

生産性向上のためのテクノロジー「eiconcierge」  
お客様のニーズに合わせた様々なオプションサービス統合するDX

## 「eiconcierge」はお客様が楽しめる宿泊プランを実現します

今回は、現在最新版を開発中の「eiconcierge」(以下「eicon」)について開発担当者である株式会社タップシステム開発部部長 高橋 拓行氏に聞かせていただきます。

はじめに「eicon」開発の経緯をお聞かせください。

「eicon」とは、ホテルの直販サイトを立ち上げるための製品です。OTAを経ずに直接ホテルが予約を受けられるようにするシステムとなります。

一番ご利用いただいていたのはスバリーゾートハワイアンズ様です。ハワイアンズ様はエンターテイメント施設型リゾートホテルなので、部屋や送迎バス、ショーの予約など、部屋にプラスしてオプション販売もできる「eicon」を提供していただきました。

弊社の「eicon」ですが、リリースからかなりの年数が経っています。その間に競合他社からも同様のシステムが誕生しており、競争力を高める必要がありました。

そうした中で、直販サイトを全面的にリニューアルしたいというグループ系のホテル様から要望をいただき、今回のリニューアル及びバージョンアップに繋がりました。作り方もプロダクトアウトではなく、マーケットで実際

に使っている方々の意見を聞いて開発する

という「マーケットイン」に近い形で開発を続けてきました。具体的にはお引き合いから始まり、ホテル様側の意見を定期的にヒアリングしながら、さらに開発途中のUI(ユーザーインターフェイス)を見せてフィードバックをいただくという作り方です。

今回バージョンアップしたことで、やはり機能で競合他社に追いつきました。その意味では、弊社の「eicon」は後発組というポジションと言えるかもしれません。競合他社と比べて「eicon」の強みはなんですか？

「eicon」は自社のPMSだけでなく、サイトコントローラーを経由すれば他社のPMSであっても繋げることができます。その上で弊社のPMSをご利用の場合には、サイトコントローラーを経由せずに直接販売できる直連動という機能を提供していく予定です。これには二つの大きなメリットがあります。

一つは、経費や作業の削減ができるこ

販売、例えば朝食・夕食・特別な夕食などの色々なリンクエントが予約サイトで簡単にできるようにしました。

「eicon」の実力を一番発揮できるのはフルサービスのリゾートのホテル様かと思いますが、操作の簡便性も追及しているので宿泊特化型のホテル様や弊社のPMSを利用しているホテル様、オプションをたくさん持っているようなホテル様にもそのメリットは感じていただけていると思います。

「eicon」の向かうところは、

「eicon」は段階的に機能を増やして、12月に基本版、1月にグループホテル対応版、3月にPMS連携版と3段階でリリースしていく予定です。

今回は、「eicon」を開発しただけではなく、今後弊社が提供する製品の技術的なプラットフォーム作りも行い、ブラウザやスマホアプリベースのUIを構築できるようにしました。

具体的には会員管理や顧客情報のデータ分析をブラウザベースで閲覧できるようにしたUI、弊社のPMSをブラウザベースのUIにするための技術基盤の開発をしています。

その技術は「eicon」に使用していますが、元々スマートPMSの技術基盤であったシステムを、弊社が今後ウェブ

とです。

通常はサイトコントローラーを契約されると思いますが、弊社のPMSと直連動をしていたければサイトコントローラーを経由する必要がなくなるので、トランザクションフィーやサイトコントローラーの経費を節約できます。

またサイトコントローラー経由では、例えばお客様が備考欄に記入したパス予約などの情報をホテル様側で確認してPMSに打ち直さなければならず、人的コストが発生します。しかし、直連動してもらえればお客様が備考欄に記入した文字は自動的にPMSに取り込まれるので、ホテル様側の入力作業が大幅に削減できます。

もう一つは、ブックイングエンジンの移行作業を簡素化できることです。

ブックイングエンジンが切り変わると、お客様情報と予約情報を登録し直さなければいけません。その際、以前のブックイングエンジンの履歴や未来の予約を正確に反映できているかは大きな問題です。そのため、ブックイングエンジンを切り変えるのは非常にハードルが高いと言えますが、弊社のPMSは過去の宿泊

ベースのUIに対応していく技術基盤を作り直しました。これにより他のPMSの機能やCRMと連携しやすくなる同時に、我々のPMSから様々なサービスを提供できるAPIを作る上での技術基盤になります。

今後、PMSをへらしたホテルのエン지니어リングを進めていく上で、このAPIが基になって他社で開発した製品やサービスとより繋ぎやすくなる技術プラットフォームを目指して開発いたしました。

そのAPIも「Open API Specification」という一般的にAPIを定義する規約に基づいているので、他社さんが使う場合でも使いやすいAPIを提供できるようになっています。

「eicon」から始まる、タップのPMSの次世代に向けたブラウザベースのUIとAPIにご期待ください。

泊履歴や未来の予約をPMSの中に保持しているため、データを「eicon」に登録しただけではブックイングエンジンを切り替えた瞬間に以前登録されていた情報が移行が終わった状態になります。

そのため、すぐに「eicon」を使っていただけでは、それ以外にも、弊社のPMSをご利用でないお客様にもメリットはあります。例えば弊社はAPIを提供しています。通常ですと、ブックイングエンジン側が提供するUIを使用しますが、弊社APIを使えばお客様自身でUI開発して予約が取れるようになります。ホテル様の自由度が非常に上がります。これは、競合他社にはない弊社ならではの提供の仕方です。

それ以外にも、弊社のPMSをご利用でないお客様にもメリットはあります。例えば弊社はAPIを提供しています。通常ですと、ブックイングエンジン側が提供するUIを使用しますが、弊社APIを使えばお客様自身でUI開発して予約が取れるようになります。ホテル様の自由度が非常に上がります。これは、競合他社にはない弊社ならではの提供の仕方です。

開発にあたってこだわった部分はどこでしょうか。

こだわりは「カート方式」で、よりeコマースに近いカート機能にしています。製品を企画するにあたって他社のブックイングエンジンを機能面も含めて色々確認しましたがブックイングエン

ジンはとてもシンプルな機能です。それだけにブックイングエンジンによる差別化は難しいと感じました。一方、カート機能はどの会社も出していないので、本当のカート機能を取り入れることで差別化要因としようとしたんです。

今あるブックイングエンジンは「カート」とは名乗っていますが、実際は削除できないことが多いです。例えば、通販サイトですと、カートの中におすめが出たりよく使うアイテムが出てきたりとカートの中で閲覧しながら色々な操作や変更ができます。

我々の「eicon」の新しいバージョンでは、カートの中でアップグレードの情報が出たり、オプションもカールセル方式でカートの中で眺めて追加や日程を変更などカートの中で色々な修正が簡単にできます。

今後は、直販サイトだから安いではなく、直販サイトだから良い物をより多く販売することが肝になってきます。その部分でも、アップセルであったり、オプションを提案しやすい製品になっておりです。

ホテル様にもよりますが、直販比率を上げて販売価格を自社でコントロールしたいという思いがあるのではないのでしょうか。特にグループ系ホテル様とそのニーズが高いと思われます。今回気をつけたのは部屋予約だけではなくオプション



tap

株式会社 タップ  
〒135-0016 東京都江東区東陽 2-2-4  
マニユライフプレイス東陽町 1階  
TEL: 03-5683-5311  
URL: <https://www.tap-ic.co.jp>



システム開発部 部長  
高橋 拓行氏