

観光立国の実現は地方(地域)から

新戦略を次々に展開

JTB取締役(Web戦略担当) i.JTB社長
 楽天 執行役員 トラベル事業長
 リクルートライフスタイル 執行役員 旅行領域担当

今井 敏行氏
 山本 考伸氏
 宮本賢一郎氏



リクルートライフスタイル 宮本 氏

オンライン旅行市場の可能性

この10年間で、取扱額は大手旅行会社（OTA）と肩を並べる規模に成長した大手OTA（オンライン・トラベル・エージェント）。国内OTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

（司会・本社企画推進部長 江口英一）

2015年の国内旅行市場はさうだったか。特に印象に残っている出来事は。山本 昨年も似たような状況で、国内旅行がすくなく伸びた。特に夏休み期間の7・9月は前年比20%増だった。前年との違いで特徴的なのはスマートフォンからの予約の伸び。サイトへの訪問者数でみるとスマホからの過半数になっている。実際の予約比率ではスマホからが35%くらいだ。

継続良かった。これらの好調に支えられて、i.JTBは今年度（決算は3月）、会社創業以来初めて、取扱額が2千億円を超える見通しだ。前年比で20%弱増というところ。

具体的には。今井 例えば、宿泊の申し込みに来店されたお客さまが、店頭では格安商品など希望するものが見つからなかつた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

旅行プロセス全体をサポート
「部屋」選び向上で需要創造へ
CRM強化、サイト1年後統合

宮本 山本 今井

16年の各社の見通し、戦略はどうか。山本 楽天トラベルは16年も堅調に推移すると予測している。ホテル客室の仕入れ状況はどうか。都市圏のホテルは、とにかく部屋がない、予約がとれないと一般的に言われている。山本 そういう意味では都市圏と地方とは全然違った動きになるのではないかと。ふると、ふると割などで伸びた。伸びたとは言っても、地方の宿泊施設は、まだ十分にお客さまに楽しんでもらえる余地があるので、16年もしっかりと伸びていくお手伝いができるのではないかと。思っている。

16年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

16年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

16年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

16年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

16年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

16年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

16年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

海外旅行の業績は不振だったが、国内旅行でそれをカバーできた、という1年だった。ビックスとしては店頭に来店されるお客さまとインターネットのお客さまのID、ポイントの統一化など。その結果、店頭のお客さまがインターネットで旅行を申し込んだという実績がつかめた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。



オンライン旅行市場について意見を交換した（東京都内のホテルで）

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

15年のOTAは強の楽天トラベル、じゃらんnetのトップと、大手旅行会社系では突出した実績を誇るi.JTBのトップの3人にお集まりいただき、話を聞いた。

観光立国の実現は地方(地域)から

日本国内OTA 大手3社トップ鼎談

市場を拡大、開拓する

山本 15年はあると聞か
おかげもあって、新規のお客
さま、高齢のお客さまがとて
も増えた。コールセンターの
電話が鳴りやまないこともあ
った。インターネット企業で
はあるが、コールセンター、
サポートセンターでの電話対
応は重要だ。

——過去に楽天が大株主だ
ったこともあって中国最大のO
TA、シトリップはコール
センター要員が非常に多いと
聞いたことがある。

山本 多いと聞いている。
もともとはコールセンターの
予約要員だったらしいが、イ
ンターネットの進化速度が日
本より速い中国という環境の
中で体制が強化し、スタッフ
の数は減らずに、インター
ネットでの旅行予約済みの顧
客に対するカスタマーサポー
トの要員に充てるようになって
きた。中国では航空会社
に電話するよりも、シトリッ
プに電話して、航空券を予
約、変更などの方が早いとい
う話も聞いたことがある。
OTAの電話対応の重要性を
物語っている。

——今井社長、民泊につい
ての見解は。

今井 もともと、国内宿
泊需要も旺盛でインバウンド



i.JTB 今井 氏



楽天 山本 氏

環境の変化に対応

も急増して、このままだと東
京五輪の2020年まで宿泊
先の供給が持ちこたえられな
いのでは、という危機から
『民泊』の議論が急浮上して
きたと理解している。ただ、
15年をみても本当に客室に庫
が潤滑しているのかという
と、決してそんなことはない。
満足するのは東京と大阪のホテ
ルだけ。全国的にみれば、東
日本大震災の前は客室稼働率
が40%くらいあったから、現
時点でも震災前の水準にさえ
戻っていないというのが実情
だ。特区以外での民泊は違法

で、昔は2階にその家族が住
んでいたけれど今は別に居を
構えていて、その2階が空い
ているなどというケースがあ
る。また農業、漁業体験がで
きる農村、漁村の民泊もある。
これらは、それぞれ別のもの
なので、民泊で一括りにして
議論するのはどうかと思う。

——立教大学観光学部の玉
井和博教授は、民泊問題の解
説でNHKのニュース解説書
組に出演した際、民泊を「投
資ビジネス型民泊」と「ホー
ムステイ型民泊」に分類し、
「ホームステイ型こそが本

の民泊」と述べられていた。
まさにその通りだと思う。他
に居住者がいる集合住宅の1
室を疑似ホテルとして貸し出
し、収益を得る投資型民泊は
違法ホテルではない。

今井 私ども弊社の社員も民
泊の経験はある。先日、沖縄
で民泊した社員は、三線を弾
くそのお爺ちゃんたちと飲
んで歌って踊って来た。これ
がまさに旅の醍醐味だと思
う。投資型民泊では、毎日違
う人がスツーカーを転がし
て現れ、泊まっていくな。ホー

ムステイ型民泊と同じものと
はとうい言えな。

——民泊についての宮本
さんのお考えは。

宮本 基本的に皆さんと同
じ考え方だ。私たちは法に則
ってビジネスを展開してきた
し今後当然そうしていく。
私たちが今まで提供してきた
サービスを継続し、またその
サービスにご満足いただいて
いるお客さまの期待を裏切り
ないような状態にしないこと
はならない。これが、サービス
事業者として大前提だと考え
ている。民泊に限らず、今後

もさまざまな新しいサービス
が観光業界の中でも現れてく
ると思う。その新サービスが
適法かそうでないかというこ
とは当然あるのだが、果たし
てそのサービスが私たちのお
客さまに喜んでいただけるの
なのかどうか、というのが
本質的に最も重要な点だと考
えている。だから、新たに現
出したサービスの中心をしち
かりと勉強した上で、私たち
としてどうして行へべきかを
検討していくことになる。

——米Amazon(アマ
ゾン)は、15年4月に始めた
宿泊予約サービス「Amazon
on Destination
ns」を早くも10月に終了し
た。もともとニューヨーク、
ロサンゼルス、シアトルなど
米国のごく一部の地域でのみ
展開していたが、中国のアー
リバカループ(阿里巴巴集
団)はアリトリップ(Ali
trip・阿里旅行)を始め
ている」という話題も出てい
た。

今井 アリトリップにはJ
TBも関係している。10月末
にソフトバンクとの間でイン
バウンドビジネスにおける戦
略的提携を結んだ。提携
の第一弾として、11月11日か
らアリトリップに専用の旅行
サイト「日本留客旅行」を
開設して、ホテル予約、国
内パッケージ商品予約、ク
ーポン・観光情報の提供、W
i-Fiレンタルサービスなど
を始めた。

——やはり11月、日本
でも一部で話題になったの
は、15%程度の「コミシ
ョンをベースにしたグルー
クの新しい広告プログラム。試
験段階らしいが、もしこの
「ホテル・アド・コミシ
ョン」が世界中で適用されるよ
うになると、グループはOTA
Aのコンペティターとなる。
今井 日本市場への導入は
決まっていらないが、
山本 そんなに簡単にはい
かないと思う。宿泊予約では
キャンセルも発生するし、不
測の事態が発生した場合のサ
ポート体制も必要になってく
る。結局、ユーザーは一番使
いやすく、一番サービスが良
いと感じるところを使って予
約する。

——グローバルの話題で
は、リクルートホールティン
グスは、東南アジアのネット
旅行サービス数社に出資して
いる。

宮本 インドネシアのベギ
ベギ、フィリピンのトラベル
ブック、タイのマイネット
は、現状は、じゃらんnetと連
携はしておらず、各国ともに
国内のL2L(Local
to Local)を中心に
運営している。
——日本へのインバウンド
送客の窓口として有望だ。
宮本 それはまだ先の話に
なる。各国の中で、いかにト
ランザクションを集めるか、
ポジションを確保するかとい
うことが先決だ。

——リクルートは14年10月
に東証一部に上場し、7千億
円を得た。日本経済新聞に書
いてあった。楽天のように世
界のネット有望会社を次々買
収できるお金がある。
—— 一同 (笑)

宮本 上場で得たものをベ
ースにした積極的な海外展
開、投資はリクルートホール
ディングスとして続けている
。

—— 一同 (笑)

宮本 具体的な投資案件に
ついては、いままでお話し
できない。
—— 物色中ですね。
—— 一同 (笑)

宮本 フードコートのフル
ブルのイメージ。ただ、フル
ドコートの場合は電波の届く
範囲を離れないが、Air
rウェイトでは顧客がくると
自動的に電話やメールで呼び
出しの連絡がくるので、距離
が離れていても問題はない。
Airrウェイトは、行列ので
きる人気飲食店でも活用い
ただいている。

——ところでリクルート
イフスタイルはAirrシリ
ーズでどう収益を得るのか。

宮本 国内で展開している
Airrレジは、無料で展開す
ると決めている。マネタイズ
については、さまざまな切り
口で現在検討を進めている。
AirrレジとAirrウォレッ
トを使っている、熱海の商店街
に誘客する取り組みを実施し
た。リクルートポイントをつ
くに観光客を地元店舗へ誘
客し、購買を促すことで地域
活性化のお手伝いをさせてい
ただいた。リクルートポイン
トが商店街で使える、貯まる
「観光地020(Online
to Offline)」
モデルだ。

——民泊について皆さんの
見解、方針をお伺いしたい。
山本 ユーザーニーズをし
っかりとらえて世界中で伸
びているという事実はしっか
り受け止めなければならな
い。ただ、各国のルールを選
脱して事業をやっていくの
となると、それは違う。

——民泊事業への参入準備
はしているか。

山本 ウォッチはしてい
る。なぜ伸びているのか、や
る場合はこういうことをしな
くてはいけないといった分析
は必要だろう。

シェアリングエコノミーの
旅行関連サービスは実際に使
ってみると、学ぶことは多い。
例えば、配車サービスのUB
ER(ウーバー)は、カスタ
マーサービスが非常に優れて
いる。私自身の体験談になる
が、先日マイアミでウーバ
ーを使った時、カンファレンス
会場の前が非常に混んでい
たため、キャンセル料をチャ
ージされた。再度、ウーバ
ーで別の車を頼んで、今度は
無事に会えて乗車することが
できた。ドライバーにそのこ
とを話すと、サイトのリンク
から問い合わせる方法を教え
てくれた。すぐにメールが返
ってきて、「ドライバーに事
情を聞いて、5分は返金しま
す」という内容だった。私が
きちんと乗車できたこともウ
ーバー側で把握していた。

この対応には感心した。ウ
ーバーやAirbnb(エア
・ビーアンドビー)はOC
(Consumer
to
Consumer)のマッチ
ングサービスを提供してい
る。決してプロフェッショナ
ルのサービスを紹介している
わけではない。一方、私たち

は、15%程度の「コミシ
ョンをベースにしたグルー
クの新しい広告プログラム。試
験段階らしいが、もしこの
「ホテル・アド・コミシ
ョン」が世界中で適用されるよ
うになると、グループはOTA
Aのコンペティターとなる。
今井 日本市場への導入は
決まっていらないが、
山本 そんなに簡単にはい
かないと思う。宿泊予約では
キャンセルも発生するし、不
測の事態が発生した場合のサ
ポート体制も必要になってく
る。結局、ユーザーは一番使
いやすく、一番サービスが良
いと感じるところを使って予
約する。

——グローバルの話題で
は、リクルートホールティン
グスは、東南アジアのネット
旅行サービス数社に出資して
いる。

宮本 インドネシアのベギ
ベギ、フィリピンのトラベル
ブック、タイのマイネット
は、現状は、じゃらんnetと連
携はしておらず、各国ともに
国内のL2L(Local
to Local)を中心に
運営している。
——日本へのインバウンド
送客の窓口として有望だ。
宮本 それはまだ先の話に
なる。各国の中で、いかにト
ランザクションを集めるか、
ポジションを確保するかとい
うことが先決だ。

——リクルートは14年10月
に東証一部に上場し、7千億
円を得た。日本経済新聞に書
いてあった。楽天のように世
界のネット有望会社を次々買
収できるお金がある。
—— 一同 (笑)

宮本 上場で得たものをベ
ースにした積極的な海外展
開、投資はリクルートホール
ディングスとして続けている
。

—— 一同 (笑)

宮本 具体的な投資案件に
ついては、いままでお話し
できない。
—— 物色中ですね。
—— 一同 (笑)

新年賀

楽天 トラベル

もっと世界と
出会う旅。

<http://travel.rakuten.co.jp>

楽天トラベル

検索