

「作らない開発」だからこそ実現した

誰もが使いやすい

“コンシェルジュ・インタフェース”



富士通九州システムズは、2008年4月、中堅企業向け統合ERPパッケージ「GLOVIA smart」シリーズに「GLOVIA smart ホテル」を新たにラインアップ。その開発に当たり、徹底した「ユーザー志向」による、誰でも使いこなせるユーザー・インタフェースの実現と、「作らない開発」に基づく保守性、拡張性の向上を目標に掲げた。これらの要求に応えたのが、グレープシティの提供するコンポーネント製品「PowerToolsシリーズ」だ。

システムにおける「コンシェルジュ」を目指す



製造、医療、公共、ホテルなど幅広い業種に向けたシステム・サービスを展開する富士通九州システムズ。従業員約 1600 名という充実した陣容で、九州地区最大級のソリューション・プロバイダとして確固たる地位を築き、日本全国・海外に向けたビジネスも積極的に推進している。

なかでも、得意分野とするのが、宿泊予約、婚礼・宴会支援システムなどのホテル向けソリューションだ。「当社では、ホテル分野のシステム開発に関して、会社設立以来、28 年にも及ぶ歴史を持っています。そうした長年の取り組みのなかで培ってきた、ホテル業務やシステムについてのノウハウを集大成したパッケージが、『GLOVIA smart ホテル』です」と富士通九州システムズの山本俊朗氏は胸を張る。



富士通グループは、中堅企業向け統合 ERP パッケージとして「GLOVIA smart」シリーズを提供してきたが、2008 年 4 月には同シリーズに GLOVIA smart ホテルを新たにラインアップ。ホテル・ブライダル業界のユーザーを強力にサポートする。

同パッケージの開発は 2007 年 1 月にスタート。そもそもの狙いは、同社が展開してきた「HOTELCLERKS」ブランドを単一パッケージへと統合することだ。大規模ホテル、シティホテル、ビジネスホテル向けの各パッケージの内容を、ユーザーからの要望を基にブラッシュアップした。その際、「IT をどう活用すれば生産性が向上できるか」というテーマに改めて真摯に向き合った結果、徹底した「ユーザー志向」のシステムこそが必須であると確認。“コンシェルジュ”というコンセプトが浮かび上がった。



ホテルには、コンシェルジュと呼ばれる、宿泊客のあらゆる要望に応え、総合的な案内を行う担当者がある。それと同様のイメージで、システムに集約された情報を最適なタイミングで画面上に示しながら、ポップアップ・メッセージや色分け表示などを使い、作業を円滑に進める。「必ずしもコンピュータの操作に精通していない利用者でも、確実にホテル業務を遂行できる仕組みにしたいと考えました」と富士通九州システムズの久下哲裕氏は説明する。

一般的なシステムのように、利用者の求めに応じて業務の情報を提供するプル型ではなく、必要な情報はシステムが自動的に判断・提案(プッシュ)するという方式である。そうした発想を具現化するには、多彩な入力支援機能を駆使した高度なユーザー・インタフェースをアプリケーションに実装しなければならない。当然、開発者には高いスキルと多大な労力が求められる。

「これらの問題は、グレープシティの提供するコンポーネント『PowerTools シリーズ』の活用で解消されました」と富士通九州システムズの常盤和宏氏は話す。具体的には、PowerTools シリーズにラインアップされる入力インタフェース・コンポーネント「InputMan」、表計算コンポーネント「SPREAD」、そして帳票作成コンポーネント「ActiveReports」が開発で利用された。

元々同社では、Visual Basic 5.0 の時代から、PowerTools 製品を一連のホテル業向けソリューションの開発に採用してきたという経緯がある。InputMan を例にとるなら、数値コントロールのトグルボタンや、入力フォーマットと表示フォーマットの分離、日付コントロールのカレンダー入力機能など。「我々にとって一度使うと決して手放せない“当たり前”の存在となり、今回も PowerTools の利用が前提でした」(常盤氏)。

継承による階層構造で「作らない開発」を実践



他方、生産性の向上という観点からも PowerTools は同社にとって不可欠だった。

製品リリースに際してのスピードアップ、コスト削減はもちろん、製品出荷後も顧客ニーズを常にキャッチアップしていけるかどうか、パッケージ・ベンダーにとって生命線となる。「当社では、半年に1度のペースでエンハンスを実施するサイクルを確立しています。そのため、『作らない開発』を徹底的に追求しています」と久下氏は強調する。

業務アプリケーションのなかで共通化できる部分を詳細に洗い出し、オブジェクト指向による継承のメリットをフォーム、コントロール双方の開発において最大限に活用する。同社では、以下の階層構造に基づくフレームワークを設計し、開発に生かした。

- ・ 「ベース/コントロール」：システムで共通するイベント処理やメソッド、関数を実装
- ・ 「目的別フォーム/コントロール」：ベースを継承し、目的に応じて固有の処理を追加実装
- ・ 「アプリケーションフォーム/コントロール」：業務固有の機能を実装

コントロールの継承元として利用されているのが InputMan や SPREAD。フレームワークを用意することで、チェック機能やポップアップ機能、コード検索機能などをコーディングレスで即座に実装できる。開発者は、画面上で必要なコントロールをドラッグしてフォーム上に配置するだけだ。「品質面の信頼性が実証されているグレープシティのコントロールをベースに、様々な工夫によって、従来比で 20～30%の工数を削減しています」と常盤氏は成果を語る。

月単位の開発工期が数時間に圧縮



株式会社富士通九州システムズ
産業ソリューション本部
ホテルソリューション部
高田大志 氏

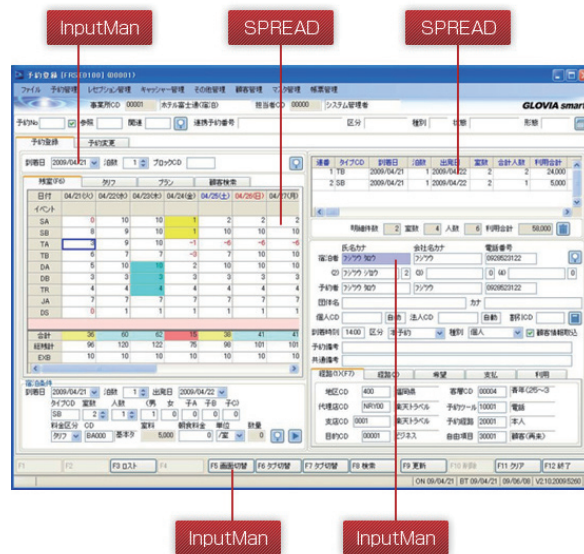
2008年4月にリリースされた GLOVIA smart ホテルは、搭載するコンシェルジュ機能を中心にユーザーから好評をもって迎えられた。利用シーンによってインテリジェントに変わるガイダンスや、ツールチップ、カラー表示などにより、「宿泊客と会話しながら、迅速かつ確実な処理を求められるホテル従業員の方々から、『かゆいところに手が届くシステム』と高い評価をいただいています」と富士通九州システムズの高田大志氏は現場の声を紹介する。

リリース後、ユーザー業務のさらなる生産性向上を図るべく、いくつかのエンハンスも行われた。「タッチスクリーンの採用による指先でのスクロール」や「ブラウザの入力と同様の履歴表示機能」、「プリンタにセットされている用紙に応じて印刷イメージを自動的に拡大／縮小する機能」などが挙げられる。

こうした拡張においても、開発のベースに SPREAD, InputMan, ActiveReports を利用していたことが大きなメリットをもたらした。「通常、これらの機能を実装するには何人月という工期を覚悟しなければなりません。ですが、グレープシティの的確で、丁寧なサポートもあって、2～3時間程度で対応することができました」(久下氏)。

既に全国で16のホテル、2つのブライダル企業への導入実績を持つ GLOVIA smart ホテル。2009年内だけでも、新たにホテル15軒の納入が決まっている。加えて、ハウスウェディング業界最大手企業への導入も計画されており、80拠点に展開する予定だという。

今後に向けても、各種インターネット予約サイトとの連携機能の実装が進んでいるほか、SaaSでのサービス提供といった方向性も視野に入れる。「『作らない開発』のさらなる実践、強化が当社にとって重要なテーマです。カギを握るのは、グレープシティのコンポーネント製品の活用であることは言うまでもありません」と話す山本氏。その言葉からは、PowerTools製品に対する大きな期待がうかがえる。



「GLOVIA smart ホテル」が目指した「コンシェルジュ」の実現には、グレープシティのコンポーネント製品「InputMan」「SPREAD」が提供する高度なユーザー・インタフェース機能が活用されている。

User Profile

株式会社富士通九州システムズ

住所：〒814-8589 福岡県福岡市早良区百道浜2-2-1 富士通九州 R&D センター 設立日：1981年7月20日 資本金：3億円(富士通株式会社100%出資)
社員数：1620名(2009年4月現在)

富士通九州システムエンジニアリングとして1981年に設立されて以来、九州地区を中心にシステムサービス・ビジネスを展開。2009年4月には、富士通大分ソフトウェアラボラトリー、富士通南九州システムエンジニアリングと合併して現社名に。九州地区に根付いたサービスの強化に加え、日本全国・海外に向けたビジネスも積極的に推進する。
「GLOVIA smart ホテル・ブライダル」の詳細：http://glovvia.fujitsu.com/jp/solution/glovvia_smart/products/hotel/

お問い合わせ先 グレープシティ株式会社 〒981-3205 仙台市泉区紫山3-1-4 URL http://www.grapecity.com/japan/