特集

ネット予約で販売強化を

今回の新商品紹介特集は「インターネット予約システム&サービス」にスポットを当てた。国際観光旅館連盟が行った平成23年度「国際観光旅館営業状況等統計調査」でも年々インターネット経由の宿泊予約が増えている。観光業界でもネットをどう活用するかが販売強化のカギだ。参考資料となる同調査のネット関連部分と、優れた最新のシステム&サービスを紹介する。

平成23年度「国際観光旅館営業状況等統計調査」
旅行業とインターネット予約方法

調査は227軒を対象に集計した。項目ごとに無回答があるのでその場合は除外している。

予約方法

旅館・ホテルの予約方法については従来は旅行業経由、案内所経由、電話や訪問による直接予約であったが、インターネットの進展でネットエージェント、自社サイトが加わり予約手段の幅が広がった。

業界としての集計方法が標準化しているとは言いがたいが、あえて平成22年度の宿泊人員の各構成比を示したのが図1の円グラフだ。

旅行業依存度

旅行業依存度は年間延べ宿泊人員に占める旅行業経由の宿泊人員の割合である。

22年度は表1の通り、大旅館が前年比2・6ポイント減の60・0%、中旅館が同2・4ポイント減の57・8%、小旅館が同7・9ポイント減の38・8%と各規模とも旅行業依存度を低下させた。前年に依存度の高かった小旅館もほぼ従前の依存度となっている。

結果、平均でも58・2%とついに60%台を割り込んだ。

表1 旅行業依存度とインターネット　（単位：%）

	年度	平均	大旅館	中旅館	小旅館
旅行業依存度	平成17年	65.3	69.2	60.6	38.3
	18年	67.0	71.1	61.4	39.9
	19年	61.9	62.5	59.8	37.1
	20年	66.3	70.2	59.2	38.3
	21年	61.1	62.6	60.2	46.7
	22年	58.2	60.0	57.8	38.8
インターネット経由の宿泊人員	平成17年	6.3	5.3	7.5	14.4
	18年	8.3	6.3	11.6	17.5
	19年	9.3	7.0	12.6	18.4
	20年	11.4	8.8	14.7	25.4
	21年	14.2	12.8	15.3	27.0
	22年	14.7	14.1	14.7	23.1
(うち)自社サイト	平成17年	−	−	−	−
	18年	4.2	3.7	4.7	9.0
	19年	5.7	4.0	8.5	10.2
	20年	5.9	4.3	8.3	11.5
	21年	6.2	5.3	6.9	11.4
	22年	5.5	5.1	5.6	11.8

図1 宿泊人員構成比

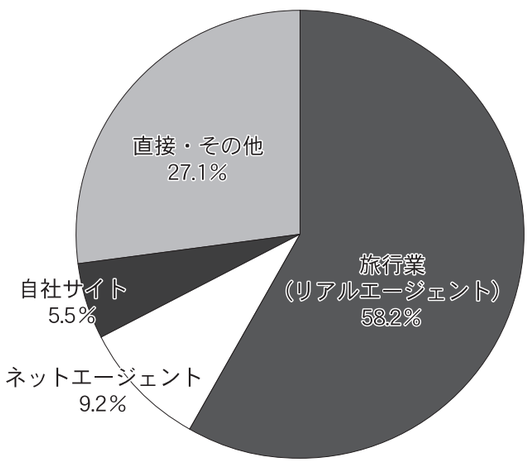

表2 自社ホームページ対応言語　（単位：%）

年度	英語	中国語		韓国語	日本語のみ
		繁体字	簡体字		
平成17年	24.7	6.7	2.6	3.0	74.9
18年	25.3	6.3	1.3	3.0	68.8
19年	28.1	7.5	2.4	5.1	62.5
20年	36.3	10.9	6.6	10.5	62.9
21年	42.0	13.7	13.7	13.3	53.5
22年	42.5	19.2	16.4	16.8	55.1

注目の新システム&サービスを紹介

JRシステム
送客通知システム
自動巡回処理が速い

東京都中央区にあるビジネスホテル「ホテル日本橋ヴィラ」（181室）は、東京近郊のあらゆる場所に簡単にアクセスできる利便性が売りだ。「羽田や成田空港はもちろん、5月開業の東京スカイツリーにも電車の乗り換えなしで行ける」と副支配人の田畑勝利氏。

その同ホテルでは約1年前、鉄道情報システム（JRシステム）の送客通知システム「らく通PLUS・ネット版」を導入した。ネットエージェントから送られてくる宿泊予約通知情報を効率的に管理している。

ホテル日本橋ヴィラ

送客通知システムは、宿泊予約通知情報をネットワーク経由で受信、分析し、施設の効率的な業務運営を支援するもの。

らく通には、旅行会社（リアル）とネットエージェントの宿泊予約に関する業務を同一画面上でまとめて参照、管理できる「らく通PLUS」、旅行会社のみ、また、ネットエージェントのみの予約通知を管理する「リアル版」「ネット版」がある。

らく通は、予約などを管理する自動巡回処理の速度が速いうえ、複数のネットエージェントに向けた提供料金の一括管理も可能。同ホテルは、らく通を採用した決め手として、「管理画面の見やすさ」「低廉な導入費用」に加え、「自動巡回速度の速さ」を挙げる。

以前、他社製品を使っていたときは、自動巡回処理の速度が遅く、「客室を売り止めにしようとしても時間がかかっていた」と田畑氏。平日の忙しい時間帯には、1分間に5〜10件ほどの予約が入ることもあり、「常にオーバーブックの恐れがあった」と話す。

らく通を導入してからは、そんな悩みからも解消された。田畑氏は「今ではオーバーブックの恐れがなくなった」と評価している。

エクスペディア
旅行会社専用予約サイト
国内、海外14万軒の宿を

世界利用者数1位のオンライン旅行会社、エクスペディアが昨年10月に開設した旅行会社専用の日本語予約サイトが好調だ。

サービス名称は「クマの手」。エクスペディアが直販サイトで提供する国内・海外14万軒以上の宿泊施設を旅行会社が自分の顧客に販売できるようにした。基本10%、売り上げに応じて最大11・5%の販売コミッションをエクスペディアが旅行会社に支払う。旅行会社専用のフリーダイヤルも設置。現在までに600社以上の旅行会社が導入した。

日本を代表するメーカーや商社などを中心に全国約3千社の業務渡航顧客を持つ日新航空サービスは昨年12月に全国20店舗で提供を開始した。予約画面のインターフェースや予約方法は、一般向けのエクスペディアサイトと同一だが、社内セミナーを開いて操作方法を周知徹底する力の入れようだ。

「業務渡航中心の旅行会社は、航空券手配が主な収入源だったが、航空会社のゼロコミッション政策でかつてのような手数料収入が得られなくなった。航空券以外の商品販売の拡大が急務だった」。同社営業企画室の植竹リーダーは導入のきっかけについてこう語る。

とくに中小企業の業務渡航では、ホテルは顧客の自社手配が主流で、エクスペディアを使っているケースが多いという。顧客が自分で手配せずに日新航空に手配を依頼してもホテルレートは同一。このため「エアとホテルをセットで請け負うケースが急増している」（植竹氏）という。

大企業がホテルと特別価格で直接契約する「コーポレートレート」よりも、閑散期ではエクスペディアの方が安いケースも多く、「安いレートを見つけて提案することが顧客満足度の向上にもつながっているようだ」と植竹氏。

クマの手のロゴ

エクスペディアと直接提携しませんか?

エクスペディア"公式"・旅行会社専用予約サイト
「クマの手」

世界最大の旅行会社・エクスペディアの旅行会社専用予約サイト「クマの手」
猫の手も借りたいほど、ご多忙の旅行会社様のために、エクスペディアの人気キャラクター・エクスベアが、クマの手をお貸しします。わずか3分の簡単登録で、今すぐ予約を開始できます。

クマの手は、エクスペディアが旅行代理店様向けに提供する、唯一の公式プログラムです。
営業窓口は（株）ディスカバー・ザ・ワールド・マーケティングに独占的に委託。
エクスペディアまたはディスカバー社以外が提供する類似プログラム経由の場合、高額手数料やボーナスは提供されませんのでご注意ください。エクスペディアとの直接契約をご希望の場合は、必ず「クマの手」をご利用ください。

Expedia.co.jp™
かしこい旅、エクスペディア

参加旅行代理店	参加登録料	国内ホテル・海外ホテル	高額手数料
600社突破!	無料!	14万5,000軒の在庫を提供!	10〜11.5%!

参加登録はこちら　http://www.expedia.co.jp/corporate/kumanote.aspx

簡単操作で一元管理!
低廉な料金で信頼と万全のサポート機能
ソフトもハードもオプション機能も
"らく通"におまかせください。

JR JRシステム

好評 販売中!

旅行会社とネットエージェントの管理を使いやすく統合
新世代の送客通知システム
らく通 +PLUS

ラクラク
旅行会社も ネットも
一元管理

- バージョンアップ込みの固定料金で安心の**低廉な利用料金**
- 通知情報の着実な送受信から戦略的なオプションまでの**豊富な機能**
- 旅行会社・ネットエージェントの**予約情報を一元管理**
- フロント会計システムとの連動で大幅な**業務の効率化**
- 導入から稼働後の保守まで**万全のサポート**
- 重要な予約情報管理も**安心のセキュリティ**

www.raku-2.jp
JR鉄道情報システム株式会社　〒151-8534 東京都渋谷区代々木2-2-2　TEL 042-573-6420　メール info@raku-2.jp

インターネット経由の構成比

小旅館が牽引する形でインターネット対応が進んできた。22年度はややかげりがみえたものの、小旅館は23・1％と大旅館や中旅館を上回る高い依存度を示している。

自社サイト経由の宿泊人員

小旅館が先行する形で拡大してきた。22年度は大中小それぞれでやや足踏み感が見られる。

自社サイトは手数料の安い集客手段であるから、今後も旅館・ホテル経営者は注目するであろう

ホームページの対応言語

日本語のみとしている回答は近年減少傾向にあったが、22年度は55・1％と前年をやや上回った。対応言語は英語が42・5％で最も多い。英語以外では香港言語である繁体字（中国語）、韓国語、北京語である簡体字（中国語）の順。中国語、韓国語は前年より増加している。

また、ホームページが日本語のみのところにあっては、「外国語のホームページを作成したい」が62％となっており、今後とも外国語のホームページは増加するであろう。

予約機能

ホームページからの予約は日本語では90・8％が可能としている。一方、外国語で予約が可能とするのは38・4％にとどまっているが、小旅館が大旅館や中旅館を上回っていることが特徴的である。

表3　自社ホームページについて　（単位：％）

	年　度	平　均	大旅館	中旅館	小旅館
自己管理型HP	平成17年	69.9	69.7	70.3	68.8
	18年	67.5	76.0	64.8	58.8
	19年	68.8	75.9	65.7	64.9
	20年	69.9	76.9	68.1	63.9
	21年	68.4	74.6	62.6	73.9
	22年	88.7	88.5	87.6	91.7
日本語で予約が可能	平成17年	85.9	97.3	84.8	69.8
	18年	87.0	95.7	84.3	78.8
	19年	85.4	93.7	81.8	81.1
	20年	88.6	97.5	88.3	75.7
	21年	93.8	100.0	92.9	86.7
	22年	90.8	96.6	91.1	83.0
外国語で予約が可能	平成17年	21.4	23.6	20.0	22.0
	18年	28.7	27.5	19.5	28.1
	19年	21.7	21.5	21.9	21.6
	20年	27.3	31.6	25.5	27.0
	21年	39.0	37.9	33.6	54.5
	22年	38.4	42.4	33.6	44.7

自社ホームページ用　宿泊予約システム
RESERVE GATE

自社ホームページ予約を「あの手この手」で集客力UP!!

- 携帯電話やスマートフォンユーザも逃がさず集客！
- お使いの「予約サイトコントローラ」との連携オプションで販売チャンスを更にUP！
- メルマガ配信や特定の方だけ見れるシークレットプランなどお客様の喜ぶサービスも簡単に！
- 英語（無料）、中国語、韓国語対応オプションでインバウンド集客をバックアップ！

これだけの機能がついてナント!
【基本月額】¥8,400円!!
※オプションのご利用は別途オプション料金が必要です。

人々の笑顔が見えてくる Love♥job ナバック
NAVC II 株式会社ナバック
http://www.navc2.co.jp
東京　〒108-0014 東京都港区芝4-10-5 ダヴィンチ田町5F　TEL(03)5443-7800 FAX(03)5443-7822
大阪　〒540-0024 大阪府大阪市中央区南新町1-4-1 TTN南新町ビル6F　TEL(06)6943-0477 FAX(06)6943-0487
福岡　〒810-0001 福岡市中央区天神4丁目8-25 ニッコービル7F　TEL(092)737-3232 FAX(092)737-3230
本社　〒861-8045 熊本市小山4丁目7-102　TEL(096)388-5588 FAX(096)388-2288
拠点　名古屋営業所・高松営業所・鹿児島営業所

特集

アビリティコンサルタント

ウェブ予約システム

全国で1000施設以上が導入

宿泊施設を中心に、豊富なノウハウを元に制作したホームページ（HP）は、すでに1千社以上というアビリティコンサルタント。その同社では、ウェブ予約システム「予約プロプラス」をホテル・旅館に提案している。

予約プロプラスの累計導入軒数は、全国で1千施設以上。ホテル・旅館を中心としたHP制作会社だからこそできる、さまざまな高機能と高いデザイン性が売りだ。ほかの制作会社でサイトを構築した施設でも利用できるという特徴もある。

「サーバ環境に依存していないため、どのようなサーバからでもリンクして利用できる」と同社。

オプションでさまざまなサービスを提供する。例えば、予約システムの導入が初めてという施設が安心して使えるように、初期設定とプラン設定を代行するほか、オンライン決済にも対応する。

メールマガジン配信機能は、一度に1万通を同時に配信できるもので、回数制限なく利用できる。メルマガ配信サービス会社との提携で、スパムメール扱いにならない一斉送信が可能だ。

クチコミ機能や多言語対応は無料で使えるという特徴も。多言語対応は、英語、韓国語、中国語（繁体字・簡体字）、スペイン語に対応する。

ほかにも、予約サイトコントローラである「手間いらず」「らくじゃん」「TL―リンカーン」との連携も特徴だ。

アビリティコンサルタントのメールマガジン「がんばるホテル旅館」では、同社のシステム担当者が予約プロプラスのコーナーを連載。よくある質問や開発者の声を届けている。メルマガは、同社HPから簡単に登録できる。

予約プロプラスのホームページ

ナバック

ウェブ予約システム

料金は毎月固定8000円

スマートフォンからの予約にも対応

ナバックのウェブ予約システム「リザーブゲート」は、自社ホームページ（HP）上で会員管理、空室状況の照会、予約受け付けを可能とするもので、導入実績は約900軒。「英語予約」「法人割引」「会員データグループ」といった各種機能を有しながら、料金は毎月固定で8千円（税別）と安い。

さらに、「日別実績」や「予約転換率集計」など、14種類の各種予約分析を実装。会員向けのメールマガジン機能なども適のツールとあり「顧客囲い込みに最適のツール」と同社。また、「自社HPに合わせたデザイン設定で、違和感なく消費者を誘導できる」とも。同社のホテルシステムと連動させれば、部屋数変更や予約登録なども自動で行ってくれる。

自社予約エンジンとしてはパソコン、携帯電話に加え、最近ではスマートフォン経由にいち早く対応した。スマートフォン経由の予約は、アイフォーン、サファリ、アンドロイドの各ブラウザーに最適化された画面での予約が可能。リザーブゲートの基本機能のなかに、スマートフォン予約機能が含まれているので、毎月のコストが上がる心配もない。

その他、リザーブゲートのオプションで、トランスネットの予約サイトコントローラである「らくじゃん」とも連携。また、中国語（簡体字、繁体字）と韓国語にも対応可能となった。予約サイトコントローラとの親和性の向上に加え、回復傾向にあるインバウンド集客も支援する。

同社では、「現在、リザーブゲートは基本機能のバージョンアップを行っており、管理、販売においてさらに使い勝手が良くなっている」とアピールしている。

シーナッツ

予約管理システム

業界初の共通在庫サービス

シーナッツが提供する宿泊施設向けの予約管理システム「TL―リンカーン」は、旅行会社とネット販売から送られてくる宿泊予約通知情報を一元で管理できるもの。3年前の発売から現在の導入実績は約2100軒。旅行会社、ネット予約サイト、予約エンジン60社と接続されている。

業界初となるASPサービスを採用したことで、同時に複数の人による作業が可能。宿泊施設のホテルシステム（PMS）とのデータ連動ができるので、手作業の手間が省けるほか、残室・料金調整などの更新スピードが速く、オーバーブックのリスクを軽減する、といった特徴もある。

システムは常にバージョンアップを続ける。同社の社員は直接施設に足を運び、要望を聞きながら市場の変化に対応できる商品開発を行う。その中の1つが昨年11月にリリースした業界初の「TL―リンカーン共通在庫サービス」だ。

宿泊施設は従来、各ネット販売にプランなどを提供する場合、それぞれの管理画面に部屋・プラン情報の作成、登録、更新の必要があった。サイトごとに行う手間が煩雑で大変という。

ホテレスのシーナッツブース

新サービスは、リンカーンに直接、部屋在庫やプラン情報などを登録、修正するだけで、複数のネット販売に展開されるもの。リアルタイムでの更新が可能となり、オーバーブックのリスクもゼロになる。現在の対応先は、エイチ・アイ・エスの「スマ宿」、「ぐうたび北海道」「LUXA（ルクサ）」などの6サイト。

共通在庫サービスは、2月に開催された「ホテレス・ショー」に初出展され、高い評価を得たという。今後は、対応サイトを順次、拡大していく予定だ。

強みを伝えるデザインとマーケティング力の高い『ホームページ制作』、
最新・自由度の高い『予約システム』、業界一の実績を生かした『WEB予約代行サポート』

旅館ホテル WEB売上アップを強力サポート!!

和倉温泉 加賀屋 様
指宿温泉 白水館 様
有馬温泉 兵衛向陽閣 様
湯元ことひら温泉 琴参閣 様
鬼怒川温泉 あさや 様
ロイヤルパークホテルズ 様
JR東日本ホテルズ 様
加賀四湯どっとこむ 様
加賀屋様facebookページ
熱海ふふ様facebookページ

ホテル・旅館のホームページ制作 実績No.1!!

楽天トラベル カスタマイズ　お客様はたった3秒で施設の良し悪しを判断します!　3ページ 210,000円～　デザイン性の高さでお客様をキャッチ!　貴社の魅力・売りをトップページで徹底訴求!　売り上げUP!!

予約したくなる！WEB予約システム　予約プロ プラス　見やすいデザインで予約に誘導。施設様の声から生まれた数々の高機能! まだまだ進化し続ける予約システムです。　■初期費用 50,000円　■月額費用 14,000円

5年後にはパソコンを越える急速な普及率!!　スマートフォンサイト制作　ユーザビリティに優れたページ構成で、チャンスを逃さず顧客を確保!!

facebookページカスタマイズ ご相談ください!　・ウェルカムページのカスタマイズでfacebookページを魅力あるものに!　・公式サイトへの導線をつなげることで、予約増加につなげます!

●記載されている金額は税抜き価格です。●記載されている金額・内容は2012年3月現在のものであり、予告なく変更される場合がございます。

旅館、ホテルを中心に全国1000社以上の制作実績!
株式会社アビリティコンサルタント
▼各種制作実績は当社ホームページをご覧ください!　アビリティコンサルタント　検索　http://www.ab-net.co.jp/
お問合せはお気軽に! E-mail info@ab-net.co.jp
東京本社　TEL:03-5408-8004　FAX:03-5408-8005　〒105-0021 東京都港区東新橋2-18-3 ルネパルティーレ汐留11F
東北支店　〒990-0827 山形県山形市城南町1-13-18 アルコパレーノ1F TEL:023-645-4300
北海道支店　〒060-0063 北海道札幌市中央区南3条西8丁目 SAKURA-S3 3F TEL:011-522-6275
名古屋本社　TEL:052-262-8261　FAX:052-262-8042　〒460-0008 愛知県名古屋市中区栄5-28-12 名古屋若宮ビル11F
九州支店　〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-5-1 アーバンネット博多ビル4F TEL:092-882-4687
沖縄支店　〒900-0012 沖縄県那覇市泊2-1-18 T&C泊ビル4F　TEL:098-943-1530

リンカーンは「声」で、できている。

TL-リンカーン導入後のお客様の「声」を大切にします。ここ1年間の実績では、お客様からいただいた「声」をもとに300件以上のシステム改善を実行。次期システムの開発もお客様の「声」をもとに行なっています。

宿泊施設の、宿泊施設による、宿泊施設のための予約管理システム
TL-Lincoln TL-リンカーン

旅行会社とネット販売の予約・販売・残室管理を1つに集約　PMSへの入力・修正の負荷を、カスタマイズ機能により大幅に削減　ASP化により複数の担当者の同時利用が可能　統計実績データをボタン1つで集計・分析、営業力が強化

http://www.seanuts.co.jp
株式会社シーナッツ　〒105-0021 東京都港区東新橋 2-3-3 ルオーゴ汐留　TEL：03-5404-6701（代）　FAX：03-5404-6706