

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 ます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過してしまい、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20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が比較早かったので、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が分かるようになった。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」保障も7月から始めた。

— 20年は前年比でどのくらい減ったか。
ダイクス 2020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。

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

ダイクス

— 3月からライブコマースの取組も強化した。弊社社長の前年比では70%増となった。Go Toトラベルの開始は、中国各地を回って「BOSS LIVE」を行った。各の中でいち早く販売を開始し、地域に合わせた販促を毎週水曜日に実施した。この地域は安心・安全です」と情報発信している。Go Toトラベルの開始は、中国各地を回って「BOSS LIVE」を行った。各の中でいち早く販売を開始し、地域に合わせた販促を毎週水曜日に実施した。この地域は安心・安全です」と情報発信している。

— 20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。

21年の展望と 事業計画

ダイクス

— エクスペディアの21年の取組は。
ダイクス 3点ある。1点目は、Go Toトラベルの円滑な運用。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。

— 2020年の後半は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解除は10月1日からだった。そこを合わせて準備を進めた結果、この程度まで進んでいる。

— GOTOの効果はどの程度実感できているか。
ダイクス 弊社サイト経由でももちろん恩恵を受けているが、それよりも弊社宿泊在庫を供給している国内の提携販売パートナー(旅行会社)での販売実績の伸びが大きい。10月で前年対比300%増を記録した。



開議の様子(ウイカス氏はオンラインで参加)

— 2020年の後半は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。

— 2020年の後半は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。

謹賀新年

2021

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