インターネットの普及に伴い、旅館・ホテルではネットを活用した販売の強化が求められている。今回の商品特集では、その販売を支援する最新の「インターネット予約システム」を取り上げる―**あいうえお順**。併せて、国際観光旅館連盟による調査から、ネット予約の現状を紹介する。

旅館・ホテルではネットの活用が重要になってきた

国観連の調査

ネット経た予約 小旅館で18%に

国観連が平成19年12月に発表した「19年度営業状況等統計調査」によると、18年度のインターネット経由の宿泊人員は、大旅館で6・3%、中旅館で11・6%、小旅館で17・5%を占めている。規模が小さいほど依存度が高いという傾向がある。

17年度と比較すると大中小各規模の旅館で増加。特に中旅館が4・1㌽増と伸びが大きい。「インターネット経由の予約は今後も増加するものと思われる」と国観連。

自社ホームページ（HP）上から予約を受けた宿泊人員の比率は、平均では4・2%となった。大旅館が3・7%、中旅館が4・7%、小旅館は9・0%で、前項同様に規模が小さいほど率が大きい。

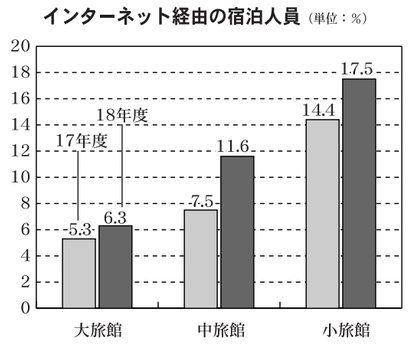
なお、この質問の調査は今回からで、前年度の数字はない。

また、インターネットを活用して情報を発信する旅館は98%と、ほぼ全旅館に近い。自己管理型ホームページを持っている旅館は67・5%だった。

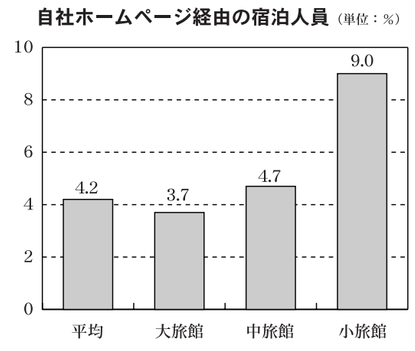
ホームページの対応言語は、日本語のみが68・8%を占めるが、前年度と比較すると約6㌽低下しており、外国語への対応が広がりつつある。英語対応が最も多く25・3%。中国語(繁体字)が6・3%、韓国語が3・0%で続いている。

インターネットの今後をどう見ているのか。「それぞれの旅館のホームページがさらに充実し、表現豊かなホームページが生まれる」との回答が約7割を占めて最多。ネット予約の重要性はますます高まると予想される。

インターネット経由の宿泊人員（単位：%）



自社ホームページ経由の宿泊人員（単位：%）



宿シス
ウイング

予約増に向けサービス充実

利用料は、定額制でなく、売り上げに応じた変動制。しかも、利用料には「新規撮影を含むオフィシャルサイトの制作、管理」や「ドメイン・サーバなどの運営、管理に必要な基本的付帯費用」「SEO、SEMに関する付帯業務」「宿泊プランの提案とITを中心とした販売促進のコンサルティング」を含む。このような、同業他社と比較して幅広く充実したサービス内容は、導入した宿泊施設と一体となって予約増に努める同社の企業姿勢を投影したものだ。

●オプション販売も簡単

サイト上に別注料理などのオプションを写真付きで分かりやすく表示することができるため、予約の際にオプションの同時販売が可能。このオプション設定機能により、宿泊単価の向上につながった実例も数多いという。

●宿泊プランの予約も可能に

日々バージョンアップが図られているので、常に最新のシステムを導入できる。予約形態はこれまで「客室タイプ」のみだったが、新たに「宿泊プラン」も追加。また、英語版サービスも対応可能になった。ネット予約サイト一元管理ソフト「らくじゃん」との連動も実現している。

ネットダイレクト予約機能
信南情報システム

ホテル・旅館専用を追求

信南情報システムでは、99年から館内ウェブサーバによる「インターネットダイレクト予約機能」を開発し、提供してきた。館内予約システムと部屋在庫をシームレスに連動できるので、部屋提供の管理が必要ない。予約担当者は、予約システムのみを取り扱うだけ。空室と料金コントロールは自動的に行ってくれるので、ウェブ予約担当者を別途置く必要もない。

●施設に適した予約画面

予約成立までのスピードが求められるビジネスやシティホテルでは、シンプルな共通フォームが適しているが、リゾートホテルや旅館は、施設案内ページが重厚感のあるデザインだけに、安易な予約フォームでは味気ない。ダイレクト予約機能は、予約機能に入ってからも色使いだけでなく、独自のボタンを付けたり、さまざまな要求にこたえられるように設計。初期投資のみで、導入後の費用は一切かからない。

●単価アップを図るオプション

予約を決意してから、さらに機運を盛り上げ、途中で追加オプションのオーダーを受け付けるといった仕組みも構築できる。最終的に予約段階での単価アップが図れる。

新機能満載の万全サポート

らくじゃん
トランスネット

宿泊予約サイトの一元管理

旅館・ホテルでは、複数の宿泊予約サイトに客室を提供し、販売機会を拡大しようとしているが、一方で、在庫管理や予約管理など宿泊予約サイトの管理が煩雑になった。そうした業務を軽減し、効率よくコントロールできるソフトが「らくじゃん」だ。販売開始から２年で約900施設に導入された。

●１つの画面で確認

らくじゃんは、予約サイトを自動巡回して予約情報をチェックし、提供室数を更新する。１つの画面で複数の予約サイトの残室・販売状況を確認でき、提供数の調整、一括での満室設定や予約の確認が簡単だ。

●フロント会計システムと連動

フロント会計システム(PMS)との連動で、予約情報の入力作業を大幅に軽減。各PMSメーカーとの提携により、らくじゃんとPMSが一体化した新しい会計システムも提案している。

●顧客ニーズへの対応

顧客からの要望、カスタマーサポート、営業担当者からの情報をもとに常にバージョンアップ。また、リモートソフト（無償）を導入し、サポートも迅速に対応している。

リザーブゲート
ヴィクトリー・インターネット・コミュニケーションズ

多彩な機能を安価に提供

自社のホームページ(HP)上で会員管理、空室状況の照会、予約の受け付けが可能になるシステム。携帯電話から閲覧できる機能、英語用HPに対応した機能、IDでログインすると特別料金を提示する機能などを備えながら、料金は毎月固定で8400円と安い。キャンペーン実施中で、今なら通常12万円の初期費用（設定料含む）も無料。

●画面やメールを自由にデザイン

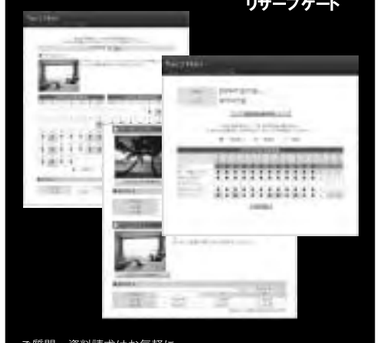
空室状況や予約フォーム画面、メールのデザイン、色を自由に変更できるため、どんな自社HPにもマッチ。訪問者をスムーズに予約へと誘導する。

●あらゆるタイプの宿泊施設に

客室の在庫に対して複数のプランを設置できるほか、シーズン料金や曜日別・休前日料金などさまざまなパターンで設定が可能。機能面、デザイン面ともに柔軟性があり、ビジネスホテル、シティホテル、旅館などあらゆるタイプの宿泊施設で利用できる。

●システム連動で便利

ナパック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が自動。予約サイト一元管理システムも従来の「手間いらず」に加え、「サイト番頭」との連動も予定されている。



最新鋭のインターネット予約システム