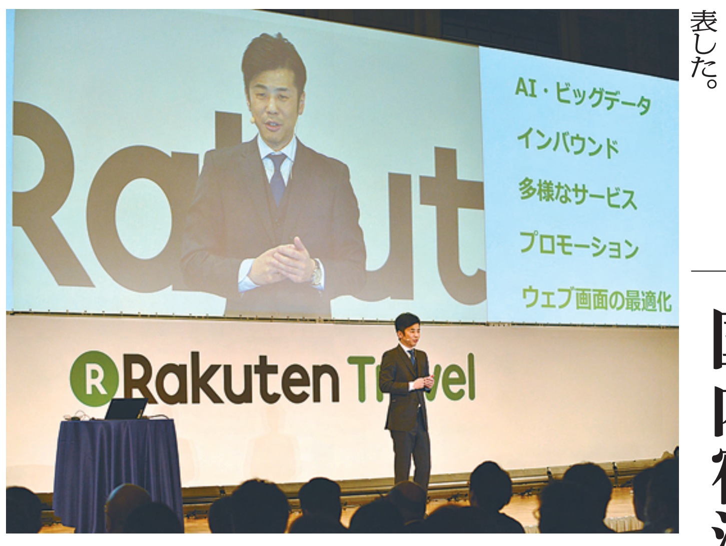
楽天トラベル

サイト全面刷新を発表 次世代OTAへ進化

新春カンファレンス2018を開催

楽天トラベルは1月29日、「新春カンファレンス2018（東京A会場）」を東京都港区のグランドニッコー東京台場で開き、参加した登録宿泊施設に対して、楽天トラベルサイトの大幅刷新について説明するとともに、アロットメント制限の廃止や、手数料率の改定などを含む契約内容の改定を発表した。


AI・ビッグデータ
インバウンド
多様なサービス
プロモーション
ウェブ画面の最適化
Rakuten Travel

サイトの刷新について説明する高野事業長

楽天トラベル新春カンファレンスは、1月17日の札幌会場を皮切りに2月22日の福岡会場まで全国10カ所で開催。契約内容の変更については、29日の東京会場で初めて発表した。

国内宿泊は9月めどにサイト刷新

同カンファレンスの戦略共有会では、髙野芳行トラベル事業長（楽天株式会社執行役員・ライフ&レジャーカンパニーヴァイスプレジデント・トラベル事業事業長）、羽室文博ディレクター（楽天株式会社ライフ&レジャーカンパニー・トラベル事業ディレクター）、星野俊介CTO（楽天株式会社執行役員・ライフ&レジャーカンパニーチーフテクノロジーオフィサー）の3氏らが登壇。

髙野事業長は、楽天トラベルの現状について「皆さまのおかげでサービスは順調。観光庁の発表による直近1年間の取扱額は、日本の旅行会社の中で2位と常に成長を続けている」と報告し、好調ぶりをアピール。その上で、「リーディングOTAとして、次世代の旅行プラットフォームに進化させる」と述べ、サイトの大幅刷新について語った。

ウェブ画面の最適化を含む大規模なシステム改修を行い、宿泊施設にとっても旅行者にとっても直感的に使いやすい旅行サイトに進化させる。楽天の強みである「会員基盤」「ビッグデータ」「ブランド」を武器に、旅行者データと宿泊施設データを駆使して、旅行者と宿泊施設の「ベストマッチング」をさらに進化させる仕組みを構築するとした。

髙野氏は、サイト刷新の背景について「ユーザーのオンライン行動は常に変化し、スピードも上がっている。海外のOTAも徐々に存在感を増している。これに真摯に向き合い、選んでいただけるサービスを維持したい」と述べた。一方、「楽天経済圏の中で日々蓄積されているビッグデータを活用したベストマッチングは、楽天トラベル独自の強み」と語り、自信をのぞかせた。

また、「楽天グループのシナジーも最大限に活用する。さまざまな形で宿泊施設のエンパワーメントをしていくことが楽天トラベルの最大の使命」と強調した。

髙野氏は、楽天トラベルへの民泊物件の掲載開始についても言及。9月をめどにグループの民泊事業会社である楽天ライフルステイで取り扱う物件の掲載も始めると述べた。楽天ライフルステイは中国や台湾などの大手民泊サイトとも提携し、各サイトに国内民泊物件を供給する契約を結んでおり、楽天トラベルも物件供給先の一つになる。

これについて髙野氏は、「楽天トラベル上に選択肢を増やし、サイトの集客力が上がれば、結果的に既存の宿泊施設にとってもプラスになると信じている」と語った。

いわく、住宅宿泊事業法が施行され、民泊が合法化すれば、それも旅行者の宿泊先の選択肢の一つとなる。民泊と既存の宿泊施設が別々のサイトにあるよりも、楽天トラベル上に一緒に並んでいれば、旅行者をそこに集めることができる。結局は、よいサービスを提供しているところが選ばれるので、民泊を探しにきた旅行者が最終的に旅館を予約するというケースもあり得るわけだ。

羽室ディレクターは、アロットメント制限の撤廃、最低・同一料金保証や同一客室数保証の新設と、手数料率の変更を発表。現在、宿が楽天トラベルに提供する最低客室数によって異なる3種類の契約体系を廃止し、他のOTAでも一般的な、手数料率を1名利用と2名以上利用で区別する方式を採用する。手数料率は、現在のAプラン7%、Bプラン8%、Cプラン9%から、一律1名利用7%、2名以上利用8・25%（いずれも消費税・ポイント費用抜き）に変更する。本件については、登録宿泊施設向けの説明会を1月末から全国各地で約60回開催し、直接説明していく。

楽天株式会社　執行役員

ライフ&レジャーカンパニー　ヴァイスプレジデント トラベル事業　事業長

高野　芳行氏

——アロットメント制限（提供部屋数の最低条件）の廃止は画期的だ。

「現在のA・B・Cプランに分かれた契約とそれに伴う手数料率などの契約体系は複雑すぎたので、シンプルな形に変更する。オンラインカード決済など決済方法によって異なっていた決済手数料も一律2%とし、トランザクションフィーも無料にする」

「アロットメントは旧来の旅行会社の手法だ。インターネットで旅行者が直接予約し、日々在庫状況が変化する今の時代には合わない。旅行者に良い商品を提供し、サイトの集客力をより高めて宿泊施設の売り上げにつなげるため、他のOTAと同等の客室数、同等の料金での提供をお願いしたい」

——今回の手数料率の変更で、旅館・ホテルが楽天トラベルに支払う手数料の総額は増えるのか減るのか。

「これまでの契約プランと今後の予約状況によるので、減る宿泊施設も増える宿泊施設も出ると思う。正直、やってみなければわからない」

——楽天ライフルステイの合法民泊物件が9月をめどに楽天トラベルで予約できるようになる。

「合法民泊は、いわゆる〝民泊新法〟が施行される6月以降は、旅行者にとって宿泊先の選択肢の一つとなる。楽天ライフルステイの物件を掲載するものであり、楽天トラベルが直接運営に関わるわけではない。全てのジャンルの宿泊が予約できる総合旅行予約サイトとなることで、サイト全体がアクティブになるはずだ。そのことが結果的に旅行者にとっては多様で自由な旅を可能にし、旅館・ホテルにとっては予約増につながるようになる。そういう考えで進めている」

——ユーザーの予約方法が「宿泊プラン」から「部屋」と「オプション（食事など）」「プロモーション（割引など）」を自由に選ばせる形に変わる。

「宿泊施設の多様なサービスをオプションという形で分解して示すことで、ユーザーの目にとまりやすくすることができる。同時に、必ず2食付きを選択させるような設定も可能にし、宿泊プランに当たるものも表現できるようにする予定だ」

楽天株式会社　執行役員

ライフ&レジャーカンパニー CTO

星野　俊介氏

——なぜサイトリニューアルを行うのか。

「楽天トラベルは前身のブランドを含めると1996年のPCサイトから始まり、そこから基本的には同じシステムのまま、デザインを改良してきた。ところが現在では、アクセスの6割以上はスマートフォン（スマホ）からとなるなど環境も変わり、サイトデザインや機能、そしてシステム自体も、それに合わせて抜本的に変えるべきと考えた」

——外資OTAや民泊サイトの画面のつくりはシンプルだ。

「新しい流れ、新しいサービスが次々と登場する。スマホの小さい画面に、ユーザーが求める情報を的確に表示することが求められている。世の中の好みの変化に合わせることが、宿泊施設のためにも必要となる」

「観光庁が発表している宿泊者数の推移から見ても、日本人宿泊客が今後爆発的に伸びることはない。インバウンド宿泊客は今後も伸び代がある。国内外の旅行者に利用され続けるプラットフォームへと進化させなければならない」

——リニューアルの方向性は。

「今回のリニューアルのポイントは『モバイルファースト』『グローバル』『シンプル』、そしてデータとAIによる『ベストマッチング』だ。このベストマッチングこそが私たちの強み。楽天経済圏の中で蓄積されたユーザーの趣味嗜好（しこう）、旅行傾向などのデータをAIが分析し、最も相性が良い宿泊施設や旅行先とマッチングさせる。楽天会員は現在、国内に約9340万人、世界に約11億人いる。最新のテクノロジーを使ったパーソナライゼーションによるベストマッチングはユーザーと宿泊施設の双方にメリットがあると思う」

——宿泊施設のカスタマイズページも新しくなる。

「新カスタマイズページは、フォーマットにタイトル、写真・動画、説明などを入力してもらう仕組み。一度の入力で多言語展開ができ、見た目も統一され、国内外の旅行者に見やすい作りとなった。情報の更新もSNSに投稿する感覚で簡単にできる、時代の流れに合わせたページになる」

楽天トラベル

ウェブサイトをリニューアル

楽天トラベルは1月29日、戦略共有会で刷新するウェブサイトについて説明した。星野CTOは、「今のテクノロジーを使って、旅行者にとっても宿泊施設にとっても、使いやすいプラットフォームを提供する」と宣言した。

リニューアルのコンセプトは「モバイルファースト」「グローバル」「シンプル」「ベストマッチング（データ+AI）」。

まずは、ウェブサイトのデザイン、構成をスマートフォン（スマホ）の利用を前提とした（「モバイルファースト」）、「シンプル」なものに最適化する。楽天トラベルへのアクセスの6割以上がスマホ経由となることも多く、「もはやスマホはマジョリティ」（髙野事業長）だからだ。

また、「グローバル」で戦うことを意識し、外資OTAにもみられるような簡便な画面を目指す。インバウンド予約拡大のためにも、外国人ユーザーにも使いやすいサイトにする。

スマホ利用前提デザインに カスタマイズページも刷新

最後に、データと楽天市場、楽天カードなど、さまざまな楽天グループのサービスを通じて蓄積したさまざまなビッグデータを活用し、AI（人工知能）などの最新技術を駆使して、宿泊施設と旅行者のベストマッチングをさらに促進する。個々の旅行者の予約購買履歴や検索履歴などから趣味嗜好や家族構成などの傾向をAIが分析し、最適な宿泊施設を候補先としてリコメンド（推薦）する。「宿泊施設の多様な価値を伝えるマーケティングを可能にし、宿泊施設と旅行者をつなぐ」（星野CTO）という。

また、ユーザーが使いやすくするために「宿泊施設」「レンタカー」など各カテゴリーで別々だった予約プロセスを統一。それぞれの予約画面を行ったり来たりせずに「旅の全てをワンストップで検索、予約できるようにする」と説明した。

宿泊予約についても、従来の「宿泊プラン」という考え方を進化させ、ユーザーが「部屋」タイプと「オプション」（食事やスパなどの追加サービス）を別々に選択し、自由に組み合わせて予約できるようにする。従来の宿泊プランのように、客室と朝食・夕食を固定のセットとして入力し、1泊2食付や1泊朝食付のみを販売することもできるようにする予定だ。

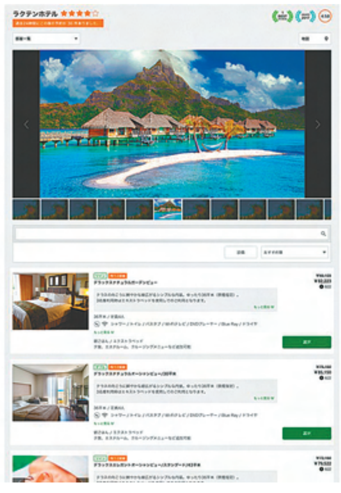
宿泊施設の「カスタマイズページ」も刷新。フォーマットを統一し、「宿泊施設にとっては情報更新を簡単でシンプルにし、旅行者にとっては詳細情報の比較を簡単にする」（星野CTO）という。従来のカスタマイズページでは、宿泊施設が外部の専門家に制作を依頼するケースもあったが、新カスタマイズページでは特別なウェブ制作のスキルがない人でも「タイトル」「写真、動画」「説明文」を入力するだけでページができる。一度日本語で入力すれば、多言語に展開される仕組みだ。

統一感を持たせたページ構成で、国内のユーザーも海外のユーザーも必要な情報を探しやすくなる。星野CTOは「カスタマイズページの制作にコストや労力をかけていただく必要がなくなる。旅行者が好む、シンプルで統一性のあるUI（ユーザー・インターフェイス）で皆さまの予約増に貢献したい」と強調した。

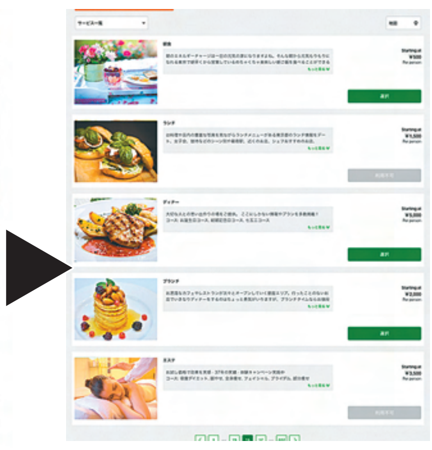
コンセプト　1.モバイル ファースト　2.グローバル　3.シンプル　4.ベストマッチング

自由な組み合わせが可能に

【部屋を選ぶ】

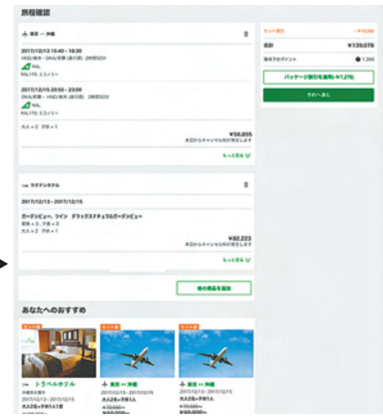


【オプションを選ぶ】



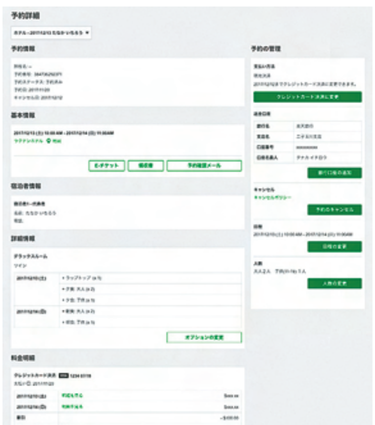
※食事やスパを選択できる

【旅程を確認し予約】

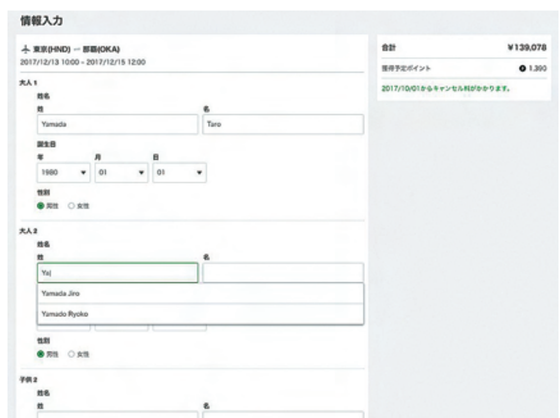


※航空券、宿泊施設などを一覧で表示し一括予約ができる

【予約の変更も簡単】

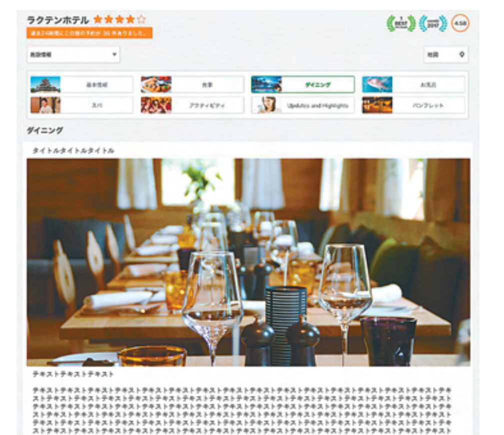


予約情報入力も簡単に



※予測表示機能も追加。入力負担を軽減する

新カスタマイズページ



楽天トラベル

宿泊施設との契約を簡素化

楽天トラベルは1月29日、戦略共有会で「契約プランおよびアロットメントの変更」「手数料率の変更」「決済および決済処理サービス手数料の変更」を発表した。

契約プランおよびアロットメントの変更では、①提供部屋数の最低条件（アロットメント制限）の撤廃②最低・同一料金保証③同一客室数保証—の3点をポイントとして挙げた。

具体的には、現在のA・B・Cプランを廃止し、楽天トラベルに提供する最低客室数に応じて異なる手数料率を課すという契約形態を変更する。

同時に、登録宿泊施設に対して、他のOTAとの「最低・同一料金保証」と「同一客室数保証」を求める。つまり、同じ部屋なら最低でも他と同じ料金で楽天トラベルにも出して下さい、少なくとも他と同じ数の客室数を提供してください、という意味だ。ユーザーにより良い旅行商品を提供できるサイトとしての環境を整え、集客力を高め、結果的に宿泊施設の予約増につなげる考えだ。これらの変更は、今年9月をめどに実施したいとした。

手数料率の変更では、Aプランが7%、Bプランが8%、Cプランが9%の3種類だったものを単純化し、2種類にする。1人利用の場合は7%、2人以上利用の場合は8・25%に改める。宿泊施設が負担する楽天スーパーポイント付与分1%を足すと、1人利用8%、2人以上利用9・25%となり、消費税分を追加するとそれぞれ8・64%、9・99%で、国内大手OTA並となる。手数料率の変更は、移行期間をはさみ、来年4月1日から実施する予定だ。

インバウンド向けの外国語サイトの手数料については、従来からの一律10%（税別）のまま据え置く。

決済および決済処理サービス手数料の変更では、細かく複雑だったものを単純化するとした。

オンラインカード決済の手数料率については、1回入金（楽天から宿への入金頻度が月1回）が1・9%、2回入金（同月2回）が2・4%だったものを1回入金のみの2%に一本化。法人一括清算サービスの決済手数料率1・5%と提携先決済の手数料率2%も全て2%に改める。つまり、決済手数料については、全て2%に統一する。

また、オンラインカード決済の場合に決済処理サービス料（トランザクションフィー）として徴収していた、データ処理料（1件あたり20円）と、キャンセル処理料（変更処理1件あたり5円、キャンセル処理1件あたり5円）は全廃し、無料にするとした。

これら決済および処理サービス手数料の変更は今年の9月1日から実施する。

契約プランおよびアロットメントの変更

- 提供部屋数最低条件（アロットメント）撤廃
  A・B・C契約プランの廃止
- 最低・同一料金保証
- 同一客室数保証

手数料率の変更

現在

契約プラン	手数料	ポイント	消費税	手数料（税・ポイント込）
A	7%	＋1% ＝ 8%	＋8% ＝	8.64%
B	8%	＋1% ＝ 9%	＋8% ＝	9.72%
C	9%	＋1% ＝ 10%	＋8% ＝	10.8%

2019年4月1日以降

利用人数	手数料	ポイント	消費税	手数料（税・ポイント込）
1名利用	7%	＋1% ＝ 8%	＋8% ＝	8.64%
2名以上利用	8.25%	＋1% ＝ 9.25%	＋8% ＝	9.99%

決済および処理サービス手数料の変更

2018年8月31日まで

決済サービス	決済手数料	決済処理サービス（トランザクションフィー）	
		データ処理料	キャンセル処理料
オンラインカード決済（外国語サイト予約含む）	1.9%(1回入金) 2.4%(2回入金)	20円/件	変更　5円/件 キャンセル5円/件
法人一括精算サービス	1.5%	無料	
提携先決済	2.0%		

2018年9月1日以降

決済サービス	決済手数料	決済処理サービス（トランザクションフィー）	
		データ処理料	キャンセル処理料
オンラインカード決済（外国語サイト予約含む）	2.0%	無料	
法人一括精算サービス			
提携先決済			