなく情報を引き出せる。

イベント関係としては、Telecharge (<http://www.telecharge.com/>) があげられる。劇場関係のチケットをおもに扱う会社だが、ウェブを介して空き状況を見ることができ、予約も可能だ。表示される空き状況には、座席の位置も示される。

この数年でCRSとインターネットの関係は格段に進歩した。消費者にとって欲しい情報が気兼ねなく手に入るシステムであり、提供会社にとっても人件費削減などの手段となりうるわけで、今後もさらに発展していくことは間違いない。

(井上尚司・フリーランス)

表1 国内のインターネット上での予約サービス例

名称	JASチケットレスサービス (http://www.jas.co.jp/RES_TOP.htm)
サービス内容	航空券の購入
支払手段	クレジットカード
利用方法	会員登録後ウェブ上でクレジットカードの番号を入力して、当日空港発券カウンターでチェックイン
サービス開始	96年12月11日
売り上げ	約800件/月 (96年12月)
	(予約、約3,500件/月 (97年04月))
チケットレス予約含む)	約13,000件/月 (97年11月)
	*売り上げ全体に占めるインターネット予約の割合は約1%
名称	チケットSAISON (http://www.saison.co.jp/ticket/index.html)
サービス内容	チケットの予約・購入
支払手段	専用カード (SAISONカード)
利用方法	希望のチケットを選択、その後チケットセゾンより確認の電話が入り、その処理が済み次第チケットが郵送で送られてくる
サービス開始	97年6月
売り上げ	1億5千万 (対前年比2.5倍)
(97年度)	*売り上げ全体に占めるインターネット予約の割合は0.6~0.7%
名称	ANAチケットレスサービス (http://www.ana.co.jp/dmsrsv.html)
サービス内容	航空券の予約・購入
支払手段	クレジットカード
利用方法	ユーザー登録をしてユーザーIDとパスワードを取得する。その後専用ページで搭乗日と区間を選択して予約、当日空港でクレジットカードを提示してチェックイン済みのチケットを受け取る
サービス開始	97年11月10日



[インターネット白書 ARCHIVES] ご利用上の注意

このファイルは、株式会社インプレスR&Dが1996年～2012年までに発行したインターネットの年鑑『インターネット白書』の誌面をPDF化し、「インターネット白書 ARCHIVES」として以下のウェブサイトで公開しているものです。

<http://IWParchives.jp/>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、データ、URL、名称など)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真・図の作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は掲載されていない場合があります。
- このファイルの内容を改変したり、商用目的として再利用したりすることはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用される際は、出典として媒体名および年号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレスR&D)などの情報をご明記ください。
- オリジナルの発行時点では、株式会社インプレスR&D(初期は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めました。すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接および間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

お問い合わせ先

株式会社インプレス R&D

✉ iwp-info@impress.co.jp