

ジョルダン株式会社

インターネットビジネス利用の現場から



photo:Keiji Kimura

ホームページでソフトの試用版やデモ版を提供する企業は多いが、「ここまで出しちゃってホントにいいの?」と心配したくなるような気前のいい会社がぼつぼつ現れてきた。雑誌で「オススメ実用ホームページ集」といった企画が組まれるたびに常連として登場している『乗換案内』のホームページもその1つ。

この気前のよさはいったいどうして?

名前のとおり『乗換案内』は鉄道経路・運賃を検索・表示するパッケージソフトだ。このソフトの開発元のジョルダンではこの機能の一部をホームページ上で実現している。一部といっても「A駅からB駅までは、どうやって行けばいいか?」という基本的な問いにはきちんと答えてくれるうえに、料金や所要時間まで見せてくれる。試用版と名付けられてはいるが、これだけあれば出張計画や旅費精算などだいたいの場合には間に合ってしまうのである。

使う側からすればありがたいことこの上ないが、提供する側もよく思い切ったもの

ホームページ上で、人気の市販ソフトが使えてしまう気前のいいサービスがある。ブックマークに登録してしまえば、わざわざ金を払って買う必要がなくなる…。その気前のよさの裏側には当然理由があるに違いない。ソフトハウスはいかにインターネットを利用しようとしているのだろうか。

レポート 喜多充成

だ。同社のマーケティング担当・原田理加さんに、この「気前よさ」の理由を聞いた。

ユーザーサポートのためにホームページを作ることから始まった

乗換案内のシリーズは、94年3月に『乗換案内東京版 for Windows 3.1』としてスタートしたパッケージソフトである。同年暮れには全国版をリリース、現在ではOS/2、Mac、Win95など対応OSも増え、昨年4月には主要な特急列車や航空機などの時刻表を表示する機能も加わり、これまでに累計出荷数200万本を超えるベストセラーとなっている。

「累計200万本といいますが、これはバンドル、つまりパソコンのハードディスクにプリインストールされる形での出荷も含めた数字なんです。ご存じのとおり、バンドル販売の場合は多くの出荷数を見込める分、1本当たりの価格はパッケージソフトに比べ大幅に安くなっています。バンドル戦略を推進する過程で出荷数も飛躍的に伸びてきたわけですが、200万本ともなると、パッケージ販売の時代と同じやり方でユーザーサポートをやっていくわけにはいけなくなるんです」(原田さん)

200万本出荷のうちユーザー登録をする利用者は数パーセントということらしい。詳しい数字は明かされなかったが、仮にこ

れを5%として、八ガキで案内を出すとする
と50円×10万人で500万円。1回やれば軽
くサーバー機が買えてしまう。管理の手間
まで考えたら、とてもではないが真面目に
やるほど大赤字。

「そういった経緯から、まずサポートのた
めにホームページを立ち上げたという背景
があるんです。こちらとしても、サーバ
ーの管理だけをしっかりやっていけばい
いでコストが軽減できる。ユーザーにと
ても、最新の情報が必要なものだけが早
く手に入る。お互いにメリットがあるわ
けです」(原田さん)

サポート契約数がアップ、 アップデートサービスをコストダウン

同社では登録ユーザーに対するバージ
ョンアップサービスを2種類用意している。
1年間1万円での年間サポートと、1回400
0円でのスポットサポートである。イン
ターネットを使っているユーザーも使
っていないユーザーもこれに関して違
いはない。またこれ以外に、ユーザー
登録をしている/いないにかかわらず
1回だけ無料のバージ

マーケティンググループ 原田理加さん



ンアップサービスを行っている。
これは実際店頭でパ
ッケージを購入した時点で、
すでに新しいバージョンが発
売されていた場合をフォ
ローするため、あるいは年間
サポート契約への呼び水と
するために行っている“無
料サービス”である。

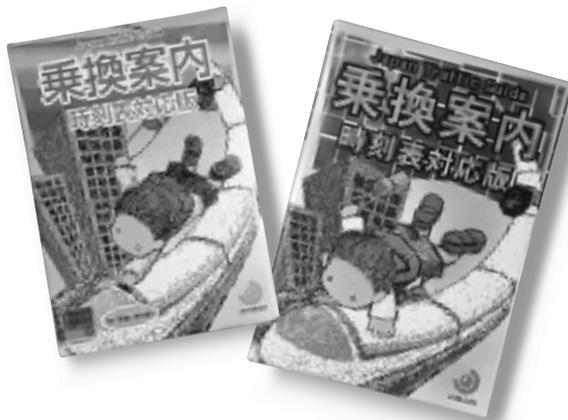
「サポート契約は当社にと
っても重要な収入源です」
(原田さん)

というおり、メーカー側
はユーザーと長くお付き合いしたいと考
えているし、こういったソフトはモノの性質
上絶えざるアップデートが必要である。

「飛行機は2か月ごとにダイヤが変わり
ますし、季節ごとの臨時列車もある。この
4月には消費税引き上げに伴う運賃改定が
ありまして、今年は特に関西方面を中心
に新線の開通も多くなっています。こうい
った情報を盛り込むために、時刻表デー
タや路線データを日々更新していかな
ければなりません。必要なユーザーの方
にはCD-ROMでアップデートをお送りし
ていますが、これをユーザーにお知らせ
するだけでもたいへんなコストがかかり
ます。ましてアップデートを送るとな
ればかなりのものです。この部分のい
くらかでもホームページで対応でき
れば、ということなんです」(原田さん)

核心部分である時刻表データは 公開しない

しかし、登録ユーザーに対してだけの
ホームページでは、いまひとつ「派手さ」
に欠ける。告知を安く行いたいなら電子
メールでもいいではないか。それより、
ひょっとしたら今後このソフトを買
ってくれるかもしれない潜在顧客に
対して、この商品の価値を知って
もらうためにできることがある
のではないかと...



乗換案内のパッケージ版。CD-ROM版が23,800円、FD版が
24,500円 (Win、Mac版共)

そういった思惑から『乗換案内・試
用版』のホームページ上でのサービス
提供が始まったのが昨年の3月のこと。

「雑誌などへの広告はほとんど行
っていませんが、宣伝したくないわけ
じゃありません。せっかくならホーム
ページで話題づくりとして『乗換
案内』を提供し、使ってくれる人
が増えればソフトウェアとしての認
知度も高まるだろうという期待から
始めたものです」(原田さん)

たくさんの人に知ってもらいたい。
それも、安いコストで。となれば当
然の帰結である。しかしホームペ
ージを利用するだけ利用して、ソ
フトは買わないという「タダ乗
り客」が増えるだけになるのでは
、という不安も拭えなかったのでは
ないか。

「いえ、そういう迷いはありません
でした。経路検索も所要時間の案内
もすべてホームページから使
ってもらえるようにしましたし、
回数制限なども加えませんでした
が、製品版のほうの最大の売り
である『時刻表対応』だけは公開
しませんでしたので」(原田さん)

「気前よい」ように見えても、
ホームページでの検索のエンジ
ンはCGIスクリプトを利用し
ているわけだから、これをタダ
であげようという話ではない。
アップデートに会社として大き
な労力とコストをかけている
「時刻表データ」も出さない。
と考えれば、ホームページ上
で公開されている情報



ジョルダン株式会社のホームページ

バージョンアップ情報やアップデートデータ情報がずらりとならぶ。



これがインターネット版の乗換案内。インターネットフェイスも市販のものと同まったく変わりがない。

サーバーアドレス

URL <http://www.jorudan.co.jp/>

は、製品版からすればほんの一部にすぎないのである。

が、何度も言うようだが、出張旅費精算にはこれだけで十分使いモノになる。知らない土地へ行くのにどんなルートがあるのかを知りたい場合でも、ホームページで提供されている「無料サービス」だけで十分に足りる。「ほんの一部を公開しているだけ」というのは提供する側の事情に過ぎず、ほかならぬ筆者もこのページだけは将来にわたっても「タダ乗り」を続けていこうと思っていきたいのである（その後、購入したパソコンにバンドルされていたのでユーザー登録しました）。

使えるホームページとして
すっきり定着

だが「提供する側」には別の事情もある。そもそも、このジャンルを切り拓いたソフトと言えば『駅すばあと』（VAL研究所）がある。こちらを東の正横綱とすれば『乗換案内』は大関クラス。もう一場所優勝すれば横綱に手が届くという位置にあるのではなからうか。

正直言って筆者も実際にアクセスするまでは『駅すばあと』の会社がやっているのだと思っていたし、人に紹介するときも「『駅すばあと』みたいなソフトがホームページで使えるよ」と言っていたくらいなのだ（失礼！）。

追う立場なら、ホームページでの大盤振舞いは得るもののほうが大きいと考えるほうが自然だろう。ちなみにVAL研究所のホームページでは、このようなサービスは行われていないのである。

平日昼間のビジネス利用が
圧倒的に多い

大盤振舞いの甲斐あって、ホームページは好調だ。ここ数か月の平均の数値では、月間のヒット数が約300万件で、実際に検索要求のあった回数は20万件/月に達している。アクセス時間帯の傾向は、平日が土日の約2倍にあたる10万件（1日の平均）で、検索回数は土日の2000件に比して平日は8000件にも上る。

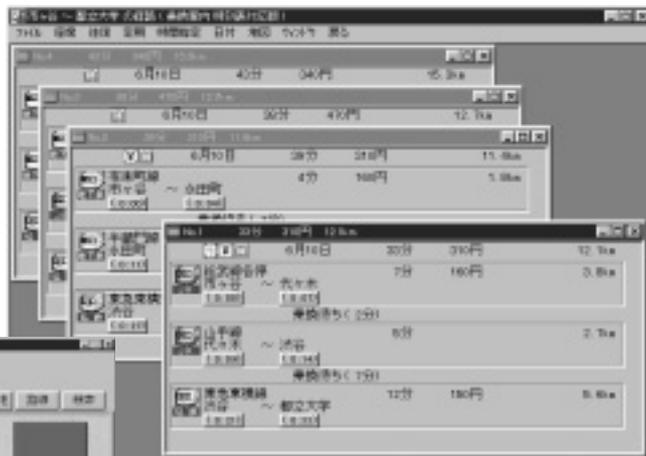
「平日のアクセスが圧倒的に多いことから、ビジネス用途に使われているお客さ

んが多いということがはっきり分かりますね。ときおり聞いたこともないような駅名が何十回も検索されたりして、いろんなところで見てくださいているんだなと楽しんでます。最近では、平日に1日15万件近いこともあり、アクセス数はジリジリと増加の傾向にあります」（原田さん）

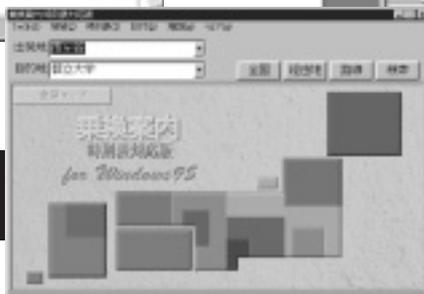
検索エンジンやニュースサイトには及ばないが、自社コンテンツだけで情報を提供しているホームページとしては、かなり上位にランクされることは間違いのない数字と言える。インターネットのユーザーの間で「実用に堪えるホームページである」という評価を得つつあることは、この数字からも、またアクセスの傾向からもうかがえるのである。

インターネットから届いたユーザーの
声がソフトに反映されていく

『乗換案内』はパッケージソフトとして販売されてはいるが、アプリケーションソフトというよりコンテンツとしての比重が大きいソフトであるため、ある意味では会員制のサービスに近い利用形態が将来像とし



これが市販のものの画面。ホームページのものとは見比べてほしい。



て考えられる。

「現在は製品版だけに限っている時刻表機能ですが、インターネット上でも公開してほしいという声が多く寄せられます。使う分だけ支払いたいという気持ちも確かに分かります。1回10円でも20円でもいいんですが、インターネット上での少額支払いの手段ができれば、これはぜひやってみたいサービスだと考えています。」(原田さん)

インターネットで公開することで、このソフトをどう育てていけばいいかという方向性も見えてくるというわけだ。

他社のソフトやサービスとリンクして
さらなる機能アップを目指す

当然ながら、パッケージソフトとしての「機能アップ」にも意欲的である。『MapfanII』(インクリメントP社)や『Atlas Mate』(住友電工システムズ)など、売れ筋の地図ソフト、それも『乗換案内』と同様にバンドル販売されることの多いソフトと情報をリンクさせ、駅周辺地図を表示させたり、住所から最寄り駅を表示できるなどの機能アップが実現している。

また、JRが始めた会員向けの空席案内・予約サービス『サイバーステーション』(鉄道情報システム)と提携し、経路検索から空席照会・予約までがパソコン上で行える“旅行代理店いらず”のサービスも始まった。

「当社の社長の佐藤俊和は、このソフトをやるうと決めたときから『最終的には自宅でチケットを買えるようにしたい』と書いていました。その基盤がようやく整いつつあります。」(原田さん)

アップデートはネット上でが
当たり前になる日は近い

今年4月の消費税アップにともなう運賃改定では、超特急作業で3月31日にパソコンバンドル用のグランドマスターを完成させ、それをもとに4月1日からホームページの『試用版』を新運賃対応のものに置き換えた。年間サポートのユーザーへアップデート用CD-ROMの発送を開始したのは4月10日。新運賃対応のパッケージソフトが店頭と並んだのは11日からのことだったという。

最近ではフロッピーディスクで販売されるアプリケーションソフトはめっきり少なくなり、あったとしてもCD-ROM版より高い価格が付いている場合が多い。『乗換案内』でもFD版はCD-ROM版より数百円だけ高い標準価格が設定されている。メディアの価格と手間を考えれば当然とユーザーが容認するからこそだろう。これと同じサポート価格差が将来インターネットとCD-ROMの間に生じないとも限らない。

それなりにまとまった数のユーザーがいて、コンテンツの絶えざるアップデートが必要なソフトウェアを提供する企業は、インターネットによるサポート体制の拡大と充実を急ぐだけの理由がある。『試用版』のヒットでインターネットユーザーから好感を得ているジョルダンが、今後インターネットをどうやってサポートに、ビジネスに結びつけていくのか。ソフトハウスならずとも興味のあるところだと言えよう。



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

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、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)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、写真の撮影者、イラストの作成者、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収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用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する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時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が、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の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。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp