

# 本格的な鉄道の ダイナミックパッケージ

## 高い技術力で複雑な商材のオンライン化実現

「JR東日本ダイナミックレールパック」は、JR東日本の営業エリア内の新幹線や特急列車と宿泊施設を組み合わせた価格変動型旅行商品として、ダイナミックパッケージに新たな広がりをもたらした。導入から約1年を迎え、開発に携わったJR東日本情報システム(JEIS)、NTTデータ、フォルシアの3社が手応えを語った。

「JR東日本ダイナミックレールパック」はパソコンやスマートフォンで列車の空席や宿泊施設の空室を瞬時に検索し、その場で予約できるシステムで、JR東日本のポータルサイト「えきねっと」上で販売している。航空券と宿泊を組み合わせたダイナミックパッケージは一般化しているが、季節や需要動向によって価格が変動する列車と宿を組み合わせた本格的な鉄道のダイナミックパッケージはJR各社の中では初めて。JR東日本が掲げる東日本エリアへの観光流動を創り出すという大きな目的のもと、「急速に変化する販売環境を捉え、商品の魅力と利便性を追求し、鉄道旅行経験のない新たなユーザー層を開拓するためのシステムの構築が必要だった」とJEISの河村正治郎氏は開発の背景を語る。航空会社やオンライン旅行予約サイトに追随し、デジタルネイティブ世代にJR東日本の鉄道利用を促していくことが狙いだ。

JR東日本はさまざまな年齢層を対象に幅広い旅行商品を用意しているが、これまでオンラインで販売する仕組みはなかった。「JR東日本ダイナミックレールパック」は「サイト上で列車の空席や宿泊施設の空室がわかり、予定や目的に合わせて自由に旅行を組み立て、その場で予約できるのが売り」(河

村氏)。決済はクレジットカードかコンビニ支払いを選択でき、切符やクーポンは駅の指定席券売機や宅配で直接受け取れる。商品は出発前日18時まで購入でき、駅の指定席券売機であれば当日でも切符やクーポンの受け取りが可能だ。また、パソコンもスマートフォンも「えきねっと」を利用した予約となるので、えきねっとと会員であれば購入金額に対して500円で1ポイントを貯めるサービスも利用できる。

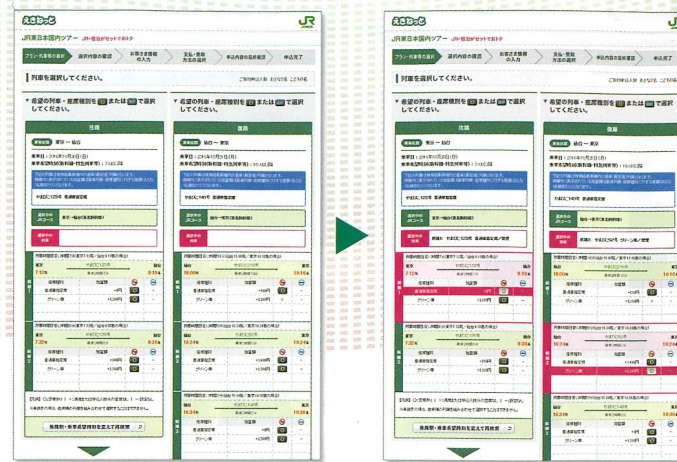
### 三位一体の開発

鉄道は航空便に比べ出発地から目的地までの列車の乗り継ぎが多く、在庫状況と連動した販売の仕組みを整えるのが難しい。そのため、システム開発を担ったJEISは、日本の大手システムインテグレーターであるNTTデータと検索システムの開発に長けたフォルシアとタッグを組んだ。NTTデータはインターネット、びゅうプラザ店舗、提携店舗の3つのサイトのフロント系システム全般の構築を担当。これまでの旅行業システムの開発経験から、変化の速いインターネットの情報検索プラットフォームにはフォルシアのSpook®を導入し、基幹業務部分はゼロから独自に手掛けるスクラッチ開発を提案し、JEISがその採用を決めた。

JEISがフォルシアのSpook®を選んだのは、大手旅行会社の8~9割で利用されているという高い実績が決め手となった。ユーザーが快適に旅行商品を選択できるのはもちろん、システム面で膨大なデータベースから最適な情報を瞬時かつ的確に検索

開発に携わった3社の主要メンバー。右から、NTTデータライフデジタル事業部交通・観光統括部の鈴木淳一旅行観光担当課長、JR東日本情報システム駅サービスシステム部旅行業開発プロジェクトの河村正治郎リーダー、中屋和則サブリーダー、フォルシアの大西孝明営業部長

JR東日本



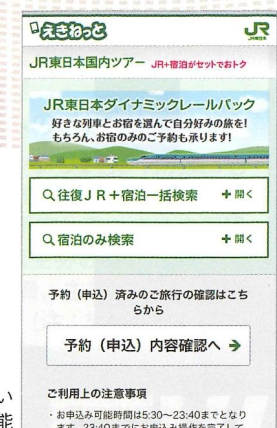
列車の選択画面。乗車区間を選択すると候補が表示され、空席状況が一目でわかる



希望する列車をボタン1つで選択。往路・復路が左右対称に表示されて見やすく、選び直しも簡単



宿泊施設の検索は地図から行うこともできる



スマートフォンにも対応しているため、出発間際の予約も可能

できるのが特徴だ。独自の検索ノウハウにより処理能力と検索速度が高まるため、複雑なサイトほど能力を発揮する。フォルシアの大西孝明氏は、「航空会社のダイナミックパッケージで導入事例もあり、鉄道での利用を具体的に提案させていただいた」と話す。一方、NTTデータは旅行業システムで豊富な経験を持つが、同社を選定した理由について、JEISの中屋和則氏は「Spook®を使った開発経験があり、システムづくりで有用な情報を提供していただいた」と信頼を置く。

JR東日本におけるダイナミックパッケージのシステム化構想は約5年前から始まり、3社が具体的なシステム構築をスタートさせたのは13年5月。それから2年あまりで鉄道系の本格的なダイナミックパッケージが誕生した。

NTTデータの鈴木淳一氏は「旅行のデータは物販に比べ単位が細かく複雑。データ構造をいかに把握して設計を進めるかが旅行業システムの肝」と話す。今回は「旅行業システムのデータベース設計と検索システムの設計を短期間に並行して行う難しい開発だったが、それぞれに実績のある両社の長所を生かして実現することができた。Spook®は検索システムに必要な部品がそろい、開発スピードが速い既成のパッケージ開発の利点と、ユーザーの要望に合わせて画面を自由にカスタマイズできるスクラッチ開発の利点を併せ持つ。「いいとこ取り」をしており、データベース設計の結果をスピーディーに取り込みつつ柔軟性をもって進めることができた」(鈴木氏)と胸を張る。

### 時代を読みシステム進化

「JR東日本ダイナミックレールパック」はどのように利用することができるのだろうか。「たとえばレンタカーで異なる観光地を転泊するなど、自由度の高い旅行を組み立てられる。出発間際の予約や、4月からは1名での予約も可能になり、多様な利用形態に対応できていると考える」(中屋氏)。これからの季節はスキー・スノーボードの需要が高まると予測する。

より大きな観光流動を創出するには、さまざまなプロモーションの仕掛けが不可欠だ。NTTデータは「そうしたプロモーションが立ち上がった時、効果的にシステムに取り込んでいけるようにサポートしていきたい」(鈴木氏)とし、フォルシアも「たとえばキーワード検索で入ってきたユーザーの受け皿となるページを提案するなど、サイトの間口を広げ買いやすさに尽力したい」(大西氏)と支援の意向を示す。

JR東日本の旅行商品販売のオンライン化を実現した今、次のステップはユーザービリティのさらなる向上だ。「構想期間が長くなると世の中の流れが進んでしまうため、スピード感が大事」とJEISの河村氏は気を引き締める。

当面は国内市場に向けて展開するが、NTTデータは訪日市場の動向を常に分析しているほか、フォルシアは多言語サイトに対応できる機能をすでに備える。それぞれのノウハウを存分に生かし、今後もプロジェクト全体を支えていく意向だ。

NTT DATA

NTT データ  
TEL : 050-5546-9820  
E-mail :  
info\_ts@kits.nttdata.co.jp

FORCIA

フォルシア  
TEL : 03-6457-4240  
E-mail : info1@forcia.com