

事例紹介 東映株式会社

Flashのユーザビリティを高く評価し ColdFusion MXとFlash Remotingで ホテル予約システムを構築

東映では、全国に展開する7つのホテルの予約システム「joyport」をMacromedia Flash RemotingとMacromedia ColdFusion MX、クールサイトのFLASH BEAMSを使い構築した。Flashで使いやすいインタフェースを実現することで、Webブラウザの使い難さを克服。ホテルマンが使いやすい顧客管理やアンケートプロモーションの機構を実装し、CRM推進の強力なツールを手に入れた。



東映株式会社
情報開発室

松本拓也氏

Corporate Profile

東映株式会社

住所：東京都中央区銀座3-2-17
設立年月日：1949年10月1日
資本金：117億709万2928円
従業員数：353名(2002年11月1日現在)
URL：http://www.toei.co.jp/

日本を代表する映画会社。数多くの名作を輩出する一方、ビデオ・テレビ映画など映画関連事業も多く手がける。また、会社設立当初から“映画事業と多角経営”を企業運営の柱としてきており、不動産業・観光業・デベロップメントなどグループ企業として多くの事業に携わっている。ホテル業は、1960年から取り組んでおり、都市型の新潟東映ホテル・天王寺東映ホテル・福岡東映ホテル・長崎東映ホテル、リゾート型の湯沢東映ホテル・南熱川東映ホテル、そしてビジネス型の松山東映ホテルの計7つのホテルを経営している。

顧客コミュニケーションを重視した予約サイトを作りたい

東映が自社のホームページを開設したのは1995年だ。当時は会社のプロフィールなどの情報を公開するだけだったが、2000年にColdFusion 4.5を使い、運営するホテル部門のホームページを拡充した。会員である顧客がホームページからホテルを予約できるシステムを構築、ふたつの温泉旅館を含める7件のホテルの予約システムとして2年間運用してきた。

予約システムのコードを書き上げたのは東映 情報開発室の松本拓也氏だ。同氏はこれまでAccessのマクロを書く知識はあってもWebプログラミングの経験はなかった。「CGIなどの知識がなかったので、ColdFusionを使いました。フロント部分の開発はデザイナーにまかせ、バックエンドのコードは私一人で作成できました」と松本氏は語る。

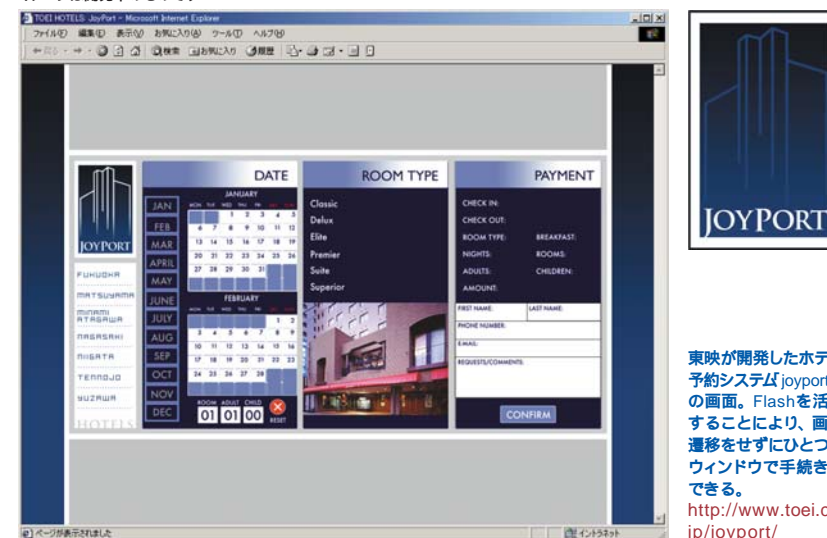
予約システムの2年間の運用で確実に売上は上昇し、会員数は約8000人になった。しかし「顧客管理を行う仕組みが実装されておらず、お得意様の検索さえできないという状況（松本氏）だったため、顧客の動きを把握するCRMの機能が必要となってきた。さらには「インターネットも

ホテルのフロントと同じであるという意識を各ホテルの担当者に持ってもらうことも重要な課題だった」と松本氏は語る。これまでは情報開発室が受けた予約情報をホテル側に渡すという流れだったため、ホテル側はインターネットをやらされているという意識が強く、顧客とのコミュニケーションであるという認識が希薄だったという。「インターネットも現場営業も変わりはない。顧客とのコミュニケーションの中でビジネスチャンスを広げていくという醍醐味を味わってほしかったし、そういった意識を共有したかった（松本氏）。

クールサイトのFLASH BEAMSでCRM機能を実装

ホテルに予約システムを活用してもらうには、システムを、敷居が低く使いやすいものにする必要があった。そこで注目したのがFlashだ。当初、Flashについては、フロントで使ってインパクトあるWebページを作りたいと考えて注目していた。そのためFlash RemotingとColdFusionを組み合わせて使うことは決まっていたが、Flashとバックエンドの開発に強いパートナーがどうしても必要だった。そんなときにアイ・ティ・フロンティア主催のセミナー（2002年12月）に出席し、「ColdFusion MXとクールサイト

イメージは開発中のものです



東映が開発したホテル予約システム「joyport」の画面。Flashを活用することにより、画面遷移をせずにひとつのウィンドウで手続きができる。
http://www.toei.co.jp/joyport/

(http://www.coolsite.co.jp/)のFLASH BEAMSを使ったデモを見て、これだとすぐに決めました（松本氏）という。こうして、FLASH BEAMSを導入し、開発パートナーにクールサイトを選ぶことが決まった。実際の開発には、アイ・ティ・フロンティアのSIパートナーとして、同社のサポートを受けながらソリューションの提供を行っているネットフュージョン（http://www.netfusion.jp/）も加わった。

松本氏は、FLASH BEAMSの、1画面にすべてのインタフェースが載り、アプリケーションのように使える点を非常に高く評価した。また、FLASH BEAMSのフレームワークを利用すれば、顧客情報の管理はもちろん、顧客とのメールの履歴が残せるなどの機能がすぐに実装できる点もよかったという。

システム構築にあたって、目標は3点に絞られた。ひとつは顧客情報の履歴管理を可能にすることだ。宿泊の履歴を残すことによって、リピーターの顧客に向けたサービスを提供したいと考えたからだ。このアプローチは、特に温泉旅館の営業活動に非常に効果的だと考えた。

ふたつめにはCMS（Contents Management System）だ。ホテル側の

担当者がインターネットを介して顧客とコミュニケーションしている意識を持たせるには、直接ホームページのコンテンツを更新してもらうのが一番だ。しかし、そのために担当者がHTMLを覚えなければならぬのでは使われなくなってしまう。そのため、誰でも簡単にホームページを管理できる仕組み、現場が使っていておもしろいシステムが必要だった。

そしてユーザビリティだ。これも、CMSの採用理由と同じく、使いやすいものでなければホテルに使われない。管理者画面のユーザビリティを高めること、これが今回の新予約システム導入時の最も大きな課題だった。

将来的には全社的なCMS、CRMへの展開もにらむ

開発期間は3カ月という非常にタイトなものだったが、2002年12月にスタートした開発は2003年3月には無事終了した。「ColdFusionとFlash Remotingを使った開発の生産性の高さに驚きました。技術的なトラブルもまったくなく、円滑に開発が進みました」と松本氏は話す。

こうして新しい予約システム「joyport」が完成した。現在4月上旬のカットオーバ

ーを控え、準備を進めているという。実装された特長的な機能としては、「在庫管理」がある。いわゆる業界用語で「部屋出し」と呼ばれる、顧客の要件と合う部屋を割り当てる作業をスピーディーに行うための機能だ。日時や期間、金額条件などを入力することで空き部屋が簡単に一覧できるといった機能が盛り込まれている。

CRMのための機能も実装された。顧客管理とアンケート機能、そして履歴機能だ。顧客の動きを正確に把握し、アンケートとそれともなうプレゼントや当選の履歴管理、顧客へのメールの履歴管理などが行える。こうした一連の動作にはセットアップの手間もほとんど不要だったという。

今回のFlash RemotingとColdFusion MX、そしてFLASH BEAMSを使ったホテル予約システムは、将来的には全社的に展開したいと考えているという。「東映が行っているさまざまな会員制サービスのデータも含めて一元管理し、全社的なCRMの実現を目指したいと考えています（松本氏）。

開発生産性の高さがクローズアップされるColdFusion、Flash Remotingであるが、マーケティングシステムの構築にも有効なツールであることが改めて実証されたといえよう。

ColdFusionに関するお問い合わせ

itFrontier
Commerce Engineering
株式会社アイ・ティ・フロンティア

シリウス事業本部 Webビジネス営業部

〒104-6032
東京都中央区晴海1-8-10
トリトンスクエア オフィスタワーX
TEL 03-6221-5200
FAX 03-6221-7990
E-mail cfusion@itfrontier.co.jp
URL http://cfusion.itfrontier.co.jp/

Macromedia ColdFusion MX、Flash MXはMacromedia, Inc.の米国およびその他の国における商標または登録商標です。その他の商標は、各社の所有物です。