

# MultiPortFAX 3 Adv.を活用し、航空券の予約購入確認サービスの向上を実現

日本航空では、窓口に向くことなく電話1本で国内線航空券の予約ができ、決済はクレジットカードで行えるチケットレスサービスを提供している。同社の予約センターでは、予約の手続き後、利用客に対して確認のFAXを送信しているが、この業務の効率化に貢献しているのが、MultiPortFAX 3 Adv.だ。ミッションクリティカルな予約業務を支える上で同社が最も重視したのはその信頼性。システム構築にあたっては、使いやすいAPIを活用することで、ホストシステムとの柔軟な連携を短い開発期間で実現した。



株式会社  
日本航空インターナショナル  
ITセンター  
アシスタントマネジャー  
北川 渉氏



株式会社JALインフォテック  
ソリューション事業本部  
CRM・CTIグループ  
主任  
神崎 大輔氏



株式会社JALインフォテック  
ソリューション事業本部  
CRM・CTIグループ  
小林 和弘氏

## さらなる処理の効率化を目指し リプレースに踏み切る

通信手段や決済方法が多様化する中、日本航空では、航空券の予約・発券を店舗に向かずに行える「クレジットカード・チケットレス」サービスを提供している。同サービスは、PCや携帯電話によるインターネット経由のほか、国内線予約センターにおいても取り扱っており、電話1本で手続きを完了できる。

使い方は、国内線予約センターに電話をかけて、希望の便を口頭でオペレータに伝えるだけ。クレジットカードの番号と有効期限を伝えて、航空券の購入手続きもその場で済ませられる。搭乗日には、クレジットカードを自動チェックイン・発券機、

JAL発券カウンターで提示して航空券を受け取る仕組みだ。

「手軽に使えるとあってお客様からも好評です。当社にとっても販売戦略上、重要な位置を占めています」と日本航空インターナショナル ITセンター アシスタントマネジャーの北川渉氏は述べる。

予約センターでは、同サービスで予約した顧客の要望により、便名や搭乗日などの予約内容を記した確認用紙をFAXで送っている。顧客に対して確実に手続きの完了を伝えるためだ。この仕組みを実現するため、同社では日本ワムネットのMultiPortFAX 3 Adv.を採用している。

もともと同社では、2000年にMultiPortFAX IIを導入。それまでは予約確認文書の作成は手書きで行っており、さらに送

信のたびにオペレータがFAX機まで足を運ばなければいけなかった。しかし導入後は、各オペレータの端末上で、書類作成からFAX送信までがペーパーレスで完了、顧客の要望に迅速かつ正確に応えることができるようになった(図1)。

その後、FAXサーバのハードウェアおよびサーバOSの更改に伴って、2004年10月末、新しいバージョンであるMultiPortFAX 3 Adv.にリプレースすることになったのである。

北川氏は、「サービスの多様化による、電話予約業務の複雑化を背景に、将来を見据えた、顧客サービス品質とシステム信頼性のさらなる向上を目指しました」と狙いを打ち明ける。

## 高い信頼性と使いやすさ、複数回線に対応する点を評価

MultiPortFAX 3 Adv.を選択した最大の理由は、「滞りなく予約業務を行う上で欠かせない高い信頼性が、MultiPortFAX IIですでに実証されていたこと」(北川氏)だという。同じ製品のアップグレードであるため、開発やオペレータの教育など追加費用がかからず、それまで活用していたソフトウェア資産の継承もスムーズに行うことができた。

導入にあたっては、日本航空の航空旅客や航空貨物、運航、整備などのミッションクリティカルな基幹システムの開発・維持、ネットワークの設計、構築、保守を手がけるJALインフォテックが担当した。「開発コストとリスクの低減を大前提に、仕様を練りました」とJALインフォテックソリューション事業本部 CRM・CTIグループ主任の神崎大輔氏は語る。

可用性を高めるため、予約センターのホストコンピュータと社内LANを介して接続するMultiPortFAXサーバを二重化。アクセス回線については、アナログ8回線分に相当するINSネット64の4回線を利用し、冗長化とともにFAXの迅速な同時配信を可能にした(図2)。

図2 システム構成図

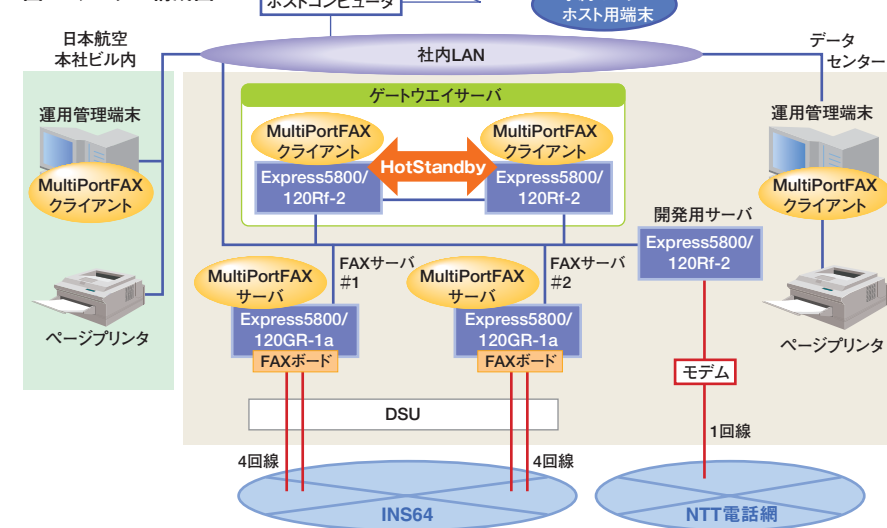
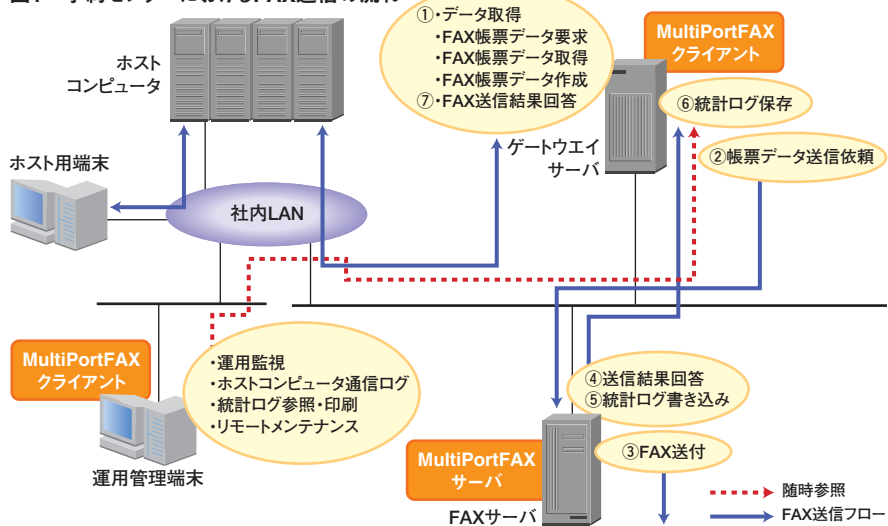


図1 予約センターにおけるFAX送信の流れ



MultiPortFAX 3 Adv.は、1台のサーバでアナログ回線に加えて、INSネット64、INSネット1500の複数回線に対応している。「FAXサーバにINS回線を直取できるボードをサポートしており、モデムを19インチラックの半分程度に納められ、従来の10分の1近くまで省スペース化できました」と神崎氏は述べる。多数のモデムをターミナルアダプタに統合できたことで保守、運用の手間も軽減した。

## APIを用いて開発工数を抑制 柔軟なシステム連携を支える

新システムでは、ホストコンピュータから受け取った予約に関する電文をクライアント端末のExcelフォームに割り当てて、TIFF形式の予約確認文書としてFAX送信できるようにした。「FAXの体裁に変更があった場合でも、システム開発部門に頼ることなく、ユーザ部門の管理者が原稿Excelシートを直接編集することで、迅速で柔軟な対応がとれるようになりました」と北川氏は述べる。

帳票設計部分を開発したJALインフォテックソリューション事業本部 CRM・CTIグループの小林和弘氏は、「電文をFAXサーバ側で理解できるようにコード変換の仕組みなどを設計しましたが、MultiPortFAX

## MultiPortFAX事業の譲渡について

2004年よりMultiPortFAXは、日本ワムネット株式会社が開発・販売元となりました。旧開発・販売会社の住商エレクトロニクス株式会社は、日本ワムネットに対し、MultiPortFAXに関する技術支援を提供し、引き続き側面サポートしてまいります。

3 Adv.の使いやすいAPI(公開関数群)のおかげで、開発期間の短縮と同時に、データのオーバーヘッドを小さくして処理負荷を小さくすることができました」と評価する。

日本航空では、今後さらにMultiPortFAX 3 Adv.のシステム連携能力の高さを活かし、付加価値の高いサービスを実現していく考え。すでに、マイルージポイントと無料で交換できる特典航空券のWeb経由の申し込み手続きで、顧客に対する返信を要望に応じてメールとFAXのどちらにも自動的に送れるシステムを構築している。「予約センターのサービス向上に、MultiPortFAXを一層活用していきたい」と北川氏は期待を寄せている。

お問い合わせ先

WAM!NET

日本ワムネット株式会社  
新規開発プロジェクト室

〒104-0033

東京都中央区新川1-17-18 白鹿茅場町ビル  
TEL: 03-5117-2150(代表) FAX: 03-5117-2155  
E-mail: mpf-info@wamnet.jp