㈱スターランド
「スーパースター」導入店レポート

定期船「とびしま」［山形県酒田市］

スタッフの負担軽減と乗船客の利便性向上のため Web事前予約システムと連動した自動精算機導入

観光客増加と定期船需要拡大のなか チケット販売と乗船名簿のDX化を推進

山形県酒田市の酒田港と、そこから約40kmほど離れた沖合に浮かぶ飛島を結ぶ定期船「とびしま」は、本土と島をつなぐ唯一の交通手段であり、島民の足として、さらには生活物資を運ぶ生活航路として利用されている。また、飛島は釣りやバードウォッチング、海水浴などのアクティビティが豊富で多くの観光客が訪れることから、観光航路としての活用も進んでいる。通常は1日1往復だが、5月のゴールデンウイークや7月、8月の夏休み期間といった観光シーズンには1日2往復で対応。夏休みには保護者同伴の小学生が乗船料無料になるキャンペーンを実施するなど観光誘客に注力しており、飛島を訪れる観光客は年間2万人ほどにのぼる。

定期船運航において、これまで大きな課題となっていたのが、チケット販売および乗船名簿の作成業務だった。かつては乗船チケットは乗船場の販売窓口でスタッフが対面で販売しており、観光シーズンの繁忙期には乗客が列をつくることも多かった。また、乗船の際には乗客の氏名や住所などを記入した乗船名簿の作成が義務付けられており、観光客が増えるにしたがって、それらの手続きがスタッフにとって大きな負担となっていた。

定期船の事前予約については、従来はエクセルで管理していたが、コロナ禍の時期に、三密回避のため、定員を半減したうえで全便予約を必須としたために、予約が殺到することになった。

こうした事態を受け、定期船の運営母体である酒田市ではWebを活用した自動予約システムの導入を進め、2021年にサイボウズ社のkintone（キントーン）システムをベースにしたWeb予約システムの運用を開始。次いで、キャッシュレス時代に対応するセルフ精算システムとして、㈱スターランドのPOSシステムと自動精算機、入場ゲートを、2024年4月に導入した。

全長39.41m、253t、定員230人の定期船「とびしま」。運航時間は片道約1時間15分

観光シーズンには多くの乗客が乗船場に集まる

Web予約時に発行されたQRコードを、窓口横に設置された自動精算機で読み取って精算、チケットが発券される

チケットに記載されたQRコードを乗船ゲートの読取り機にかざして乗船入口に向かう

乗船名簿とのリンクという要件に対応 完全オリジナルのシステムとして導入

酒田市市民部定期航路事務所の中條和志所長は、導入の経緯をこう話す。

「自動精算機の導入に際しては、さまざまな機器メーカーにお話しを聞いたのですが、こちらの要件に合致するものがなかなか見つかりませんでした。いちばんネックになったのは、Web予約時に登録された乗船名簿のデータと、販売するチケットをリンクさせなければならないこと。飲食店の券売機などのように単純にチケットを発行するだけではだめなのです」。

こうした事情もあり、自動精算機の選定には予想外の時間を要したが、システム導入のサポートをする地元企業、㈱大谷事務機が業界最大手の東芝テック㈱に相談し、今回の要件に最適なシステムを提供するメーカーとしてスターランドが紹介された。

「私たちに必要なシステムを、完全オリジナルで構築していただきました。相応のコストはかかりましたが、政府のDX化交付金を申請し、認可が降りたことで無事導入することができました」。

新しいシステムでは、Webで事前予約手続きをした乗客にQRコードを記した予約票が発行され、乗客はそれを持って、予約当日に乗船場へと向かう。乗船場の自動精算機にQRコードをかざし、提示されたチケット料金を支払うと、その場で乗船チケットが発券。乗客はチケットに記載されたQRコードを乗船ゲートの読み取り機にかざすことで、乗船手続きが完了する。事前予約していない乗客は窓口で対応する。

これら一連の新システム導入によって、課題だったスタッフの作業負担が大幅に軽減され、乗客にとっても乗船名簿の手書きが不要となり、多様な支払い方法が可能となった。乗船手続きがスムーズになったことで、乗客の利便性も大きく向上し、さらなる観光客の増加が期待されている。

「スーパースター」シリーズとは

POSシステム「スーパースター」シリーズは、㈱スターランドが開発・販売。カラオケボックスのほか、複合カフェ、温浴施設、飲食店など各業界向けバージョンがラインナップされ、その導入施設から高い評価を受けている。

※QRコードは㈱デンソーウェーブの登録商標です。