

観光立国の実現は地方(地域)から

# DP好調、強み生かして飛躍誓う

迫る東京オリンピック・パラリンピックの開催が急増している訪日客、求められるICT、AI化、国内外OTAの躍進など、新たな局面を迎えている観光業界。この激動もいえる環境下、どう先を見据えながらかき切るのか。航空会社系旅行会社のトップが集まった。語り合った。

2019年を振り返っていただきたい。

江利川 業界の先輩からお願

宮川 国内、海外ともに前年を上回って着地できそう。18年は、飛行機のエンジントラブルや刷新したシステムの不具合、災害などマイナス要因が多かった。19年はシステムの不具合が解消し、期待していた効果が始まった。ゴルフ関連の需要が伸びた。また、インターネットでのダイナミックパッケージ(DP)の販売が好調で、リアル旅行商品の落ち込みをカバーした。DPは、国内でもリアル商品より売りは上回っている。5月にA380が就航した。

## 航空会社系旅行会社 トップ対談

大手旅行代理店が店舗を縮小するなど、販売店が減少傾向にある。販売店との今後の関係について、どう考えているのか。

江利川 エアラインだけでなく、鉄道もそうだが、キャリアとしてどう動くかが、キャリアとしてどう動くかが、キャリアとしてどう動くかが、キャリアとしてどう動くか...

富川 リアル旅行商品の売り上げが右肩下がりで、代理店チャネルでの売り上げも下がっているのは事実。ただ、ニーズはなくなることはない。来年度からは可変型の新しい航空運賃を取り入れることになる。これまでと異なり、1年前から直前まで需給に応じた最適な価格で販売し、ある意味マーケティングの動きに即した商品の掘り起こしにつながるかもしれない。また、ウェブの時代に即した旅行代理店を再編した商品づくりもしていく。旅行会社に寄る添付とともに、需要自体を大きくし、サポート、コンサルできる存在を目指していく。

## 「ANAトラベラーズ創業年」



ANAセールス 社長 宮川純一郎氏

海外のリアル旅行商品が苦戦する中、国内はDP中心にパッケージ商品も踏ん張っている。社員の意識が改善され、全社のコストコントロールもできている。商品に関しては、一番の売りであるハワイが、火山の噴火以降落ち込んだが、コロナ禍を利用してハワイ島商品も戻ってきている。これらから巻き返していく。

宮川 トラベラーズ創業年という位置づけは、ANAグループの旅行会社だが、グループ内ではユニークな存在だと言っている。唯一、お客さまの旅の始まりから終わるまで関与しているから。グループのリーナスを最大限に生かして、顧客体験をまとめる指揮者の役割を担っている。航空券の販売を行うJALセールのだけではカバーできない部分で選ばれる存在になる必要がある。一方、主軸は観光だが、旅行の言葉にとらわれ、狭い世界の中で定義付けをし、拡大して生かす。10月からJAL全体の知見や連携などについて意見をもらっている。社外との関係を広げるのも大事だが、まずはグループ内のリーナスを最大限活用できるようにしたい。



ジャルパック 社長 江利川宗光氏

海外のリアル旅行商品が苦戦する中、国内はDP中心にパッケージ商品も踏ん張っている。社員の意識が改善され、全社のコストコントロールもできている。商品に関しては、一番の売りであるハワイが、火山の噴火以降落ち込んだが、コロナ禍を利用してハワイ島商品も戻ってきている。これらから巻き返していく。

江利川 われわれはあくまで、JALグループの旅行会社だが、グループ内ではユニークな存在だと言っている。唯一、お客さまの旅の始まりから終わるまで関与しているから。グループのリーナスを最大限に生かして、顧客体験をまとめる指揮者の役割を担っている。航空券の販売を行うJALセールのだけではカバーできない部分で選ばれる存在になる必要がある。一方、主軸は観光だが、旅行の言葉にとらわれ、狭い世界の中で定義付けをし、拡大して生かす。10月からJAL全体の知見や連携などについて意見をもらっている。社外との関係を広げるのも大事だが、まずはグループ内のリーナスを最大限活用できるようにしたい。

## 「種が全て芽を出しすくすく育つ年」

やAIの活用が進んでいる。商必。デジタルリテラシーが、お問い合せいただく内容の多くは課題だ。SNSの活用を含め、高品質なサービスを提供する。営業時間内では対面での商品紹介も行う。社内では、AIチャットボットが24時間対応できるようにしたい。

富川 販売は、12月3日の商品発表会で新しい技術を使った手ぶら旅行、シェア旅などの商品を紹介した。グループ内には、インベションを取り扱う「デジタルデザインラボ」が活躍している。業務面は、ITの効率化で確保できた人員リソースは、人間にしかできない活用で需要予測や分析などを「インベション戦略」を駆使して、商品開発や販売戦略を進め、10月からウェブの予約導線に「AIチャットボット」を取り入れ、AIチャットボットを取り入れた。今までは「コールセンター」で対応していたが、今後は「AIチャットボット」で対応する。

富川 トラベラーズ創業年という位置づけは、ANAグループの旅行会社だが、グループ内ではユニークな存在だと言っている。唯一、お客さまの旅の始まりから終わるまで関与しているから。グループのリーナスを最大限に生かして、顧客体験をまとめる指揮者の役割を担っている。航空券の販売を行うJALセールのだけではカバーできない部分で選ばれる存在になる必要がある。一方、主軸は観光だが、旅行の言葉にとらわれ、狭い世界の中で定義付けをし、拡大して生かす。10月からJAL全体の知見や連携などについて意見をもらっている。社外との関係を広げるのも大事だが、まずはグループ内のリーナスを最大限活用できるようにしたい。

富川 トラベラーズ創業年という位置づけは、ANAグループの旅行会社だが、グループ内ではユニークな存在だと言っている。唯一、お客さまの旅の始まりから終わるまで関与しているから。グループのリーナスを最大限に生かして、顧客体験をまとめる指揮者の役割を担っている。航空券の販売を行うJALセールのだけではカバーできない部分で選ばれる存在になる必要がある。一方、主軸は観光だが、旅行の言葉にとらわれ、狭い世界の中で定義付けをし、拡大して生かす。10月からJAL全体の知見や連携などについて意見をもらっている。社外との関係を広げるのも大事だが、まずはグループ内のリーナスを最大限活用できるようにしたい。

富川 トラベラーズ創業年という位置づけは、ANAグループの旅行会社だが、グループ内ではユニークな存在だと言っている。唯一、お客さまの旅の始まりから終わるまで関与しているから。グループのリーナスを最大限に生かして、顧客体験をまとめる指揮者の役割を担っている。航空券の販売を行うJALセールのだけではカバーできない部分で選ばれる存在になる必要がある。一方、主軸は観光だが、旅行の言葉にとらわれ、狭い世界の中で定義付けをし、拡大して生かす。10月からJAL全体の知見や連携などについて意見をもらっている。社外との関係を広げるのも大事だが、まずはグループ内のリーナスを最大限活用できるようにしたい。

富川 トラベラーズ創業年という位置づけは、ANAグループの旅行会社だが、グループ内ではユニークな存在だと言っている。唯一、お客さまの旅の始まりから終わるまで関与しているから。グループのリーナスを最大限に生かして、顧客体験をまとめる指揮者の役割を担っている。航空券の販売を行うJALセールのだけではカバーできない部分で選ばれる存在になる必要がある。一方、主軸は観光だが、旅行の言葉にとらわれ、狭い世界の中で定義付けをし、拡大して生かす。10月からJAL全体の知見や連携などについて意見をもらっている。社外との関係を広げるのも大事だが、まずはグループ内のリーナスを最大限活用できるようにしたい。

富川 トラベラーズ創業年という位置づけは、ANAグループの旅行会社だが、グループ内ではユニークな存在だと言っている。唯一、お客さまの旅の始まりから終わるまで関与しているから。グループのリーナスを最大限に生かして、顧客体験をまとめる指揮者の役割を担っている。航空券の販売を行うJALセールのだけではカバーできない部分で選ばれる存在になる必要がある。一方、主軸は観光だが、旅行の言葉にとらわれ、狭い世界の中で定義付けをし、拡大して生かす。10月からJAL全体の知見や連携などについて意見をもらっている。社外との関係を広げるのも大事だが、まずはグループ内のリーナスを最大限活用できるようにしたい。

富川 トラベラーズ創業年という位置づけは、ANAグループの旅行会社だが、グループ内ではユニークな存在だと言っている。唯一、お客さまの旅の始まりから終わるまで関与しているから。グループのリーナスを最大限に生かして、顧客体験をまとめる指揮者の役割を担っている。航空券の販売を行うJALセールのだけではカバーできない部分で選ばれる存在になる必要がある。一方、主軸は観光だが、旅行の言葉にとらわれ、狭い世界の中で定義付けをし、拡大して生かす。10月からJAL全体の知見や連携などについて意見をもらっている。社外との関係を広げるのも大事だが、まずはグループ内のリーナスを最大限活用できるようにしたい。

あなたの知らない旅館の未来、JALFのAI・ロボット化で。財団法人 宿泊施設活性化機構 Japan Accommodation and Lodging Foundation