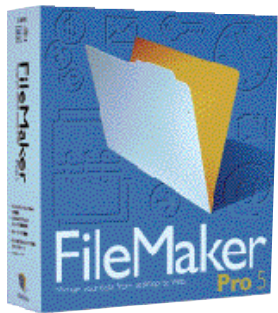


ファイルメーカーPro in Business Scene 文●木下健児



Case Study 2 藍染の宿 長岡ホテル
空き室情報をリアルタイムで提供、見積もりも即提示

ファイルメーカーの柔軟性は、データベースソフトをパーソナルなレベルでコントロールできるものにしてくれる。そのため、各ユーザーが熱心に取り組めば、驚くようなレベルのデータベースを、さほど費用もかけずに構築することも可能だ。ここではホテルのホームページで、リアルタイムの空き室情報を表示するシステムをファイルメーカーProで作った事例を紹介する。

電話での問い合わせに瞬時に
対応可能となった

藍染の宿長岡ホテルは、伊豆長岡温泉にある日本旅館。敷地内に藍染めの体験が行なえる工房があり、伊豆の観光だけではなく、藍染め目当てに訪れる観光客も数多いという。

同ホテルがファイルメーカーを導入したのは、顧客管理や営業管理の資料作成が主な目的だった。導入以前は、顧客情報を紙のノートに記入し、五十音順にして管理するというアナログな方式をとっていたため、電話などでのちょっとした問い合わせに応じるにも、あちこちの資料を引っ張りださなければ見つからないといったことも少なくなかった。また、年齢や地域、企画、業者別の客層の傾向を分析する際は、何冊もの分厚い紙の書類をひっくり返すなど、非常に手間のかかる作業を強いられていた。しかし、常務取締役の松本昭彦氏が1995年の秋にMacと出会ったことでその流れは変わった。



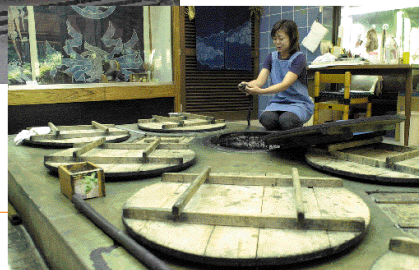
「私は、パソコンどころかビデオの予約ができないほど機械が苦手でしたが、雑誌でMacの特集を見て、これならば自分でも使えるのではないかと衝動的に買ってしまいました。データベースの必要性を強く感じていたので、ファイルメーカーProも同時に購入しました。最初は入門書をたくさん買って勉強しましたが、当初の目的であった顧客管理のデータベースを作成して、さまざまな角度からの分析が行なえるようになるまでは、それほど時間はかかりませんでしたね」

「私は、パソコンどころかビデオの予約ができないほど機械が苦手でしたが、雑誌でMacの特集を見て、これならば自分でも使えるのではないかと衝動的に買ってしまいました。データベースの必要性を強く感じていたので、ファイルメーカーProも同時に購入しました。最初は入門書をたくさん買って勉強しましたが、当初の目的であった顧客管理のデータベースを作成して、さまざまな角度からの分析が行なえるようになるまでは、それほど時間はかかりませんでしたね」

ゼロからデータベース作りを始めた長岡ホテルだが、ファイルメーカーの導入により、ある程度宿泊客のデータが蓄積された時点で、客層の分析を行なって営業会議の資料を作成することができるようになった。今までは外部へ委託していた常連客へのダイレクトメールも、内部で作成している。特定の地域に住んでいる客に対してだけダイレクトメールを送るといった、臨機応変な対応が可能になったのも、ファイルメーカーによる効果だ。ほかにも、日常的な消耗品の管理や部屋割り、財務管理など、さまざまな局面でファイルメーカーが活用されるようになった。なにより便利になったのは、客からの電話での問い合わせにも、ファイルメーカーで検索すれば瞬時に答えることができるようになったことだ。

松本氏は独学でマスターしたわけだが、ファイルメーカーを使わなければならなくなった従業員の反応はどうだったのだろうか？

「ほかの従業員はデータベースの作成やカスタマイズにタッチしていませんから、入力方法を覚えるだけですみます。年輩の従業員もいます



が、入力のインターフェイスは簡単なので、横でサポートしながら使い方を覚えてもらうようにしています。Macも、コストパフォーマンスの高いiMacが登場したので、従業員一人一人に割り当てることもできました」

リアルタイムの空き室情報を
公開

ファイルメーカーProがバージョン4になると、同ホテルではMacの台数を増やしてファイル共有を始め、少しずつ応用範囲を広げていった。そして次に挑戦し始めたのが、データベースのWeb公開だが、一気にハードルを上げたのには訳があった。

それまで、ホームページの空室情報の更新には手間がかかり、リアルタイムで更新ができなかった。しかし、ファイルメーカーのWeb公開機能を使えば、なんとか実現できるのではと松本氏は考えたのである。

「データベースをWebで扱うには、CGI*1とか難しそうな技術が必要でしたが、ファイルメーカーなら使い慣れていたもので、最初からWebでも使うつもりでした。周りは反対しましたが、やってみたい一心で日頃の業務を続けながら独学で挑戦しました。CDML*2も、アクションを起こすという概念がわからなくて最初はとまどいでしたが、とりあえずなんとか作り始めました。わからないところはマニュアルを参照したり、メーリングリストやWebを通じて、ほかのユーザーからアドバイスをもらって進めました」



常務取締役
松本昭彦氏



図1●長岡ホテルのホームページ
<http://www.izunagaoka.com/>
 もちろん、普通のホテルと同様に宿泊プランや料理、各種の温泉などを紹介するコーナーも充実している。このホームページもまた松本さんが自分で勉強して作り上げたものだ。iモードにも対応している

手探りの状態からスタートした独学でのCDML修得は、トライ&エラーの繰り返しで非常に苦勞をしたそうだが、1か月ほどで形になったそうだ。その結果、空き室状況をリアルタイムで自動的に表示するシステムも、無事に完成した。

さらなる業務の効率化を目指して

現在は、客が直接空き室状況を検索し、その場で宿泊料金の見積計算、予約も行なえるほど充実したホームページができあがっている。Web制作を外部へ委託している大規模なホテルならともかく、一人の人間がファイルメーカーProを使って作成したシステムとなると驚かされてしまう。

「Accessを使って同じことに挑戦した同業者もいましたが、苦勞しているようですね。やはり通常は、ハードからソフトまでを一括して扱っている業者に委託しているようです。ファイルメーカーを薦めたこともあります。Mac用ということで敬遠されてしまいました。Windows版の存在も教えたのですが、残念ながら試したかたはいませんね」

やはり、そうしたデータベースの構築は個人では無理だという思い込みと、ファイルメーカーには向いていないといった偏見が強いのだろうか。

さて、ホームページでの空き室情報のリアルタイム表示は、ユーザーの反応も良好で、オンライン予約の件数は毎月増えている。現在では、オンライン予約が月に約100件あるという。

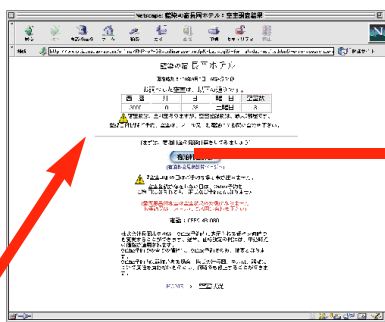
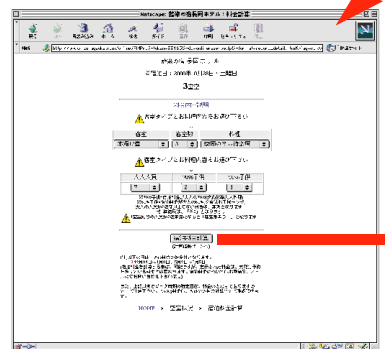


図2●空き室状況は、ホームページに表示されているカレンダーのなかから、泊まりたい日付をクリックするだけ。すぐにその日の空き室状況が表示される。ただし、5室以上の空きがある場合でも「5室」と表示される設定になっている。なお、本誌が発売の時点では、もちろん上図と同じ予約状況とは限らないので注意してほしい



各項目をプルダウンメニューから選択していき、最後に「宿泊料金計算」ボタンをクリックする

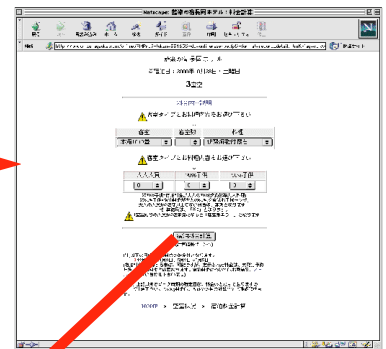
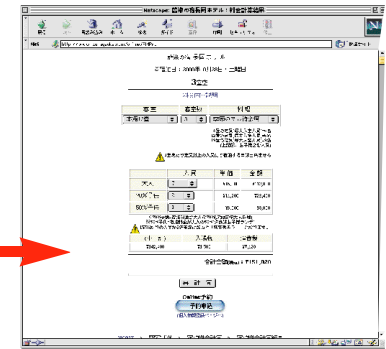


図3●図2の画面で「宿泊料金計算」というボタンをクリックすれば、料金計算のページへ移動する。「客室」「客室数」「(メイン)の料理」「大人の人数」「子供(料理によって2種類)」といった項目をプルダウンメニューから選択していく



見積りの画面が表示される。ここまではもちろん、すべてファイルメーカーProで自動処理されているのである。これと同じものをほかのデータベースソフトで構築するとなると、膨大な予算がかかるのは間違いない

内部での利用も、最近まで併用していた紙書類を廃止して、すべてのデータ処理をMac上で行なえるまでデータベース化が進んでいる。今まで電話予約を受けた場合は、
 1.机の上にメモを書く
 2.紙の予約伝票に書き写す
 3.部屋割りの仮組表にも書き込む
 4.翌日に予約伝票と仮組表をまとめてデータベースへ入力
 という作業手順が必要だった。

しかし、電話を受けた時点で直接データベースへ入力することで、1~3の作業がすべて省略されるのだ。紙が不要となる程度のコストの違

いはそれほど大きくはないが、人件費を加味すればかなり大きなコスト削減になるはずだ。

「今後はすべての業務でファイルメーカーを使っていきたいと考えています。現在、フロントで行なっている会計的な業務は、業務用機器に頼っているのですが、ここにもファイルメーカーを導入するとさらに効率アップを実現できると思います」

長岡ホテルは、ファイルメーカーのバージョンアップやユーザーのスキル向上、移り変わる業務内容に合わせて、臨機応変なカスタマイズと新しい利用方法の開拓が常に試されている好例といえるだろう。

もちろん事務処理にもファイルメーカーProは大いに活用されている。パソコンに不慣れな人にも必要なデータを入力する作業ならほとんど抵抗なく受け入れられているようだ。余談だが、iMacの向きを机の交互に配置するのはデスクスペースを確保するのにいいアイデアだ

※長岡ホテルの好意により、読者の方2人1組の計2組を、一泊ご招待していただくことになりました。申し込みの方法についてはP.155を参照してください。



? *1 CGI : Common Gateway Interfaceの略。Webサーバー上にある外部プログラムを使うための一般的なインターフェイス。CGIを使うことによってWebサーバーから受け取ったデータを加工し、またWebサーバーに戻すといった作業を自動化できる *2 CDML : Claris Dynamic Markup Languageの略。ファイルメーカー社の前身であるクラリス社が独自に開発した言語。CDMLでプログラムを組み、HTMLとともに使用することで、ファイルメーカーProのデータベースと連携したWebページを作ることができる