

## 電話/Webから24時間、乗船券予約ができる。 離島に新しい観光サービスをもたらした「CTstage」



沖縄県座間味村  
むらおこし課  
課長 大城 晃氏



アイオニクス沖縄株式会社  
第一システム営業部  
システム開発リーダー 松本 直人氏



アイオニクス沖縄株式会社  
SI部  
玉城 貴一氏

沖縄県座間味(ざまみ)村では、電話の自動音声応答およびパソコンからのインターネット・アクセスによって、24時間いつでも、乗船券等を予約できるシステムを構築。2000年11月から、新しい観光サービスをスタートさせる。この試みは、バーチャル村民の形成という新しいコンセプトを実現するものであり、一般企業のCRMという視点からも大きな示唆を含んでいる。システム構築にあたっては、沖電気が提供するCTIシステム「CTstage」を採用することにより、実質4ヵ月という短期開発に成功した。

### 1,000人のリアル村民と数万人のバーチャル村民で新しい村おこし

『「バーチャル村民」を作りたいというのが、現在の村おこしの大きなテーマです』と、沖縄県座間味村 むらおこし課 課長 大城晃氏は語る。

沖縄県那覇市の泊港からフェリーで2時間。座間味村は、座間味島、阿嘉(あか)島、慶留間(げるま)島のほか、数多くの無人島を有しており、世界屈指の美しいサンゴの海は、年間10万人の観光客を魅きつけている。

通産省の外郭団体である(財)ニューメディア開発協会が公募した地域生活空間創造情報システム整備事業において、座間味村がアイオニクス沖縄(株)の協力を得て提案した「座間味村バーチャルアイランドコミュニティシステム(VICS)」が採択されたのは、1998年のことだ。

「バーチャルの村民という新しいコンセプトと、CTIとWebの両面でコミュニケーションを図る提案が評価されたのだと思います」と、アイオニクス沖縄(株)第一システム営業部 システム開発リーダー 松本直人氏は言葉を添える。

観光客の中から希望者に「バーチャル村民」であることを示すバーチャル村民カードを発行

し、リピーターとして定着させる。これにより、リアル村民1,000人の周りを、数万人のバーチャル村民が支えるという新しい村おこし構想が始動したのである。

### CTstageの採用で短期開発と拡張性豊かなシステムを実現

離島は、船やセスナ機を使わなければ行けないからこそ、豊かな自然を残している。しかし、観光客にとっては、乗船券の予約や限られた数の宿泊施設の予約に、少なからぬ手間がかかる。ことに夏場は、船が満席になることが多く、泊港の乗船券売場にはキャンセル待ちの長い列ができる。

リピーターを定着させ、「バーチャル村民」としての自覚を持ってもらうためには、他の一般観光客との差別化を図ることが必要だ。そこでVICSの第1ステップでは、バーチャル村民が、乗船券ノ



座間味村のホームページ  
<http://www.vill.zamami.okinawa.jp>



バーチャル村民のカード所有者だけが使える乗船券の自動券売機とカード

## USER PROFILE

### アイオニクス沖縄株式会社

本社: 沖縄県浦添市西洲2-2-3 りゅうせきビル3F  
設立: 1992年(平成2年)9月29日  
資本金: 2,800万円 社員数: 90名  
年商: 15億6,500万円(1999年3月期)  
事業内容: 沖縄屈指の石油・ガスの卸業者である(株)りゅうせきの情報システム部が独立してできた情報サービス会社。ガスの配送システムなど、ミッション・クリティカルなシステム構築で培ってきたノウハウを、自治体システムや民間企業のシステムに活かしている。



アイオニクス沖縄に設置されているCTstageサーバ

宿泊 / ダイビングの3つの予約を、電話による自動音声応答またはインターネット経由でできるようにすることをシステム化の目標に掲げている。

現在でも、乗船券を電話で予約したり、運航状況をインターネットで確認したりすることはできる。しかし、繁忙期には電話が話し中となることが多いし、インターネットは誰でも使えるとは限らない。老若男女にかかわらず、ユーザーが最も使いやすい方法で利用出来、かつ24時間いつでも予約が出来る利便性を提供する“人にやさしいシステム”を、バーチャル村民に優先的にもたらそうというのが、VICISの目標だ。

電話の自動音声応答による予約システムを構築するにあたって、アイオニクス沖縄は迷うことなく、沖電気が提供するCTIシステム「CTstage」の採用を決めた。

採用の理由は4点挙げられる。

第1に、開発期間が短縮できる。

「国の予算を使うプロジェクトですから、納期を厳守してきちんと成果を報告しなければなりません。実績豊富なCTstageだからこそ、実質4か月しか開発期間がない状況で、納期を厳守することができたのです」と松本氏は言う。

第2に、CTstageは拡張性にも優れている。

「VICISは、村役場がない阿嘉島と慶留間島のリアル村民に対する住民サービスにまで発展していく計画です。いくつかのアプリケーションを組み合わせでシステムを拡張していけるといことで、CTstageを評価しました」と大城課長は語る。

第3に、CTstageは、電話の自動音声応答だけでなく、FAXも自動制御できる。座間味村では今後、船の運航状況をFAXサービスを通じて提供していく計画があり、FAX対応は重要な選定条件だったのである。

そして第4に、アイオニクス沖縄はCTstageパートナーであり、CTstageを使いこなすだけの高い技術力を持っていた。

「1999年にCTstage パートナとなったのは、CTstageには豊富な機能がそろっていて、多様なニーズに応えるシステムを構築しやすいと判断したからです。たとえば、ホームページをFAXで受信するといった機能も用意されています。こうしたインターネットとの親和性や、構築後の機能拡張が容易であることなどは、SIベンダーにとって大きな魅力です」と、アイオニクス沖縄(株)SI部 玉城貴一氏は言う。

## 電話とWebの2本立てで利便性を向上

システムは、すでに現場でのテストを完了。組織間の調整などが終わる2000年11月からサービスを開始する予定だ。

サービスメニューは、乗船券予約、宿泊仮予

約、ダイビング仮予約の3項目。バーチャル村民は、インターネットのホームページまたは電話による自動音声応答で、会員番号を入力することによって、予約がスムーズに行える。システムセンターは、沖縄本島の浦添市にあるアイオニクス沖縄社内に設けてあり、予約情報をデータベースに蓄積する。

データベースには、泊港の乗船券売場から専用線でアクセスして、乗船券の予約管理を行う。また、民宿やダイビングショップは、インターネット経由でデータベースにアクセスし、自分の店の予約情報をいつでも照会することができる。

予約済みの会員は、港で住所 / 氏名を乗船名簿に書いたり、乗船券を買うために並ぶ必要はない。自動券売機にバーチャル村民カードを入れれば、スムーズに乗船券を手に入れることができるのである。

## FAXによる船の運航状況照会サービスもスタート予定

バーチャル村民構想は、乗船券の予約にとどまらず、さらに大きく発展していく計画だ。

「現在はまず、予約できる宿泊やダイビングショップを増やし、システムの利便性を高めるのが大事。運航状況を自動音声応答で問い合わせられるFAXサービスも、早急にスタートさせたい」と大城氏は語る。

さらに次の目標は、予約システムで構築したインフラを拡張し、阿嘉島と慶留間島のリアル村民に対する住民サービス向上を図る。

「戸籍抄本や印鑑証明を自動発行する機械を設置しておけば、いちいち船に乗って座間味村の村役場まで出向かなくても、必要な書類を手軽に入手することが可能になります。いずれ、リアル村民にも、全員、村民カードを発行することも考えています」と大城氏は目を輝かせる。

電話サービスとの緊密な連動をCTstageが実現するため、VICISの構想はさらに柔軟に拡大していくことが予想される。

なお、バーチャル村民の登録は、現地または座間味村のホームページ( <http://www.vill.zamami.okinawa.jp> )からも申し込みを行える。

・会社名、製品名は、各社の商標もしくは登録商標です。

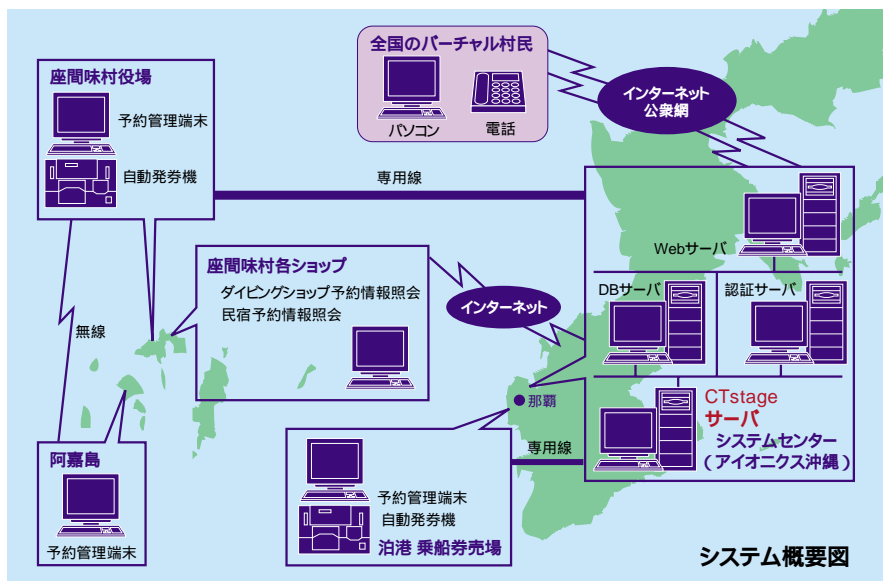
### お問い合わせ

沖電気工業株式会社

PC/WSインフォメーションセンター

TEL:0120-490-988

<http://www.oki.co.jp/OKI/Cng/CTI/JIS/>



システム概要図