

(5) 宿泊施設予約通知フォーマット標準化事業

1 . 事業推進主体

1) 推進主体 : (株)シーナッツ

2 . 事業の概要

1) 実施方針 : 事業実施の背景

業界課題と解決すべき内容

国内旅行業界における通知フォーマットは、現在様々な形式で存在している。そのため施設の利用するホテルシステム (以下、 P M S (Property Management System)) に、宿泊者の情報データなどを自動的に取り込めていない。おそらくその取り込み量は全体の 40% 程度に過ぎず、漏れてしまったデータは手作業で入力しているのが現状であり、これが課題である。

目指すべき目標

施設管理ツール (P M S) を利用する宿泊施設の業務効率の向上

目的

国内旅行業界の売上・利益増加のために、まずは従業員の業務効率向上を目指す。業務効率の向上によって、本来すべき知的業務 (商品企画や集客企画など) に時間の再配分をすることが一つのゴールとなる。

2) 事業のフロー :

実施体制 :

ヒアリング実施及びレポート資料作成

金 全洪 ((株)シーナッツ 事業統括本部 エグゼクティブマネージャー)

秋山 純 ((株)シーナッツ 商品企画室)

検討経緯及び実施調査実施の記録 :

< ヒアリング実施日 >

平成 20 年 11 月 20 日 E ホテルチェーン

11 月 27 日 A ホテルチェーン

12 月 26 日 B ホテルチェーン

平成 21 年 2 月 6 日 D 旅館

2 月 6 日 C ホテル

具体的な現状・課題・打ち手についての検討は、平成 20 年 10 月以降、(株)シーナッツ社内の定例会議等で継続的に実施

3) 事業実施期間

平成 20 年 10 月 2 日～平成 21 年 2 月 27 日

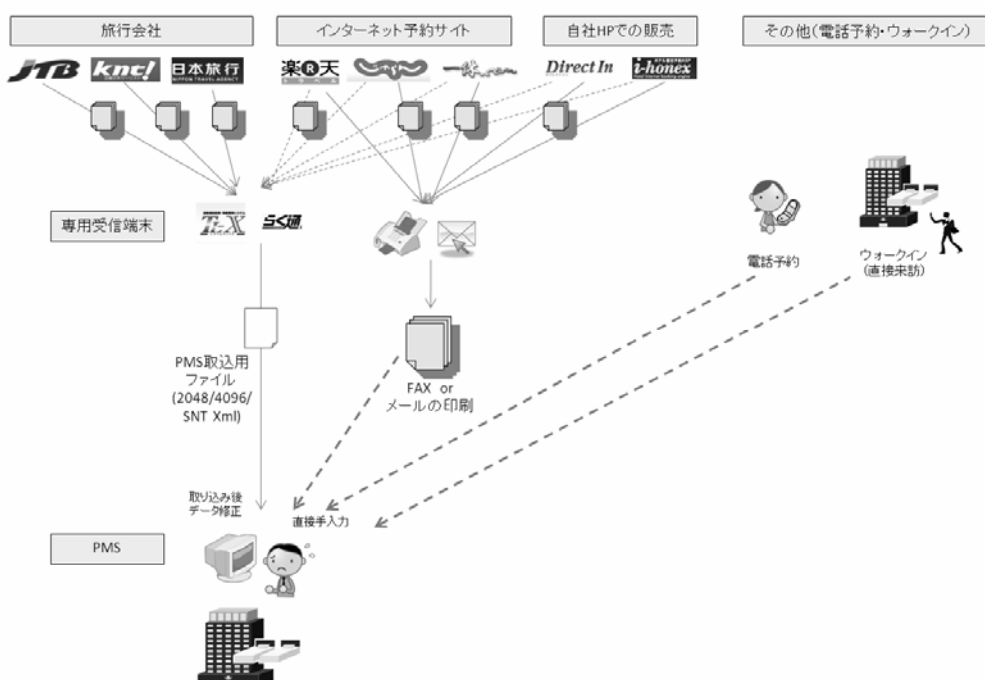
4) 事業の具体的な内容：

昨今の旅行業界に於いて、従来のリアルに店舗を構える旅行会社に加えて、旅行商品を扱うインターネットサイトの普及や、インターネット上での自社 HP による自社在庫販売の本格化等によって、宿泊施設にとって販売チャネルは年々多様化している。

一方、販売チャネルの多様化に伴い、宿泊施設が各販売チャネルから受け取る「予約通知」情報の種類もまた、同時に多様化している。ただ、各販売チャネルから送信される予約通知情報は各販売チャネルによって異なっているが、現状ではそうした様々な異なる種類の「予約通知」情報が、予約者や在庫の状況を一括で管理すべき PMS（販売・在庫管理システム）に十分に流しこまれておらず、受け取った様々な種類の予約情報を PMS に手入力したり、システムで自動的に取り込んだ予約情報の一部不足・誤情報を手で修正する作業が発生している。つまり販売チャネルの多様化に、予約情報受け取り側のシステム・業務が追いついていないのが現状である。その為、宿泊施設は予約情報取り込みの手作業の為に人員を抱えることで対応しているが、そうした対応によって予約処理担当者の増員による人件費の圧迫のみならず、それでも予約情報の取り込みが追いつかないケースや手作業による人為ミスが発生したケースに於いては、不完全な予約情報の取り込みが起因となる宿泊者とのトラブル（オーバースタッキング等）も発生してしまっている。

□図：宿泊施設による、予約通知取込業務の流れ

■ 宿泊施設による、予約通知取込業務の流れ



今回の事業に於いては、そうした予約情報取り込みの精度向上という課題に対して、「SNT Xml」の普及が解決策の1つになり得るか、という点について検証を行った。検証を通じて、今後実施すべきと考察した内容については「3）今後に向けて」に記載することとする。

また検証にあたって、実際の宿泊施設にヒアリングを実施、改めて現状の業務・課題点についてのヒアリングを実施したので、その点についても次章以降で記載していくこととする。

尚、本検証に於いて検討対象とするのは、PMS（ホテルシステム）を導入していると考えられる宿泊施設（ホテル・旅館）約5,000施設とし、紙台帳等で管理しているその他の施設は除くこととする。

3．事業の結果

1）宿泊施設での予約通知処理業務の現状と課題

2-1. 現状の整理

販売チャネルの現状：各販売チャネル（旅行会社・インターネット予約サイト等）によって、通知情報の種類は様々

現状、旅行会社・インターネット予約サイトから宿泊施設へ予約情報を通知する方法は、FAX・メール・電話・専用受信端末と様々存在している。また、送信される予約通知の種類についても、当社にて把握している範囲で、各旅行会社累計で全約150種類、インターネット予約サイトでも各サイト数分の宿泊通知のバリエーションが存在している。

宿泊施設は、そのような多種多様な種類の予約通知を、様々な手段で受け取っているのが現状である（旅行会社からの予約通知を専用受信端末で一括で受信、インターネット予約サイトからの予約情報をメールまたはFAXで受信するのが現状では最も一般的）。

□参考：旅行会社から送付される通知情報（一部抜粋）

JTB	高利用人員型(漢字)	近畿日本ツーリスト	一般宿泊予約(漢字)
	高利用人員型(カナ)		一般宿泊予約(カナ)
	RC(漢字)		一般宿泊変更(漢字)
	RC(カナ)		一般宿泊変更(カナ)
	高タイプ指定予約(漢字)		一般宿泊取消(漢字)
	高タイプ指定予約(カナ)		一般宿泊取消(カナ)
	高利用人員型(漢字)		ホイト宿泊予約(漢字)
	高タイプ指定(漢字)		ホイト宿泊予約(カナ)
	料金登録-高利用人員型(漢字)		ホイト宿泊変更(漢字)
	高利用人員型(カナ)		ホイト宿泊変更(カナ)
	高タイプ指定(カナ)		ホイト宿泊取消(漢字)
	料金登録-高利用人員型(カナ)		ホイト宿泊取消(カナ)
	RC(漢字)		ホイト送金報告(漢字)
	RC(カナ)		ホイト送金報告(カナ)
	料金登録-高利用人員型(漢字)		ホイト取消報告(漢字)
	料金登録-高利用人員型(カナ)		ホイト取消報告(カナ)
	料金登録-RC(漢字)	日本旅行	宿泊予約(漢字)
	料金登録-RC(カナ)		宿泊予約(カナ)
	料金登録-RC(漢字)		宿泊変更(漢字)
	料金登録-RC(カナ)		宿泊変更(カナ)
	取消(漢字)		宿泊取消(漢字)
	取消(カナ)		宿泊取消(カナ)

宿泊施設側の現状：システムによるデータ連携の普及が不十分

一方、予約通知を受け取る側の宿泊施設の状況はどのようになっているか。でも触れたように、現在、最終的な予約者情報を一元管理するPMSの前に、旅行会社からの予約通知を専用受信端末で、インターネット予約サイトからの予約情報をメールまたはFAXで受信するのが最も一般的となっている(参考『図:宿泊施設による、予約通知取込業務の流れ』)。

<現在の主な予約情報処理業務の状況は以下のとおり>

・ 旅行会社の予約情報受信

TL-X(2600施設) & X_Link(「TL-X」外付けのPMS用データ出力ソフト)(800施設)

・・・ X_Linkを導入している800施設については、主に2048byteフォーマットでの、PMSとのシステム(データ)連携あり。その他の施設は連携なし

その他TLシリーズ(2000施設)・・・データ連携なし

その他専用端末(200施設)・・・データ連携ツール一部のみあり

・ インターネット予約サイトの予約情報受信

FAX・メール・TL-X&X_Link(800施設)・API(Application Program Interface)によるPMSでの直接データ受信

・ その他電話予約・ウォークイン

PMSに直接入力

<旅行会社の予約情報受信の現状>

上記にあるように、現在はTL-X等の専用受信端末で受信し、PMSとのデータ連携を実施するのが一般的である。

専用端末で一旦各旅行会社からの予約通知を受信した後PMS取込用に予約データをファイル出力し、PMS側のプログラムでその出力されたファイルを取り込む。その出力ファイルには主に3種類のフォーマット(2048byteフォーマット・4096byteフォーマット・SNT Xmlフォーマット)ある。現状主に広まっているのは2048byteフォーマットであり、各PMSベンダーに於いても2048byteフォーマット取り込みの為にプログラムは既に広く開発され、普及している。3種類の主な特徴は下記の比較表にあるが、2048byteフォーマットはまだインターネット予約サイトでの販売が本格化する前の時代に普及したものである。そのため、普及当時に比べてインターネット予約サイト特有の項目を始め、旅行会社からの通知においても予約に関するこれまでになかった情報の伝達が必要となってきた現状、予約出力フォーマットとして不足情報が目立ってきている。

そうした課題がもたらしている様々な問題については次の2-2にて述べるが、2048byteフォーマットではデータ連携しきれない情報・項目がほぼすべての予約通知に存在し、それを手作業で修正する手間が宿泊施設側に発生しているのが現状である。

□参考：各PMS出力データフォーマットの差異

■ 各PMS出力データフォーマットの差異について

	2048byte	4096byte	Travel XML
特徴	・固定長フォーマット ・現在一番普及しており、多くのPMSとの連携実績あり	・固定長フォーマット ・2048に比べ、出力項目及び各項目の長さを拡張 ・予約者情報 ・ポイント情報 ・オプション情報 ・決済項目 等	・4096byteを上回る出力項目数 ・各項目の長さの制限なし ・2泊目以降の情報も出力可能 ・部屋割人数情報も出力可能

	出力項目比較											
	出力項目(一部)										連泊の 2泊目以降 の情報	各項目の 長さ
	宿泊者 TEL	宿泊者 住所	予約者情報 ・氏名 ・TEL ・住所 ・e-mail	予約者情報 ・会社名	入込方法 入込時間	オプション 情報	室単価 料金	ポイント 情報	決済区分 ・法人 ・事前 ・現地	子供D		
2048	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	制限あり △
4096	○	×	○	×	○	○	○	○	○	○	×	制限あり ○
TravelXML	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	制限なし ◎

<インターネット予約サイトの予約情報受信の現状>

インターネット予約サイトについては、旅行会社と同様、専用受信端末での一括受信を行うことも可能であるが、専用端末での受信を促すような普及活動が遅れていることや、2048byte フォーマットでは情報伝達量が不足していることもあり、まだまだメール・FAXで通知を受信し、プリントアウトされた通知をPMSに手入力しているケースが多いのが現状である。

今回ヒアリングした施設の中でも、例えばD旅館に於いてはインターネット予約サイトの予約情報については一旦FAXで受信した予約通知を、全て手作業でPMSに入力を行っていた。

2-2. 現状の課題

各販売チャネル(旅行会社・インターネット予約サイト等)によって、通知情報の種類にばらつきがある

2-1 の通り、各販売チャネルによって、送信されてくる予約通知の種類が異なっている。その為、例えばエーエージェントによって送付されてくる項目とされてこない項目に差異があったり、同じ項目でも送付されてくる形式が異なる(例、「宿泊者名」の項目で、姓名の間に「/」が入る、姓名を同一の項目で送付してくる等)ケースが多々見られる。その為、予約

情報を専用受信端末 - P M S 間でデータ連携している施設に於いてさえも、販売チャネル毎の相違点を吸収しきることができず、結果として宿泊施設において各販売チャネル毎に、予約情報のデータ修正を P M S で実施しているのが現状である。

例えば、今回ヒアリングを実施した C ホテル・ D 旅館では全ての予約について、P M S 取込後に何らかの修正を朝から夕方までかけて実施している。 E ホテルチェーンに於いては、そのようなエージェントによる微妙な項目の差異を吸収するような独自プログラムを開発し、データ取り込みを実施していた（しかしそれも「いたちごっこ」になっており、すべての差異を吸収するにはプログラムでの対応が間に合わず、結局手作業による修正が続いてしまっている状況である）。

最も普及している 2048byte フォーマットでは、データ量・質が不十分

販売チャネル毎のデータの差異とは別に、現在最も普及している 2048byte フォーマットそのものについても課題がある。現在 2048byte フォーマットでデータ連携している施設において、予約通知情報のおよそ半分の情報は欠落した状態で P M S に取り込まれているのが現状である（ P M S に於いて何も手で修正しなくてよい予約通知情報はほぼ皆無、という状態）。理由としては、現状最も普及している 2048byte フォーマットでは、インターネット予約サイト特有の項目が出力されなかったり、旅行会社からの通知を含めて、そもそも 2048byte しか出力されない為に全体的な情報量が少なく、本来項目化すべき項目を仕方なく備考に混ぜて取り込んでいたりそもそも出力されない項目があるなど、情報の質・量ともに不十分である。特に変更取消通知については、旅行会社から変更箇所のみ通知されてくるケースが多く、P M S 取込をする上での必須項目が出力されないために、ほぼ 100% 手修正しているのが実情となっている。

このような状況である為、予約情報通知の取り込み・修正をする為に宿泊施設では多くの人を抱えることによって問題を解消している。

例）入力作業員（FAX/メール）

取込後内容確認・修正作業員

予約情報処理担当者退社後（夜間等）、フロント担当者での当日予約通知の P M S への取込作業

手作業が多いので、ミスが起こりやすい

上記のように、2048byte フォーマットで取り込んだ情報にはそもそも不足分が多かったり、メール・FAX から手作業で入力しているケースも多々ある為、結果として多くの項目を手による手作業に頼っており、管理している予約情報に誤りが発生しやすい状況となっている。ひどいケースでは、予約情報の登録ミスにより、オーバースタッキング等の宿泊者とのトラブルに結びつくことがある。中にはそもそもそうした運用を前提に業務が成り立っている

と考え、リポート費用を事前に計上している施設もあった。

「SNT Xml」導入の初期コスト&導入のきっかけがない

詳細は「3.課題に対する対応の考察」で記載するが、今回の実証事業によって「SNT Xml」の導入によって、上記 ~ の課題についてはある程度解消されることが判明した。ただ、宿泊施設が「SNT Xml」を導入するにあたっては、PMS側で「SNT Xml」フォーマット取り込み用プログラム開発が必要で、その為の初期コストが発生する(数十万円~数百万円が相場)。その費用対効果に対する検討が追い付かないことや、また「SNT Xml」そのものの普及・啓蒙が進んでいないため、多くの宿泊施設では検討のきっかけさえないことある。

2) 課題に対する考察

上記の ~ で挙げた課題に対して、今回の事業に於いては「SNT Xml」フォーマットでの専用受信端末 - PMS間の連携、すなわち「SNT Xml」フォーマットへのバージョンアップによって、主に下記のような点が解消されることで、結果として課題 ~ について解消がみられるのではないかと、という仮説に基づき検証を行った。

< 「SNT Xml」導入によって解消されると想定したポイント >

- 2048byte→SNT Xml へのバージョンアップによる、飛躍的な項目数の増加
 - 2048byte では送付されていなかった項目(インターネット予約サイト特有の項目等)の追加
- 固定長フォーマットから Xml の構造的なデータフォーマットへの変更による、1 予約にひもづく情報量の増加
 - 1 予約に対する複数の情報出力が可能となった。
(例: 泊・部屋毎の複数の料金の出力が可能になったり、部屋毎の宿泊者情報の出力が可能に)
(cf. 2048byte フォーマットでは、1 泊目の 1 つの部屋の情報のみ出力可能)
- 連泊情報が出力可能
- 「TravelXml」をベースに項目定義が正確にされており、項目取込の精度が高い
(2048byte フォーマットは固定長の項目定義)

検証結果の詳細は、巻末の「表：ヒアリングを実施した各モデル施設の現状のまとめ」に記したが、概して ～ の課題については劇的な解決がみられた。例えば、Aホテルチェーンに於いては、手作業による対予約修正業務はほぼ必要なくなり、各予約のチェックを業務として実施すればよい、という状況に改善された。

また、Bホテルチェーンにおいても、同様にプリントアウトされた予約通知をPMSへ手入力する時間短縮・確実性があがり格段に効率化されたのと、正確な情報がスピーディにPMSにデータ移行するため、本部マーケティング部においても、部屋在庫の稼働状況、売上予測、宿泊単価調整などレベニューマネジメントにも貢献している。

但し、一部旅行会社・インターネット予約サイトによっては、姓名項目分離、男女区分、連泊予約の明細など、依然として出力項目に差異があり、完全に予約処理業務がシームレスに連動しているとも言い難い面はあり、その部分について旅行会社・インターネット予約サイトへの働き掛けを含めて、まだ課題が残っている状態である。

以上のような課題を踏まえ、宿泊旅行業界を取り巻く予約通知の在り方と、宿泊施設にとって望ましい対応をまとめる。

現在、最も普及しているPMS連動ソフトは「X_Link」の2048byteフォーマット版である。しかし、インターネット予約サイト各社の予約者情報やポイント情報、決済区分情報を含め、データ量が少ないためまずはデータ量の多いフォーマットの普及が望ましい。

また、予約通知取り込みの手法についても、PMSとのシームレスな連携を実現すれば、都度手動で取り込み実施をすることなく、一定間隔毎に予約通知をPMSへ取り込むことができる。これによって、予約セクションが退社後の予約通知もフロントにあるPMSにおいて確認できるため、予約受付時間を深夜まで拡大でき、部屋販売の増大にもつながる。当日予約の多いビジネスホテルなどは宿泊予約者の予約通知を確認するために、フロントから一時離れて予約セクションのプリンターやFAXを確認する時間、宿泊者を待たせることがないため、カスタマー満足の向上にもつながるであろう。さらには、予約通知情報がPMSに正確に反映されることによって、過去の販売実績・先々の予約情報がPMSに蓄積され、宿泊施設の販売責任者であるレベニューマネージャーやイールドマネージャーが正確に残室や売上状況の把握・予測でき、効果的なプラン造成・残室販売が可能となる。

前述のデータ量の多いフォーマットは「SNT Xml」として、現在の当社製品である「X_Link」及び「TL-LINCOLN」に標準装備しており、宿泊施設に限らず、各PMSメーカーや各旅行会社、インターネット予約サイト各社に技術公開を行っている。また、PMSからの予約通知情報自動取り込みを可能にするAPI（「SNT Xml」フォーマット準拠）についても「TL-LINCOLN」に於いて同時に公開している。これらの製品・フォーマットの普及に向けた取り組みは、宿泊旅行業界全体の利便性の向上を図っていく上で、重要な要素となっている。

さらには、現在の「SNT Xml」からより多くの予約情報を出力できるように、宿泊施設の現状の問題点などを共有した上で、旅行会社やインターネット予約サイト各社に対して、

不足しているデータの追加送信やフォーマットの提案なども行っている。

以下、「SNT Xml」導入による、宿泊施設の経済効率向上のポイントを大きくに4つにまとめる。

- ）必要となる手作業（登録・修正作業）の削減による予約情報処理業務の負荷の軽減
- ）業務効率向上による無駄な人件費の圧縮、及び、手作業に対して必要となる関連コスト（出力用紙代等）の削減による経済合理性の向上
- ）取り込まれた予約情報の精度向上による、オーバーブッキング等をはじめとした、宿泊者とのトラブル等の軽減
- ）予約情報処理業務の負荷の軽減及び精度向上による、販売チャンスの増大

現在宿泊施設で適用されている「SNT Xml」は、前身のMAPジャパン(株)が開発したフォーマットを、事業譲渡引受先である当社(株)シーナッツによって、一部改修を実施したものを採用している。(社)JATAによって平成18年6月に制定されたオリジナルの「TravelXml」は、項目数が非常に多いが実際に旅行会社・インターネット予約サイトからそうした項目が通知に反映されて送られてくることがなく、また一方でインターネット予約サイト特有の項目への対応がなかった為、「SNT Xml」ではそうした状況を踏まえて、実際の旅行会社・インターネット予約サイトでの運用に即した項目に修正した。

3) 今後に向けて

現在、宿泊施設が予約処理業務に多大なコストを支払っている要因の一つは、各旅行会社・インターネット予約サイトがそれぞれ送付する予約通知フォーマットの統一が図られていないことであると考えられる。ただ一方で、各旅行会社・インターネット予約サイト各社は商品管理システムを独自に開発している。また、旅行者・宿泊者を獲得するために日々販売活動をする中、各旅行会社やインターネット予約サイト会社は商品造成に特色を出しており、それが予約通知フォーマットに反映されている為、一概にフォーマットを統一することは難しく、また消費者にとって魅力的な旅行商品を提供するためにもフォーマットの統一化がその足かせになることは望ましくない。

そのような現状を鑑みると、各旅行会社・インターネット予約サイトから送付されてくるそれぞれの通知フォーマットの多様性は残しながら、それらを一旦受信して統一的なフォーマットで出力するスイッチャーの必要性が高い状況にあると考えられる。現状では、施設に最も普及している「TL」シリーズ(「TL-X」「TL-3」等)がその役割を大きく果たしているが、旧来のTLシリーズはハードウェアを提供する製品のため、各旅行会社やNET販売各

社が通知フォーマットを変更した際には、各ハードウェアに対して、バージョンの更新作業（自動配布・現地設定）など、完了するのに1～2か月を要する。そのためその期間の予約通知はフォーマット化されず、手入力を余儀なくされる。また、当然システムのバージョンアップ等の改修費用も各宿泊施設がそれぞれ負担している。

一部、旅行会社、インターネット予約サイトの中で、楽天トラベル、じゃらんNETなどは、ホテルPMSに対して直接予約通知を送信する仕組みを提供しており（一部有料）宿泊施設にとって、上記2社との限定取引でホテル稼働をしていれば、スイッチングする必要もなく、全ての販売チャンネルがPMSに予約情報を正確に取り込むことが実現できる。

ただ、圧倒的多数の宿泊施設では、より多くの部屋を販売するために、より多くの販売チャンネルと取引を実施しているのが実情である。大規模施設になればなるほどその傾向が強くなるのは必然だが、チャンネルを限定することにより部屋販売量の低下リスクという観点からすれば、小規模施設でも同じであり、限定的なチャンネルとの取引のみで販売を完結できる施設が多数を占めにくい状況であると言える。

上記の状況を踏まえると、やはり各旅行会社・インターネット予約サイトから送付されてくる各種通知フォーマットを一旦受信し、統一的なフォーマットで出力するスイッチャーの必要性が出てくる。既に欧米では、ペガサス社に代表されるスイッチャーの役割が明確になっており、各旅行会社・インターネット予約サイトの通知を受け取って標準フォーマットに変換・出力を行っており、各PMSもそのフォーマットに準拠したインターフェース/フォーマットを取り入れている。現状、施設に最も普及しているTLシリーズで提供されている2048byteの出力フォーマットは、ほぼ全てのPMSメーカー各社が標準搭載している。

今回の実証事業に於いて、「SNT Xml」の採用を宿泊施設・PMSベンダー一体となって実施していくことが、現状の宿泊施設の課題を解決する1つの方法になり得ることをある程度まで確認することができた。ただ、現状では「SNT Xml」フォーマットを採用して自動取込を実施しているような事例はまだまだ少ない。宿泊施設・PMSベンダーにとっては当然初期開発コストが発生するが、その初期投資のコスト回収・費用対効果については宿泊施設の規模の大小によって異なり、規模の小さい宿泊施設＝予約通知の量が少ない宿泊施設がメリットを享受するにはしばらく時間がかかることが予想される。

当社は今後も無料で情報開示を含め「SNT Xml」の普及活動が続けるものの、導入の効果は施設によって様々であるため必ずしもスピーディーに導入が進むかは未知数である。また各PMSメーカーの立場からしても、どの会社のどのフォーマットを自社のPMSに取り入れれば効率的な投資になるのか、基準のない現状では悩ましいところでもある。1つの可能性として、業界内で広く普及するフォーマットを業界標準として認可し、業界として後押しすることでそれぞれのプレイヤーが検討・普及を進めていくことよりも早い速度で広めていくことは可能かもしれない。もしそれができれば、予約情報の低労力・高精度での取り込みが可能になることによって、宿泊施設の収益・業務構造の改善、ひいては業界全体のコ

スト構造の改善や品質・信用向上につなげることができるかもしれない。「SNT Xml」を上げていくことは、その1つの回答となり得る可能性があることを、今回の実証事業の1つの結論としたい。また補足として、今回の実証事業は国内旅行業界限定のレポートとしたが、「SNT Xml」の普及により、インバウンドマーケットの拡大に寄与する可能性も秘めている。なぜならば、「SNT Xml」フォーマットでの予約情報が取込可能になることで、宿泊施設側でのインバウンド販売実施における業務的な大きな障壁の1つが解消されると考えられるからである。

□表：ヒアリングを実施した各モデル施設の現状のまとめ

大項目	小項目	A ホテルチェーン	B ホテルチェーン	C ホテル	D 旅館	
業務形態		チェーンホテル	チェーンホテル	リゾートホテル	温泉旅館	チェーンホテル
規模		全国44施設	全国13施設	1施設	1施設	3施設
販売チャネル		旅行会社／NET販売	旅行会社／NET販売	旅行会社／NET販売	旅行会社／NET販売	旅行会社／NET販売
予約取込作業の実態と課題	主な業務の状況	- すべての予約に対して、予約カードを出力し、その後の変更内容は、カードに追記をし、チャックイン日を迎える運用 - 手入力の運用と当日間際予約の際のライバルチェックの効率を上げて、宿泊者に対するホスピタリティの改善を目指している。	- 専用プリンターにて、全通知を紙出力。その後PMSへ手入力を実施している。 - 在庫管理や商品造成の部署は、予約係とは他部門になっており、オンハンドの予約予測やレベニューマネジメントを実施する上で、PMSへの入力をよりスピーディに実施する必要がある。人員増の要因となる	4人の予約情報処理担当で運用 - 旅行会社／インターネット予約サイトとも、基本的にはTL-Xで受信したものを2048byteフォーマットでファイル出力し、PMSに取り込み。 - 一部のインターネット予約サイトに限っては、メール/FAXを印刷してPMSに手入力している。 - TL-Xで受信してPMSにとりこんだ予約に関しても、全ての予約について何らかの修正が必ず発生している状態。 - 手作業に頼る部分が多く、マンパワーの確保や手作業によるミス発生が課題となっている。	- 基本的には2人の予約情報処理担当で運用 - 旅行会社からの予約については、基本的にはTL-Xで受信したものを2048byteフォーマットでファイル出力し、PMSに取り込み。 - インターネット予約サイトに限っては、FAXを印刷してPMSに手入力している。 - TL-Xで受信してPMSにとりこんだ予約に関しても、全ての予約について何らかの修正が必ず発生している状態。 - 手作業に頼る部分が多く、マンパワーの確保や手作業によるミス発生が課題となっている。	- 集中予約センターにて、3施設分の予約通知取り込みを実施。 - XJUNKにてデータコンバートできる量は全体予約の40%ほど。残りはプリンターに出力したものの手入力。 - 予約センターの予約業務は20時までとなっている
	人数	宿泊施設×3～5名	宿泊施設×5～8名	4名	2名	8名
	予約処理業務にかかる時間(1日)	Xml導入前は朝～13時までかかっていた	Xml導入前は朝～13時までかかっていた	朝～17時頃	朝～16時頃	朝～17時頃 (3施設分を対応するため)
	取込フォーマット	Xml	Xml	2048byteフォーマット	2048byteフォーマット	2048byteフォーマット (コンバートでカスタマイズ)
Xml導入によって改善されたポイント (Xml導入施設のみ)		10分間隔で予約取り込みを実施。既に30施設がペーパーレスでの予約処理業務を実施。紙代、作業員コストが大幅改善。	10分間隔で予約取り込みを実施。紙代、作業員コストが大幅改善。かつ、マーケティング部門が、稼働状況を瞬時に把握することによって、単価UP、プラン企画造成など、素早いサイクルで収益向上施策が打ち出せている。	-	-	-