

L-019

Web サービスにおける BtoC のためのレーティングサービスについて The rating service for BtoC in Web services

南 智彦†

Tomohiko Minami

宮崎 収兄†

Nobuyoshi Miyazaki

1. はじめに

インターネットの普及により、多くの企業が自社ビジネスを Web アプリケーションで公開し、企業・個人との取引が行えるようになった。それらの Web アプリケーションを連携させるための技術として、Web サービス技術が注目されている。Web サービスとは、ネットワーク上の自律したアプリケーションを連携させる技術、またはそのアプリケーションのことである。

必要な Web サービスを必要なときに動的に検索するためには、UDDI レジストリが必要となるが、現在の UDDI では登録チェック機関が存在せず、サービスの品質が保証されていない。また、UDDI には基本的な企業情報しか登録されていないため、きめ細かい検索には対応できないといった問題がある。

この問題に対して、BtoB の観点では、UDDI を補完し、サービスの利用者・提供者・UDDI の間にレジストラという仲介役を設定したビジネスモデルが提案されている [1] が、BtoC の観点では、サービスの内容・中身の品質まではわからず、顧客が満足できる内容・商品を提供できているのか、顧客にとってきめの細かい検索ができるのか、という視点ではあまり考えられていない。

本稿では、BtoC の視点から見た、提供されているサービスの内容の品質情報を管理するレーティングサービスについて提案し、一例として旅行予約 Web サービスを考え、顧客がサービスの選択を容易にするシステムについて検討する。

2. レーティング

レーティングは、一般的に「格付け」や「評価する」といった意味である。レーティングの多くは金融の分野で用いられており、債券などの元本支払能力や利払いの確実性の度合について序列をつける。このデータを参考にして、投資家が個別企業に対し、投資をするか判断材料にする。

本稿のレーティングは、顧客がサービスを使用するための判断に役立つ情報を提供するという点で金融におけるレーティングと同じだが、判断材料にする基準が必ずしも一つだけではない点、Web サービスに適用し、サービスの内容・中身を評価するという点で異なる。

膨大な情報を自分で検索し、選ぶよりも、レーティングを行い、その分野に詳しい人間の目であるにかけた情報を参考にすることによって、選ぶ人間、つまり顧客がサービスを選択する際の基準にすることができる。

3. 評価方法

レーティングをするためには、個別企業のサービスの内容を評価することが必要である。その方法には、独自の基準で専門家よっての評価や、主に利用者からの投稿や投票よっての評価がある。

前者の方法は、金融のレーティングの方法であり、専門家が幾多の共通項目を厳しく比較するため、ある程度の情報の信頼を得ることができるが、評価の対象が多くなると、全部のサービスの内容に対して、一つずつ評価を行うことは難しい。後者の方法は、利用者が直接評価を行うので、評価の対象が多くなっても対応できるが、専門家が評価するわけではないので、評価の公平性、信頼性については欠ける点がある。

Web サービスは、ネットワーク上にある多数のアプリケーションを連携させることができる。つまり、その評価の対象は多種多様であると考えられるが、独自の評価が必要な場合も考えると、両方の方法を組み合わせ、Web サービスの内容を評価することを考えなくてはならない。

4. レーティングサービス概要

Web サービスを利用した BtoC のシステムの形態は、ユーザからは Web アプリケーションに見えるが、背後で Web サービスが利用されており、Web サービスを統括し扱うようなポータルが仲介的な役割を果たすことが多い。Web サービスの内容にレーティングを適用しようと考えた場合、大きく分けて二つの形態が考えられる。

(1) ポータルが独自にレーティングを行い、サービスの内容の評価を行う形態。ポータル自体がレーティングを行うことができるため、特色が出しやすく、ユーザの好みなど、扱っている分野に合ったデータを収集し、活用することができるが、新しい Web サービスと提携しようと考えたときに、新たにデータを収集したり、サービスについて調べ、評価したりする手間が必要である。

(2) レーティングするための情報を Web サービス化し、ポータルがその情報を元にサービスの内容の評価を行う形態。(1)の形態と同じ利点があり、欠点を少なくすることができると考えられる。レーティングサービスとして独立しているため、ポータルは新しいサービスと提携する際に、レーティングサービスに問い合わせることで容易に対応することができる。

本稿では、Web サービスとしてレーティングを行うことの有用性、利便性を考察するために、(2)の形態を

†千葉工業大学

Chiba Institute of Technology

用いたレーティングの一例として、以下にレーティングサービスを利用した旅行予約システムについて述べる。

4-1. 旅行予約システム

旅行予約システムは、旅行プランを立ててくれるポータルと考えることができる。従来の Web サイトの場合、ユーザが旅行を計画する際には、航空券やホテル、レンタカーなどを予約するために、それぞれの企業のサイトにアクセスする。しかし、各社のシステムは連携していない場合もあり、ユーザは別々に予約をして、自分自身で旅行プランを立てなければならない。

ここで、航空会社やホテル、レンタカーなどのサイトがシステムを Web サービス化して、旅行代理店とのシステムを連携させたとすると、個々のサービス提供会社のシステムに依存しない、企業間のシステム連携が可能になる。その結果、ユーザは旅行代理店のポータルにアクセスするだけで、航空会社、ホテルの予約もまとめて行うことが可能になる[2]。

4-2. レーティングサービス

前述のような旅行予約サービスを使用することにより、ユーザはまとめて予約を行うことができるため、非常に便利になり、サービス内容についての情報があればより使いやすくなる。

例えば、旅行の目的が出張や観光など異なる場合、旅行にかけることができる予算が違う場合、ユーザの要求に対応するためには、旅行プランを立てるポータルサイトが、ホテルや航空企業に問い合わせ、目的に合ったサービスの内容を検索できるようにしなくてはならない。

このとき、レーティングサービスの情報を利用することによって、ポータルにとってはサービスの内容を確認する手間を省き、ユーザにとっては希望するサービスを見つけやすく、選ぶ目安になると考えられる。

4-3. システム概要

旅行予約システムに、レーティングサービスを適用したシステムの構成図を図1に示す。

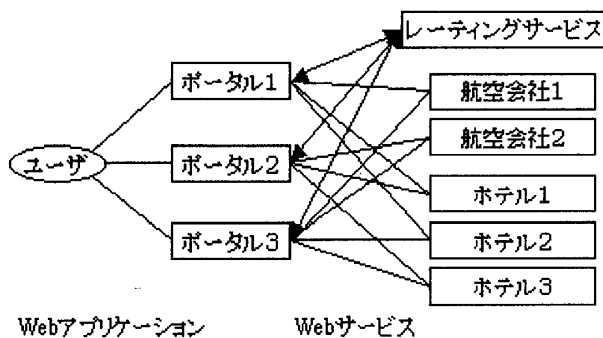


図1 システム構成図

レーティングを Web サービス化しているため、複数のポータルがレーティングサービスの情報を用いることができる。また、ポータルはレーティングサービスの品質情報を、独自の基準で加工したり、一部だけ使用したりするなど、ポータルとしての特色を出すことも可能である。レーティングサービスの動作は共通であるが、レー

ティングサービスの情報は分野によってその基準が変わる。よって、ここではホテルのレーティング情報を例に説明する。

基準は「場所・価格・外観・展望・・・」とし、実際の数字、もしくは相対評価で表現される。評価するのは、実際にサービスの内容を利用したユーザであり、ホテルに宿泊した客である。実際のサービス利用者にアンケートを取ることで、レーティングのための情報を蓄積していき、反映できるようにする。その情報をポータルが受け取ることにより、評価をすることができる。多くのポータルでレーティングサービスが使用されれば、それだけ多くの評価が集まることになり、評価をより一般化することが期待できる。

4-4. システムの流れ

1) ユーザの処理

ユーザは、旅行代理店ポータルで、予約したい日時、場所、宿泊したいホテルの条件など、ポータルが用意した検索のための条件を用いて、サービスを検索する。

2) ポータルの処理

ポータルはあらかじめレーティングサービスからホテルのレーティング情報の基準を得て、検索のための条件式を導き出す。

ユーザからのリクエストを受け取ったときに、レーティングサービスのホテルのレーティング情報と照らし合わせて、検索条件を満たすもの、評価の高いものを優先的に選択し、ユーザに返す。

3) レーティングサービスの処理

ポータルからホテルのレーティング情報をリクエストされたとき、それぞれのホテルが持っているレーティング情報をポータルに返す。

ユーザが、あるホテルを使用した際、ホテルのレーティングの基準についてのアンケートを送信してもらうことにより、そのホテルのレーティング情報を更新することができる。

5. おわりに

レーティングを行うことで、ユーザはサービスの内容を簡単に比較し選ぶことができ、Web サービスにすることで、レーティング情報を集めやすく利用しやすくなると考えられる。

現在、旅行予約システムやポータル等のシステムの試作を行っており、レーティングサービスの実装を目指している。

参考文献

[1]日本 UNISYS:<http://www.unisys.co.jp/EACTION2/webservices/tutorial4.html>

[2]IT Square: <http://www.sw.nec.co.jp/lecture/word/web/>