

逆境乗り越え、新たな未来の創造へ

21年はGOTOと五輪が鍵

外資OTA トップ 座談会

20年の市場と 各社の状況

インバウンド旅行客の拡大とともに日本でもその存在感を年々増してきた世界三大OTAのエクスペディア・グループ(米国・ワシントン州ベルビュー)、ブックイング・ドットコムグループ(オランダ・アムステルダム)、トリップドットコムグループ(中国・上海市)。新型コロナウイルスの世界的な感染拡大は各社の業績を直撃した。各社の日本トップに現状と今後の展望を聞いた。(11月18日・観光経済新聞社会議室で)



蘇 俊達氏

— エクスペディアの2020年はどんな年だったか。
ダイクス 昨年COVID-19が最初に中国で発生した月、未から4月にかけての「危機対応期間」は、とにかくキャンセルの嵐だった。グローバルレベルでは10週間で200万件のお問い合わせがあり、旅費の変更や取り消しの対応に追われた。弊社のコールセンターの対応キャパを超えてしまい、突発工事や宿泊施設自身が管理画面から予約キャンセルができる機能を2週間で実装し、稼働させた。

— トリップドットコムの2020年は。
蘇 困難と革新の1年だった。年明けの1月24日から7連休の春節が旅行需要のピークになるはずだったが、新型コロナウイルスの感染拡大で、弊社もコールセンター、各国・地域の渡航制限が比較早かった。トリップドットコムとして、25カ国に300万枚のマスクを寄贈し、安全に関する取り組み状況を分けるようにした。ホテルの予約キャンセルや航空券の変更手数料が無料になる「フレックス予約」も7月から始めた。

— 2020年の業績は。
蘇 2020年の業績は第2四半期(4~6月)で前年対比84%減。第3四半期(7~9月)は同48%減だった。

世界規模でライブコマース 各国で国内旅行シフト発生 宿のキャッシュフローを支援

— 3月からライブコマースの取り組みも強化した。弊社社長の前年対比では73%増となった。Go Toトラベルの開始は、8月11日。外資OTAは、8月28日。旅館については、部屋食を含めた食事予約を開始している。現在は日本語サイトのみで展開しているが、今後は日本の文化体験の一環としてインバウンド向けにも広げていきたい。

— 中国国内は新型コロナウイルスの収束が速いのか。
ダイクス 中国国内は新型コロナウイルスの収束が速いのか、という問いかけに対して、日本は1位に選んだ。日米の近隣諸国だけでなく欧米の人々も日本を選んでいる。オリエンタル・パブリック・インバウンドの再開とそれに伴う支援。3店舗は技術革新。2020年はマーケティング費用を削減したが、技術への投資は続けている。

— 2021年の展望と事業計画
ダイクス 2021年の前半はGOTO運用。21年の前半はやはりGOTO運用。21年の前半はやはりGOTO運用。21年の前半はやはりGOTO運用。

— エクスペディアは、GOTOトラベルの開始時期が他のOTAより遅かった。
ダイクス 10月1日から始めた。地域共通クーポンの配布開始と東京発着除夜の除夜は10月1日からだったため、そこに合わせて準備を進めた結果だ。



— 2021年の展望と事業計画
ダイクス 2021年の前半はGOTO運用。21年の前半はやはりGOTO運用。21年の前半はやはりGOTO運用。

謹賀新年

Trip.com グループは、日本の魅力を国内外に発信いたします
~お客様の「あらゆる旅を最高に」するため、日本の皆様と共に~

- 「安心宿泊施設」基準を満たしたお宿様に、バナー掲載枠を無償提供
- お食事内容や旅館での宿泊体験などを魅力あふれる動画で発信
- 双方向性のある観光 DX と自治体とのコラボプロモーション

Trip.com Group™

株式会社 Trip.com International Travel Japan

《オフィス拠点》 東京 | 札幌 | 仙台 | 名古屋 | 大阪 | 福岡 | 那覇

《問い合わせ先》 Mail: Japan_dc@Ctrip.com Tel: 03-6373-0800

宿泊施設様専用サポート・年中無休日本語対応 Tel: 03-4376-5007

写真: Trip.com グループ上海本社ビル

逆境乗り越え、新たな未来の創造へ

テクノロジーでコロナ克服



マイケル・ダイクス氏

世界のトラベル業界のトレンドをどう捉えているか。

ダイクス 当社は全世界で「ダイバシティ&インクルージョン」という多様性への対応強化を始めた。例えばLGBTの社員が自分らしく、自分のアイデンティティを隠さずに仕事ができる環境づくりを行っている。この動きはユーザーにも向けている。世界のLGBT旅行の市場規模は約7千億円。エクスティア傘下ブランドの「Orbitz」(オービッツ)はLGBTの旅行者に特化した展開をしている。同傘下ブランドで日本語サイトも展開している「Hotels.com」(ホテルズ・ドットコム)は「ホテル歓迎のタグ」検索フィルターも追加した。マイケル・ダイクス トラベル業界のトレンドをどう捉えているか。

ダイクス 当社は全世界で「ダイバシティ&インクルージョン」という多様性への対応強化を始めた。例えばLGBTの社員が自分らしく、自分のアイデンティティを隠さずに仕事ができる環境づくりを行っている。この動きはユーザーにも向けている。世界のLGBT旅行の市場規模は約7千億円。エクスティア傘下ブランドの「Orbitz」(オービッツ)はLGBTの旅行者に特化した展開をしている。同傘下ブランドで日本語サイトも展開している「Hotels.com」(ホテルズ・ドットコム)は「ホテル歓迎のタグ」検索フィルターも追加した。マイケル・ダイクス トラベル業界のトレンドをどう捉えているか。

蘇 中国だけでなくアジア圏全般でコロナは落ち着いた状態にある。今は外出したくない環境だ。渡航が本格的に解禁になれば、まず日本に行きたいと思う人は多い。ビジネス客、観光客の順で戻る。東京輪もあるので、インバウンドで観光を回

インバウンドが戻ってくるかが鍵だ。

蘇 中国だけでなくアジア圏全般でコロナは落ち着いた状態にある。今は外出したくない環境だ。渡航が本格的に解禁になれば、まず日本に行きたいと思う人は多い。ビジネス客、観光客の順で戻る。東京輪もあるので、インバウンドで観光を回

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

出席者

蘇 俊達氏 (トリップドットコムグループ日本 代表)

ヴィカス・ボーラ氏 (フッキング・ドットコム 北アジア地区統括リジョナル・ディレクター)

マイケル・ダイクス氏 (エクスティア・ホールディングス 代表取締役 マーケットマネージャー 北東アジア地区 シニア・ディレクター) 司会 日本企業推進部長 江口英一

一般財団法人 日本ホテル教育センター 発行 ホテル・ブライダル業務を体系的に網羅した ホテル・ブライダルテキストのご紹介

当財団では、ホテル・観光系学校の学生やホテルの従業員などを対象とする教育テキストを開発し、120以上の大学・短大・専門学校および企業で採用され、ホテル業界で活躍するための基礎となる知識や技能の習得に貢献しています。

- 1 基礎教育テキスト**
日本ホテル教育センター独自のナレッジスタンダード(知識体系)を基に学生や業界人を対象に開発したテキストです。全国120以上の学校やホテル企業で使用されています。
- 2 日英併記テキスト**
英語を主とした授業で使用できるほか、該当する教科でも英語を身につける事ができると、多くの学校で採用されています。現在、13種類に加え、ホテルデザイン(日英併記版)を開発中です。
- 3 市販テキスト**
ホスピタリティに関連したテーマを国際比較の視点でまとめた基本シリーズ、ミス・ビジネス入門、和食検定テキスト(問題集を除く)は書店にてお求めいただけます。
- 4 検定テキスト・問題集**
ホテルビジネス実務検定、和食検定に準拠したテキストです。受験のためだけでなく、日々の生活や仕事に役立ち、マニュアルとしても活用できます。

コード	書籍名	本体価格(税別)
101	新ホテル総論	2,700円
102	宿泊業務の基礎	2,800円
103	宴会業務の基礎	2,600円
104	レストラン業務の基礎	2,600円
105	料理メニューの基礎	2,600円
106	飲料メニューの基礎	2,600円
107	接客接遇の基礎	2,600円
108	ホテル観光用語辞典	2,900円
110	ホテルマネジメント	2,700円
111	ホテル労務管理の基礎	2,700円
112	ホテル会計	2,600円
113	ホテル施設管理	2,600円
114	ホテル仕入購買管理	2,500円
115	ホテルデザイン	2,800円
116	ホテル総支配人論	2,600円
117	ホテル実務セールス	2,400円
118	レストランマネジメント総論	2,900円
119	ホテル英会話1・基礎編	2,900円
120	ホテル英会話2・応用編	2,900円
121	ホテル英会話3・リゾート編	2,900円
122	ホテルコレスポンス英文例集	2,800円
123	ブライダル総論	2,700円
124	ブライダルプロデュース	2,700円
125	ブライダルマーケティング	2,700円
126	ブライダルの装美と演出	3,000円
127	旅館英語入門	3,000円

コード	書籍名	本体価格(税別)
301	現代ホテル産業概論(日英併記版)	3,600円
302	宿泊業務の基礎(日英併記版)	3,600円
303	宴会業務の基礎(日英併記版)	3,600円
304	レストラン業務の基礎(日英併記版)	3,600円
305	料理メニューの基礎(日英併記版)	3,600円
306	飲料メニューの基礎(日英併記版)	3,600円
307	接客接遇の基礎(日英併記版)	3,600円
308	日本の観光産業(日英併記版)	3,600円
309	現代プロトコルの基礎(日英併記版)	3,600円
310	フロントオフィス&オフィスオペレーション(日英併記版)	3,600円
311	ホテルマネジメント(日英併記版)	3,600円
312	ホテルマーケティング(日英併記版)	3,600円
313	レストランマネジメント総論(日英併記版)	3,600円

コード	書籍名	本体価格(税別)
128	ホテルビジネス 基礎編	5,000円
129	ホテルビジネス 管理編	5,000円
130	ホテルビジネス練習過去問題集	1,000円
201	和食検定 入門編(日英併記版)	3,600円
202	和食検定 基本編	5,000円
203	和食検定 実務編	5,000円
131	和食検定初級練習過去問題集	1,000円

マニュアルのご案内

書籍名	本体価格(税別)
新人育成実践マニュアル	200,000円
客室整備清掃業務マニュアル	70,000円
客室インスペクション業務マニュアル	30,000円
パブリック清掃業務マニュアル	50,000円

一般財団法人 日本ホテル教育センター
The Japan Education Centre for the Hotel Industry
東京都中野区東中野 3-15-14
TEL:03-3367-5663 FAX:03-3362-5940
テキスト概要・ご購入方法
<https://www.jec-jp.org/text/>
お問い合わせ
shoseki@jec-jp.org 担当: 勇(いさみ)