

データ放送およびCATVを活用した観光産業の経営情報化

Information-oriented Management for Tourist Industry of Practical Use Data Broadcast and CATV

八洲電機 株式会社

オレンジウェーブゆがわら

メンバー：湯河原町 / 西相信用金庫 / (株)伊豆急ケーブルネットワーク / (株)湯河原情報センター /
(株)野村総合研究所 / (株)情報生活研究所 / オムロンソフトウェア(株) /
タクトシステムズ(株) / (株)日立製作所 / (株)東京放送 /
テレビ朝日データ(株) / (株)テレビ東京

概要と特徴

国内観光は、国民消費支出の2.8%を占めており、年間消費総額8兆4,000億円*、年間利用者数2億500万人と非常に規模が大きく、国内でも重要な産業の1つとなっています。

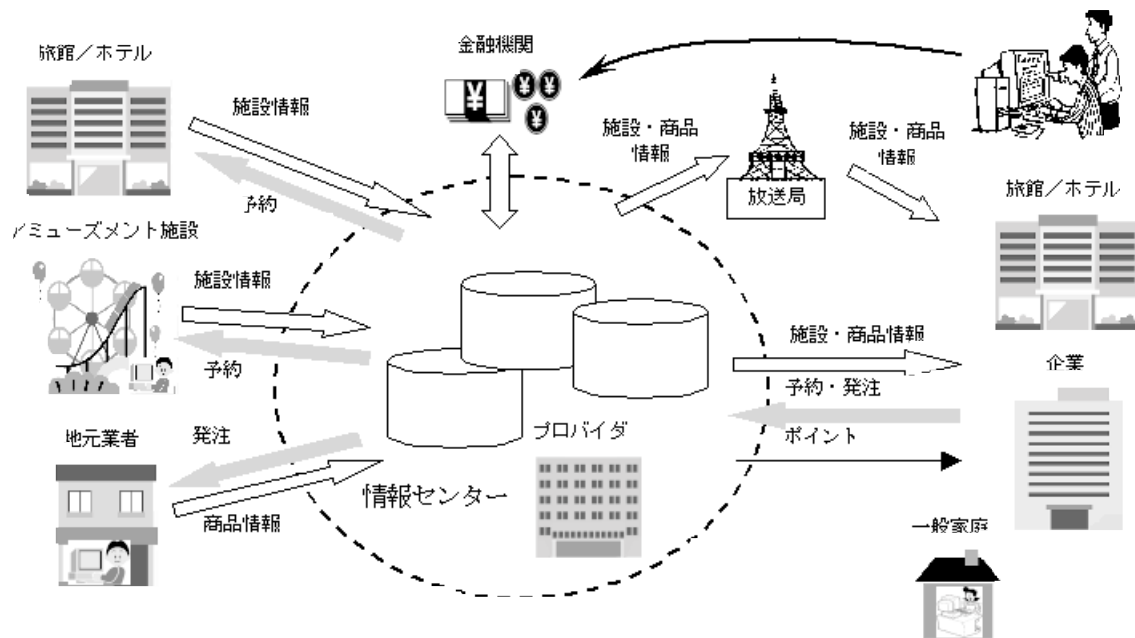
しかし、これら観光産業の中核であるホテル、旅館の経営状況はあまり芳しくなく、平成8年度では平成7年度に比べ改善されてはきているものの、ホテルの52.2%、旅館の46.3%が赤字経営となっており、さらに消費不況が蔓延している平成10年度は倒産も相次ぎ、状況は悪化、赤字事業者の割合は過去最大レベルまで増加しているものと予想されています。

そこで、本実証事業では、新しいネットワーク技術を活用し、最新の経営手法を取り入れた観光産業向けのビジネスモデルを実験を通じて構築し、それをホテル、旅館およびこれらが存在する地域の事業者に応用することにより、当該事業者の集客数を増加させ、収益性向上を図り、観光産業の振興をもたらすことを目的としています。

ビジネスモデルの適用対象は10万件を超えるホテル、旅館等の宿泊施設に加え、これら施設の所在地の漁業、農業、商業事業者であり、適用し事業が成功した際の経済的インパクトは非常に大きいものと考えています。

また、対象地区は、首都圏から近く、通商産業省の「ニューメディア・コミュニティ構想」への取り組み等情報化への理解があり、平成3年には情報化推進母体として、第3セクターの株式会社湯河原総合情報センターが設立されるなどインフラも協力体制も整っている湯河原町としています。

湯河原地区には263軒の宿泊施設と398店の小売業、438軒の農家、25軒の漁業経営者があり、年間571万人の観光客が訪れる伊豆・南足柄地区の有力な観光地であり、規模的にも実験に適しており、実施場所としてのインパクトも強い地域です。



開発・実証実験の概要と規模

開発の業務概要

今回の対象事業は地域および地域事業者全般に効果を及ぼすことを目的として以下に示します業務を開発し実現しています。

- 仕入れ支援
- 予約・チケット販売
- 広告・物品販売
- インセンティブポイント管理
- 経営情報提供（企業の宴会・行事企画 / 顧客リスト / 経営関連情報、その他）
- 地域(行政)情報提供（議会情報、医療・介護情報、防災情報、地域全体観光情報、その他）

システムの概要

通信インフラとしてアナログデータ放送VBIおよびCATVを採用

地上波の隙間を利用したアナログデータ放送 VBI では、約40KbpsのスピードでCATVを含め電波の届くところ全ての受信端末を有するユーザに数に制限なく低コストで、かつ一瞬にして告知作業を行うことが可能なことから、特に動画や音声等の観光産業にとって必要な不特定多数への告知を必要とする業界にとっては非常に効果的な告知手段となります。

誰でも使えるクライアントマシンを採用

今回対象とした観光産業の主要なシステムユーザ層は「主婦、老人、個人事業者」であることから今回のシステムではPC以外に誰にでも利用できることを前提として開発されたWebTVやNcTV、インターネット接続機能付きゲーム機、データ放送端末等をクライアントマシンとして利用することにより、これら主要なユーザ層が特に専門的な知識を習得しなくても簡単に利用できる環境を整備し、サービスの利用頻度向上を狙っています。

事業者向けにはシステムで得られた情報を抽出、分析できるツールを用意

従来だと構築自体が難しかった地域の販売データベース(登録された顧客の商品のインターネット上の販売動向や現場での販売動向、消費行動等)がサーバ上に自動的に蓄積される。これをデータウェアハウス化したうえで自動的に分析し経営に役立ち誰でもが使える加工・分析情報として提供、経験則だけの経営から科学的経営へ転換するための環境を整備しています。

多目的インセンティブカードシステムを構築

従来は個々の企業・店舗が顧客向けにカードを発行、利用頻度や利用金額に応じたインセンティブを顧客に供与し、それにより顧客の囲い込みをすることを狙ったものですが、今回のものは湯河原町全体としての顧客囲い込みと顧客管理、さらに町民の生活の利便性向上を目的としたもので、多目的利用が特色です。

簡単に情報提供ができる仕組みを構築

提供したい情報をアンケート回答形式で入力していくと自動的にホームページやデータ放送のデータに変換される仕組みを構築、情報提供したい人が特殊なノウハウを持たずに簡単に素早くインターネット上で情報提供することを可能としました。

実証実験の実施概要

本実証事業は、湯河原地区の観光産業振興を主目的とし、CATVのネットワークの高速大容量性とコストパフォーマンスの高さ、データ放送の同時多数配信性とコストパフォーマンスの高さを活用した「仕入れ」、「集客/販促」、「販売/決済」、「情報提供」等の各業務支援システムを構築し、これらの運用方法を検証しながら観光産業の体質改善、集客力向上のためのビジネスモデル構築を図ろうとするものです。

実証実験は参加モニタ150件を中心に平成11年9月1日から平成11年11月30日まで実施します。

実用化に向けての方針

実証実験の結果をもとに実用に耐えうるシステムに改良した後、実証実験で使用した当事業の基本的なインフラであるCATV、データ放送、インセンティブカードシステムを活用し、平成12年度に実事業への展開を図ります。

実事業の展開にあたっては、地方自治体や地域の観光事業者の協力を得てCATV加入者を中心に伊豆半島全域への普及を目指しています。