楽天トラベル

新料金体系、各種サービス改善を実施

来年4月、課金対象額を改定

楽天トラベル（楽天株式会社トラベル事業部）は来年4月1日、契約宿泊施設との間に「新料金体系」を導入する。また並行してさまざまなサービス内容の改善を行う。

新料金体系については「料金体系改定のお知らせ、および、新たな旅行需要創造と宿泊施設様のさらなる健全運営支援への取り組み」と題した冊子を全国の契約宿泊施設2万9550軒に5月12日付で発送。全国のITC（施設営業担当者）が個別に内容の説明を実施している。

7月に大阪と東京で開いた「楽天トラベルエキスポ2015」では、「直前キャンセル、ノーショウ対策」「カスタマーサービス強化」「インバウンド設向けサポートデスク時間延長」「インバウンド誘客強化」などの新たな取り組みを発表した。

山本考伸トラベル事業長に、料金体系の内容と新サービスへの取り組みについて聞いた。

（聞き手は本社企画推進部長、江口英一）

当社グローバル化で

―新料金体系への変更のポイントは。

「宿泊施設さまにご負担いただいている手数料と、お客さまに付与している楽天スーパーポイントの課金・付与対象額は、現状は消費税を含まない金額となっている。この基準額を弊社のシステムを通る総額、つまり消費税も含めた総額に変更させていただく」

―なぜ変更することにしたのか。

「楽天トラベルを含む楽天全体でグローバル化が進んでいる。トラベルではインバウンドの取り扱いが急伸している。現在、トラベルでもショッピングでも、マーケット（国・地域）ごとに（日本の消費税に相当する）付加価値税の取扱方法が一律化していない。楽天では、これをグローバルでワンプラットフォームへと統一化していく取り組みをしており、その一環となる。トランザクション金額（取扱額）、つまりお客さまがお支払いただく金額の総額を私たちの経営指標・会計指標にしていこうと位置づけた」

―楽天市場では、従来から税込み総額を課金・付与対象額としていたのか。

「楽天市場では両方が混在していた。そこで昨年9月8日に告知をして、今年1月1日から適用した」

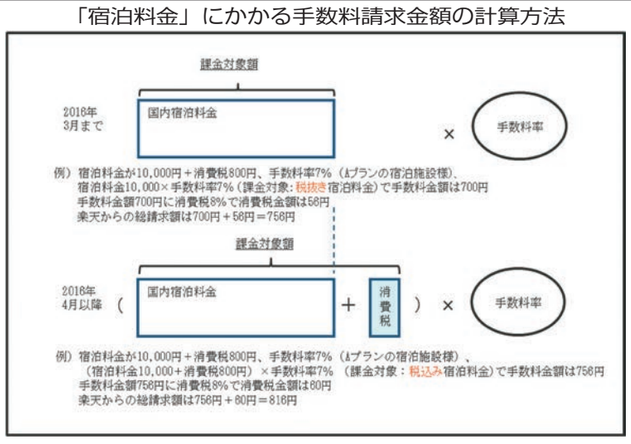
―宿泊施設側から見れば、手数料の値上げに当たる。

「その通りだ。グローバルでワンプラットフォームをつくるというのは弊社内の事情であって、宿泊施設さまにはご負担増をお願いすることになる」

―最初の告知は5月12日だった。

「業界団体さま・宿泊施設さまのご意見を伺う場をしっかりと取りながら進めていこうという思いから、前広に発表させていただいた。まずはご認識いただき、ご意見も伺いながら、ご理解をお願いしているという立場になる」

「宿泊料金」にかかる手数料請求金額の計算方法



サービス改善に前進

―旅館団体と話し合いを重ねる中で、サービス改善についての協議も進行している。

「ご負担増をお願いする立場でありながら、サービス改善も行わないようであれば、いつか皆さまからそっぽを向かれてしまう。これまで各団体さま、宿泊施設さまからいただいていた宿題や、楽天トラベル側から新たにご提案させていただく内容を、サービス改善としてしっかりとやっていく。私たちが付加価値を提供しているということを、宿泊施設・団体の皆さまにご理解いただいた上で、今回の料金体系の変更に関してもご理解をいただきたいと考えている」

―新料金体系の四つの変更点として、今ご説明いただいた①宿泊者斡旋手数料（外国語サイト含む）の課金対象額の改定②楽天スーパーポイント付与対象取引価額の改定―のほか、③楽天アフィリエイト成果報酬ご請求額の計算方法の改定④外国語サイト経由のお客さまへのポイント付与の開始とその原資負担の導入―がある。

「それぞれの項目の細かい内容については、宿泊施設さま担当のITCから個別にご説明させていただいたり、6月30日の東京会場を皮切りに7月30日の那覇会場まで、全国8カ所で開いた『新料金体系説明会』の場などでもご案内させていただいたりしている。特に④について簡単に補足すると、インバウンド誘客拡大のために、楽天トラベル外国語サイト経由のお客さまに対しても、日本語サイト経由のお客さまと同様に、そのポイント原資のご負担を宿泊施設さまにお願いします、という内容だ」

「ご契約いただいている宿泊施設の皆さまには、来年の4月1日から新たなご負担をお願いすることになる。ただ、私たちはさまざまなサービス改善を今後も継続的に行い、付加価値をご提供し、皆さまとのウィンウィンの関係を将来にわたって続けていきたいと考えている」

四つのお願い
①宿泊者斡旋手数料（外国語サイト含む）の課金対象額の改定
②楽天スーパーポイント付与対象取引価格の改定
③楽天アフィリエイトの成果報酬ご請求額の計算方法の改定
④外国語サイト利用ユーザーへのポイント付与の開始とその原資負担の導入

楽天株式会社
執行役員
トラベル事業長
山本 考伸氏

「サービス改善」内容について

7月の「楽天トラベルエキスポ2015」などで発表された「サービス改善」の個々の内容の詳細について、山本氏に聞いた。

キャンセル料の徴収とノーショウ対策に全力

○直前キャンセル、ノーショウ対策（2016年4～6月をメドに実施）①事後カード決済のキャンセル料オンラインカード払い（自動徴収）の導入②現地決済予約のキャンセル料オンラインカード払い（ユーザー任意選択）の導入③予約確認メール（7日前、前日）の全予約者への配信

◇

―導入の狙いは。

「宿泊業界の皆さまと共にマーケットを育てていく上で、いくつかの課題があり、特に『直前キャンセルの場合のキャンセル料の徴収をどうするか』『ノーショウをいかに減らすか』の2点は大きな問題だ。宿泊施設さまにとってダメージの大きいこの2点をマーケットに周知しながら、少しずつでも変えていきたいという思いが私たちには強い」

「お客さま（ユーザー）が予約時に事後カード決済を選択される場合に、キャンセル料が発生した場合はカードで支払う旨に同意していただくことを選択の条件とする仕組みに変更する」

「またカード予約ではない、現地決済予約のお客さまに関しても、現在はキャンセルが発生した時にキャンセル料をお知らせするメッセージングで終わってしまっているのだが、このキャンセル料を楽天経由で宿泊施設さまに支払うことができる仕組みを作る。この場合、予約時にカード番号をお知らせいただいているわけではないのだが、楽天市場などグループの別のサービスでカード番号の登録をしていただいている可能性も高く、善意のお客さまに支払っていただくことは可能だ」

「新しい仕組みの導入は、『キャンセル料は支払うものだ』というメッセージを発信し、マーケットを啓発する一助にもなると考えている」

―予約確認メールは今までも発信していたのでは。

「予約確認メールの受け取りは、今までお客さまの選択制にしていたのだが、選択制ではなく全予約者に必ず配信する仕組みに切り替える。ノーショウの防止、抑止につなげたい」

「最近、OTA全体の問題として、訪日観光の団体旅行を扱う海外の旅行会社などによる仮押さえ予約において、直前キャンセルされる、というケースが発生し問題となっている。このような不適切な行動を抑制することを目的に『サービス管理室』という新しい部署を社内に設置した。楽天トラベルサイト上での予約パターンを監視し、キャンセルとなるケースの多い仮押さえ予約の発見、警告発信などを行っている。これも宿泊施設さまにダメージを与える直前キャンセルを防止する取り組みの一つだ」

カスタマーサービスの24時間化など大幅拡充

○カスタマーサービス強化（2016年春、稼働予定）①24時間予約者専用電話窓口（日本語対応）②インバウンド向け多言語対応スタート（電話とメール、英・中・韓に対応予定）

◇

―現在、予約者向けに提供しているサポートサービスの内容は。

「ウェブサイト上での質疑応答とメールによるサポートを行っている。メールでのサポートは24時間以内にご回答するという内容だ。実は、海外旅行やパッケージ商品のお客さま向けには電話対応を行ってはいるのだが、あくまで一部で限定的に実施しているというのが実情だ。これを今回24時間356日、日本語で対応する」

―電話予約の対応は。

「電話予約は従来から24時間、日本語対応を行っている。今回のサービス強化は、既に予約をされているお客さまに対するサポートサービスについても24時間、日本語で電話対応を行うというものだ」

―具体的には何を電話でサポートするのか。

「チェックイン時の問題、宿への行き方などの質問に対してリアルタイムでお答えする。既に旅行中の方、予約済みでこれから旅行されようとしている方からのご質問などに対して、24時間、電話で対応する」

「海外旅行のホテル予約のお客さまについては、日本語での電話サポートが必須だろうということで、従来から行っていた。これからは、日本国内についても、もしもの時に備えてご提供させていただくことにした」

―インバウンド向けの多言語対応も24時間で行うのか。

「スタート時はチェックインの時間帯など、日中をメーンに考えている。英語、中国語（北京語）、韓国語で始める。メールでの対応も行いながら、主要言語、利用者の多い言語については、徐々に拡充していきたいと考えている」

サポートデスクの延長 施設側からの要望多く

○宿泊施設向けサポートデスク時間延長（2015年中を予定）

現在の受電時間、午前9時から午後5時30分を午前9時から午後9時に変更。

◇

―宿泊施設向けサポートデスクは、具体的に何に対応してくれるのか。

「管理画面の使い方、チェックイン対応の問い合わせなどにお答えする」

―時間延長をしてほしいという宿泊施設側からの要望は多かったのか。

「多かった。宿泊施設の皆さまからこれまでいただいていた宿題の一つにお答えしての対応だ。楽天トラベル側のビジネスアワーに合わせるという当たり前のことをする」

―楽天トラベルとしてはコストアップになる。

「カスタマーサポート電話の24時間対応もそうだが、確かにコストは上がる。コストをかけ、より良いサービスを提供することで、顧客満足度も上がり、リピーターや新規顧客が増えていくはずだ。その結果、より多くのお客さまを宿泊施設さまにご紹介できるようになると思う。また、宿泊施設さまのお役に立つことは、私たちのビジネスの拡大にもつながっていく」

海外のグループ企業と連携し訪日客対応強化

○海外の楽天グループのユーザーへのマーケティング①海外7言語、10サイト開始②シンガポールで楽天市場とID連携③海外12言語、20サイトに拡張④4カ国・地域でポイント連携・付与を順次開始

◇

―インバウンド対応をさらに強化する。

「楽天トラベルのグローバル対応の主眼はインバウンド強化だ。楽天グループが行っている海外サービスとID、ポイント連携をして、より多くのお客さまを日本に誘客する」

―現在の対応範囲はどうなっているか。

「英語、中国語簡体字、中国語繁体字、韓国語、タイ語、フランス語、インドネシア語の7言語。英語サイトは米国、カナダ、インド、オーストラリア向けのグローバルイングリッシュサイトのほかに、シンガポール向け、マレーシア向けのサイトがそれぞれある。中国語繁体字も台湾向けと香港向けで分けている。合計では10サイトとなっている」

―現在、インドネシア語、フランス語に大きなニーズはあるのか。

「ニーズは出るだろう、またニーズをつくりたいと思っている」

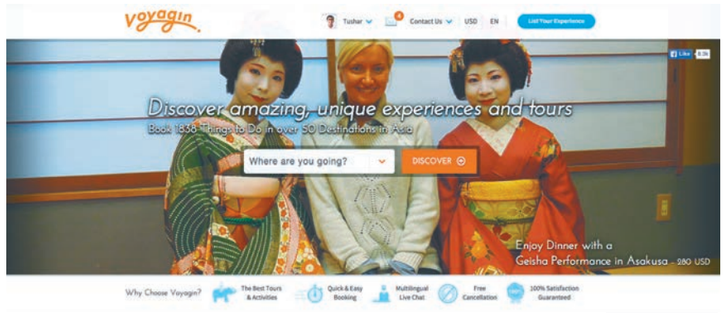
―4カ国・地域でのポイント連携・付与については。

「楽天市場が先行して、各国・地域の現地版楽天スーパーポイントの付与を開始している、シンガポール、台湾、インドネシア、マレーシアで、楽天トラベルがポイントの連携・付与を始める。例えばインドネシアの方が楽天トラベルのインドネシア版サイトで日本旅行を予約して貯めたポイントを、インドネシア版の楽天市場でのショッピングに使えるようになる。逆に考えれば、各地の楽天市場でポイントを貯めているユーザーは全て楽天トラベルのインバウンドの見込み客となるわけだ」

―12言語、17サイトへの拡張とは。

「先ほどの7言語にドイツ語、ベトナム語、イタリア語、スペイン語、ポルトガル語を加えて12言語。ドイツ語サイトはドイツ向けとオーストリア向けに分ける。また英語サイトには英国向けサイトを加え、合計17サイトにする計画になっている」

日本体験メニューが充実



▲Voyagin（ボヤジン）のページ

インバウンド向けサイト「ボヤジン」

―もう一つのグローバル展開メニューであるボヤジンとは。

「楽天が7月に株式の過半数を取得したC2C型のアクティビティー予約サイトだ。現地の魅力を紹介したい個人（ホスト）がアクティビティーを企画し、旅行者（ゲスト）に販売できる」

「英語、日本語、中国語の簡体字・繁体字で現在展開している。アジアを中心とした50以上の国と地域で、現地の文化体験や隠れスポットへのツアーなど約1700のアクティビティーを提供している」

―インバウンド客向けの日本体験メニューが充実している。

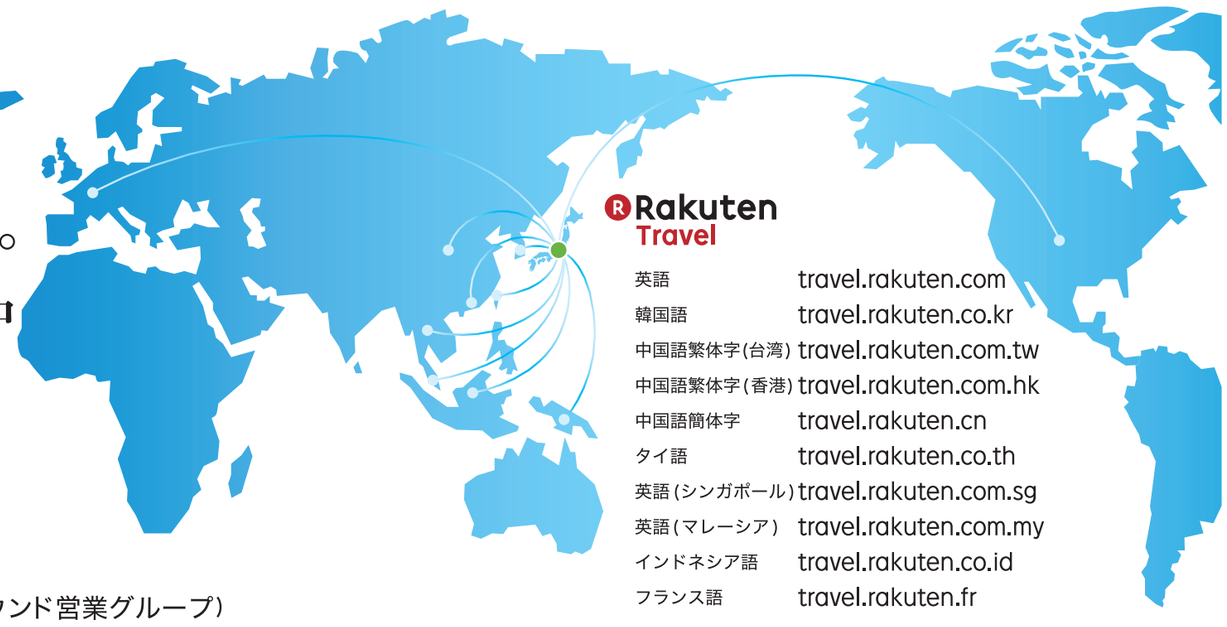
「東京、関西、沖縄地域を中心に1千件以上の外国人向け体験ツアーが予約できる。インバウンドでとても大切な、日本独自の魅力が満載されている」

―楽天トラベルとのサイト連動はどうなっているか。

「現状は、旅行・宿泊予約サイトとアクティビティー予約サイトとして、それぞれ独立した形で運用している。今後はお客さまが予約された旅館ホテルの近くのアクティビティーをお勧めする機能を付けるなど。両サイトの相互連携も進めていきたい」

楽天トラベル

おもてなしプラットフォーム、世界へ。
宿泊プランの多言語化、無料サポート実施中



Rakuten Travel

英語	travel.rakuten.com
韓国語	travel.rakuten.co.kr
中国語繁体字(台湾)	travel.rakuten.com.tw
中国語繁体字(香港)	travel.rakuten.com.hk
中国語簡体字	travel.rakuten.cn
タイ語	travel.rakuten.co.th
英語(シンガポール)	travel.rakuten.com.sg
英語(マレーシア)	travel.rakuten.com.my
インドネシア語	travel.rakuten.co.id
フランス語	travel.rakuten.fr

お問い合わせ:050-5817-8959（楽天トラベル インバウンド営業グループ）