

ES7000による先進の旅行システムが
新しい旅のスタイルと価値を生み出す

ANAセールス株式会社

業種	旅行業
本社所在地	東京都港区
URL	http://www.anas.co.jp/



旅行業大手のANAセールスは、それまでのホストコンピュータによる旅行システムを抜本的に見直し、日本ユニシスのWindowsサーバである「Unisys Enterprise Server ES7000（以下、ES7000）」による「ANA新総合旅行システム（adam）」を稼働させた。これはWeb環境は共有したまま、ツアー販売システムを全日空の旅客予約券システムから切り離し独立させたもので、これによって業界初のクーポンレスによる新しい個人型旅行スタイルを実現した。2004年秋からはES7000シリーズの最上位機種である「ES7000/550」を導入し、「新adam」を稼働させている。

ホストシステムを抜本的に見直し ES7000による先進の旅行システム構築

ANAセールスは2002年1月、ANA（全日本空輸株式会社）の旅行ビジネスを強化拡充するため、関連会社を統合した戦略会社エーエヌエー・セールス・ホールディングスとして設立。2003年にANAセールス&ツアーズに、そして2005年に現社名へ変更している。

具体的には、国内ツアーを主業務とする全日空スカイホリデー、海外ツアーを取り扱う全日空ワールド、そしてツアーを企画販売する全日空トラベルの3社を統合。「これによって総合力を高め、今後拡大するレジャーマーケットにおいてANAブランドの一体化を図り、3社で培ってきたノウハウを生かしてANAらしさを展開し、国内国際ともに魅力あるツアー、常に新しい旅を提案していくのが狙い」と、同社IT推進室長の吉澤彰夫氏は語る。

ANAセールスは関連会社としてANAセールス北海道、ANAセールス九州、ANAセールス沖縄を持ち、地域に根付いた販売力の強化に取り組んでいる。商品（ツアー）を開発するのは主としてANAセールスで、北海道、九州、沖縄の各社はそれを販売するのが基本だが、各社が各地域に根付いた商品を開発して販売することもある。

同社は国内ツアー（スカイホリデー）の販売に際して、これまでは「able」というシステムを全日空の国内線の座席予約システムに間借りする形で稼働させていた。しかしツアーを販売する仕組みは座席予約とは必然的に異なり複雑。例えば、ホテルや旅館、バス、レストラン、エンターテインメントなど多くのものを仕入れて商品を作り、予約販売を行う。その後、ツアー客の手配、現地でのオペレーション、客やホテル・旅館との精算といったような一連の仕組みが流れていかななくてはならない。そうした複雑化した業務を処理するには間借りしたシステムでは困難だ。

加えてANAは、例えば国内では「スカイホリデー」と銘打って真冬の北海道にスキーに行く、あるいは海外では「ハローツアー」の名称でカリブ海ツアーを開発するといったように、新しい観光地と旅を自由に組み合わせた空遊券（当時）といった新商品を開発したパイオニアでもある。当然ながら仕組みはより複雑化する。「間借りしていたableから独立しないと業務面で競争力がなくなる。そこでableの中に新しいアプリケーションを開発していくのか、独立させるのかを考え、後者を選んだ。ただしネットワークや端末のインフラは自前で抱えるのは無理があるので資産の有効活用を図った（IT推進室主席部員の山田尚紀氏）。こうして2001年8月、先進の旅行システム「adam」は稼働を開始した。

コストパフォーマンスを最優先に Windowsで1万台の端末を稼働

adamは、日本ユニシスのES7000（ES7000/100×2台）とWindows2000 Datacenter Serverを組み合わせたプラットフォーム上に構築、全国に約1万台ある既存のable端末（PC）をクライアントとして接続し、24時間フル稼働を可能にしたシステムである。

総合旅行システムというANAセールスにとっては基幹業務を、システムの堅ろう性においては安心感のあるホストシステムからオープン / ダウンサイジング化を図った狙いについて「限られたインフラと体力に合ったシステムが必要だったので、コストパフォーマンスを最優先に検討した。もちろん背景に信頼性があってのことだが（山田氏）とする。実はadamは、同社にとってだけでなく全日空グループにとっても旅行ビジネスの基幹システム。そこで全日空のIT部門も加わり、オール全日空としての方向性を打ち出しているシステム開発となった。

ホストシステムからのオープン / ダウンサイジング化というとUNIX/Linuxなどのプラットフォームも対象になるが、同社は

WindowsベースのES7000を採用した。この理由について吉澤室長は「1万台の端末を動かすことになるので信頼性などの面で一抹の不安もあったが、日本ユニシスからこれまでに蓄積してきた技術やノウハウをベースにすぐれたパフォーマンスが発揮できるという提案があったから」と語る。「WindowsだとUNIXの3分の2の投資効果で済むというコストパフォーマンスも魅力だった。そしてそれは現在でも守られていると思う」と吉澤氏は評価する。

業務手法がドラスチックに変化し 商品やサービスの品質が向上

ES7000に1万台のPCをネットワークしたadamは、WebLogic Serverなど最新のWebアプリケーション構築ツールを採用することによって今までの業務のやり方をドラスチックに変え、商品やサービスの品質を格段に向上させたと同社では語る。

同社の商品の7割は代理店に販売してもらっており、そこには個々の商品パンフレットに合わせたマニュアルがある。マニュアルは、パンフレットでは紹介しきれない商品の詳細や料金などを案内したもので1冊数センチの厚さがあり、都内の代理店に配布するマニュアルが1つの商品だけでも半年に1~2mほどになってしまう。代理店にはANAだけでなく他社のマニュアルもあるのでマニュアル公害になる。しかも、商品検索だけで時間がかかり経験が必要だ。

さらに航空会社系のシート料金が自動計算できていなかったため、料金計算は代理店の操作員任せでミスも出る。小規模の代理店の場合、販売員の給与からその損額を天引きすることも珍しくなかった。そうしたことがなくなっただけに代理店にとつてのメリットは計り知れない。

パッケージツアーの場合、従来は航空券とクーポン券を渡していたがこれを全廃した。クーポン券は事後精算のために磁気ストライプが入っており高額だったが、現在はA4の紙に行程案内をプリントするだけなので経費が圧倒的に安い。また1泊目、2泊目とクーポン券が分かれている場合の渡し忘れがない。そしてこれは個々の利用客にとつても、クーポン券を紛失するといった心配がないといったメリットを提供できる。

同社ではadamは「コンディションフリー」「マニュアルフリー」「セーブタイム」を実現したとして高く評価している。コンディションフリーというのは従来の間借りシステムから独自システムへの移行により、機能強化がしやすくなり、業務変化に即応できることを意味する。マニュアルフリーは従来のようなマニュアルが不要になり効率化が実現したこと。セーブタイムは、従来は開発した商品をインターネットに展開するには1枚ずつ手作りで画面を作製する必要があったが、現在はそのままインターネットで展開でき、時間の節約が実現したことを指す。



IT推進室長 吉澤彰夫 氏



IT推進室主席部員 山田尚紀 氏

最上位機種ES7200/550を導入 新adamで将来の拡張にも万全

adamによって業務の効率化ばかりでなく、商品やサービスの品質までも向上させた同社は2004年秋、ES7000の最上位機種であるES7000/550を導入し「新adam」をカットオーバーしている。今後の事業の伸びを見込んでシステムの柔軟性や拡張性を高めるのが狙いだ。つまり、取り扱う商品の数やアクセスする顧客の数が増加し、それに関連して手作業も増える。またインターネット社会がさらに進展してトランザクション量も増える。それに対応できる能力が必要だし、ソフトウェア的にも顧客に使いやすいものをさらに追求する必要があるとの判断だ。

最上位モデルのES7000/550を導入する理由について、「やはり処理スピードと信頼性。さらに現行マシン(ES7000/100)からの移行のし易さと拡張性。とくに拡張性に関しては、トランザクション処理の1.5倍の増加に対しては24CPUで可能と判断しているが、ES7000/550は最大32CPUまで可能なので必要になればさらに8CPU追加できるのが魅力。従ってこのマシンは5年先まで持つと期待している(吉澤氏)。

性能向上ということになると64ビットマシンも対象になるが、新Adamのプラットフォーム検討段階で日本ユニシスが提供していた64ビットマシンであるES7000/400は、1システムで使えるのが最大16CPUまでだった。現行マシンは32ビットだが32CPUまで可能。では、64ビット×16CPUで今のパフォーマンスが出せるのか、また今後の拡張性という点で、例えば3年後、64ビットマシンが16CPUで不足した場合に拡張できる保証はあるのかといったことを考えたうえでES7000/550を採用した。万全なシステム対応が、同社の事業拡大を支えることになる。

(取材/文 日高俊明)