

JTB ウェブ販売で攻勢かける

JTBのウェブ販売は、個人グループ宿泊販売の3割を占めるまでに成長した。旅行業界では他社の追随を許さないJTBが、ウェブの宿泊販売市場でどう存在感を高めていくかはこれからの大きな課題だ。100周年を迎える今年度は、「JTBホームページ」と「るぶトラベル」の両輪で総販売額の拡大を図るとともに、ウェブ上で確固たる地位を確立する年として攻勢をかける。

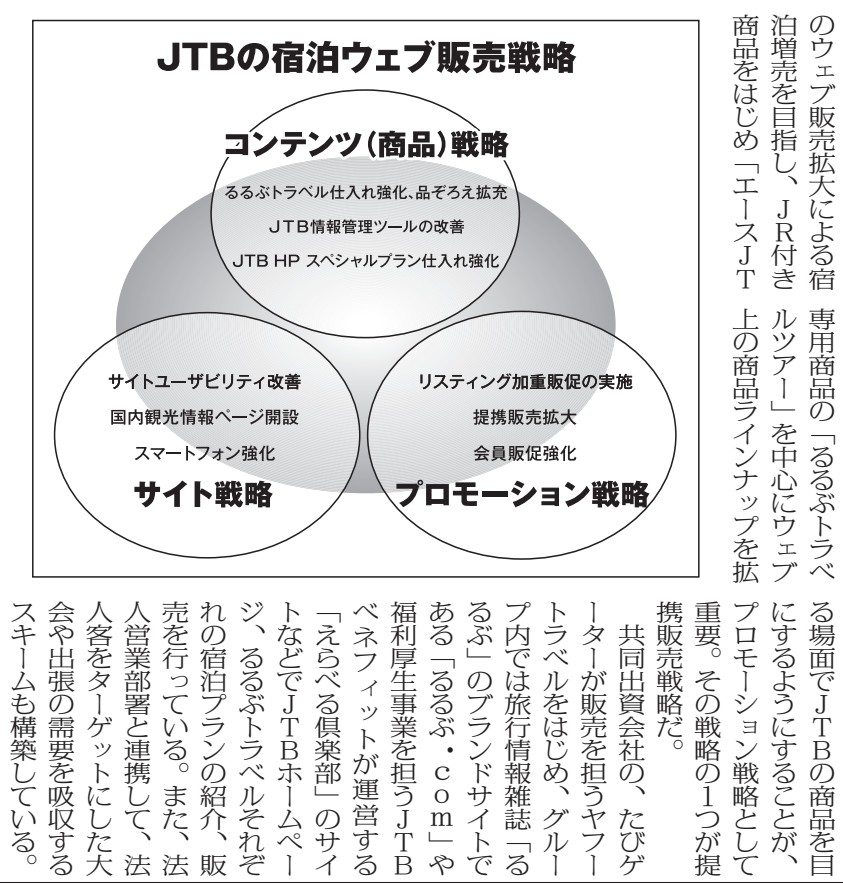
全体戦略

JTBホームページは国内最大の総合旅行サイト。限りに生かした販売展開は、オンライン販売に加え、ウェブを見てリアルチャネル戦略と呼ぶもので、これに相対したいという消費者より宿泊全体の販売を伸ばすニーズにこたえ、店舗やコールセンターと

ウェブ販売展開している。田川社長は、JTBがオンラインエージェントとしての立場でも確固たる地位を築くため、サイト機能の充実や販売に集中投資を行うことを宣言した。新たな顧客呼び込み、会員を増やす取り組みも、宿泊施設の魅力的な商品の紹介と販売に一層力を入れていく考えだ。

JTBホームページ、るぶトラベル 客層別にサイト展開

現在展開している地域情報「旅」を進化させた内容や、宿泊施設を中心とした口コミ情報「やど」や「まじ」など重要な情報コンテンツとして引き続き提供していく。また、国内観光情報ページを提供するサイトのイメージ作りを進めている。サービスの特色を作るだけでなく、基本的な宿泊プランの品揃えも、一定レベルの品質管理も徹底している。るぶトラベルに合わせたサービス展開を維持すること、顧客を増やし、地域や宿泊施設を紹介する。



るぶトラベル強化へ 全体戦略

ネット販売でJTBが特に強化を図っているのが、るぶトラベルだ。その運営の目的は、JTBグループの宿泊販売事業の一環として、「機動力」と「JTBグループの総合力」で宿泊施設のインターネット販売を支援すること。るぶトラベルをインターネット販売で先行する他社サービスに負けない、JTBグループの宿泊施設に提供するサービスの柱の一つとして成長させる考えだ。今後、ブランド強化やシステム開発、新サービス開発への投資を加速する。

ブランディングやシステム開発に投資 新たな客層を掘り起こす



神田 公平さん

るぶトラベルを運営するJTBの神田公平・販売戦略チームマネージャーは、「これまでのJTBの得意分野だけでは、新たな客層の宿泊旅行需要を掘り起こす」と力を入れている。宿泊プラン作りやサイト運営、プロモーション展開については、「地域密着」をテーマに据える。ネット利用者に對して、数ある宿泊予約サイトの中で「最も地域に密着したサービス」

ホテル本部・施設営業 ニーズに合った提案を

るぶトラベルは、地域や宿泊施設ごとの特殊事情を考慮するために地域の窓口になる担当者や、JTBの法人営業ネットワークを活用した企業・福利厚生・出張需要の取り込み、MICE関連へのインターネット予約サービスの提供力を入れている。



小泉 智さん

「お客さまや宿泊施設の皆さまからの要望事項には最大限の対応をすることを心掛けています。意見、要望、困りごとなどがあれば、要、要、要、知識や経験が豊富で、まだまだ伸びしろがある。少しでも販売のお役に立てよう努力していきたい」と語る。

施設サポート

宿泊施設へのサポートは、施設営業担当者が訪問して要望や意見を聞くことにもなる。JTBの担当者やメールや電話によるダイレクトコミュニケーションも行う。こうした全



針生 真紀さん

「電話やメールでの問い合わせは丁寧(ていねい)、迅速に対応する。プランの代行登録は、依頼を受けてから登録が完了するまでの時間を短縮させるように、高いサービスを提供していきたい」と語る。

丁寧、迅速に対応

今後、新規契約の施設の手続きやプラン登録がスムーズに進むようサポート内容を充実させる考え。宿泊施設により多くの情報を提供し、疑問に回答している。このほか、同チームは、施設との契約窓口、JTB情報管理ツールのユーザーインターフェース改善のるぶトラベル、う努力する。

宿泊施設のネット販売を支援

るぶトラベルサイトのサービス強化も図って立ち上げからおよ5年、登録ユーザー数は200万人、メールアドレス数は1000万人と一定の顧客を獲得するに至った。今後、顧客に寄り添ったサービスを提供する。具体的には、検索連動型広告(検索連動型広告)をはじめ、アフィリエイト広告やバナー広告を力を入れた。また、操作性の改善やコンテンツの拡充を継続的に実施する。特にスマートフォン向けの急進な普及に対応するためスマートフォン向け

サイト管理・販促

常に「お客様目線」

特にJTBグループ内のサービス向けには、顧客2人1組の「お客様目線」を常に意識し、サービスに合ったサイトに近づける。また、操作性の改善やコンテンツの拡充を継続的に実施する。特にスマートフォン向けの急進な普及に対応するためスマートフォン向け



岩田 淳さん

JTBの岩田淳・販売戦略チームマネージャーは、「るぶトラベルは数値がきちんと測定でき、タイムリーにマーケットニーズを把握できる。さまざまな実績や分析結果を、また世の中動向を把握した上で、柔軟に企画を立案し実行する。常に「お客様目線」でサイトの販促や

「同じ提携先や広告場所でも露出の仕方によって効果は異なる。また、データに誤った登録がないか常に監視し、発

JTBは3つのサイトで、お客様の様々なニーズにお応えします。

るぶトラベル
国内旅行のオンライン予約専門サイト
便利なビジネスホテルから、一度は泊まりたい高級旅館まで、スクロール地図で周辺地域も簡単に検索できる国内旅行サイト。

るぶトラベル 検索
<http://rurubu.travel/>

JTB
感動のそばに、いつも。
国内・海外の総合旅行サイト
旅館・ホテルの宿泊予約はもちろん、エースJTBをはじめとする国内ツアーなどの検索・予約が可能。お客様に便利でお得な旅行情報が満載。

JTB 検索
<http://www.jtb.co.jp/>

JAPANIcAN.com
ジャパニカン
訪日外国人向け総合旅行サイト
日本を訪れる外国人向けに、旅館・ホテル、ツアーのオンライン予約を提供し、日本国内の観光情報をリアルタイムに発信する総合旅行サイト。英語、中国繁体字、中国简体字、韓国語の4言語で展開中。

ジャパニカン 検索
<http://www.japanican.com/>