

逆境乗り越え、新たな未来の創造へ

Go To 開始で全国に光明

コロナ禍で壊滅的な打撃を受けた旅行業界。ただ、2020年7月末に始まったGo Toトラベルキャンペーンで、少なくとも11月末までは一定の回復基調にあった。なかでもGo Toの恩恵を最も受けたのは国内OTA各社だったのではないだろうか。国内OTA3社のトップとJTBのWeb販売部長に各社の現状と今後の方向性を聞いた。

(11月25日・東京都中央区のロイヤルパークホテルで)

20年の市場
各社の状況

——JTBのウェブ販売事業について2020年はどんな年だったか。

盛崎 20年は年初からのコロナ禍で旅行需要が激減し、続いて緊急事態宣言が発令され、人流が激減するというかつてない経験をした。7月末からはGo Toトラベルキャンペーンが開始され、8月から10月までの販売は大きく伸びたが、劇的な環境変化に対応した1年だった。「安心・安全」が旅の大前提となり、お客さま、地域の皆さま、宿泊施設の皆さまのコミュニケーションを継続する中でJTBブランドに対する期待、その半面責任を実感した。

振り返ると、1月末にるるぶトラベルを全面刷新した。当初は課題もあり、宿泊施設など関係機関の皆さまにご迷惑をお掛けしたが、日本マーケットへの最適化をテーマにアゴダと連携を深め、課題解決に取り組んだ。Go Toトラベルキャンペーンが始まってからは大きく販売を伸ばすことができた。まだ道半ばではあるが、大きな成果がある実感している。

またJTBホームページについては、5月に航空行き、10月にJTB付きタイミックスパッケージの販売強化を目的とした刷新を実施した。特に10月の機能強化は、Go Toトラベル



JTB 盛崎氏

JTB 執行役員Web販売部長
一休 代表取締役社長
楽天 執行役員コマースカンパニートラベル&モビリティ事業長
リクルートライフスタイル 執行役員旅行領域担当
司会＝本社企画推進部長 江口英一

盛崎 宏行氏
榊 淳氏
高野 芳行氏
宮本 賢一郎氏

出席者(順不同)

るるぶトラベル全面刷新

Go Toの経済効果実感

宿泊施設との関係強固に

業界挙げてコロナと対峙

盛崎

榊

高野

宮本

キャンペーンの東京発着開始と地域共通クーポンの配布開始時期とも重なり、販売実績を大きく伸ばすことができた。

——休みの20年は、
一休はホテルディングスグループ会社で、宿泊施設と飲食店の2種類の予約事業を行っている。楽天、リクルートは多様なビジネスを展開されて

ユーザの消費センチメント(市場心理)が落ちているときにGo Toトラベル政策を投入してもあまり効果がないが、盛り上げているときに開始したため、非常に効いたのだと思う。

20年の業績が、4～6月はもう半減しかつたが、7～9月には前年並みに戻った。そして



楽天 高野氏

いるのでよく存じ込んでいる。20年度は19年度をなんとか上回る成長を遂げられた。

Go Toは感染拡大リスクを高めるのではないという懐疑論も存在するのはもちろん承知しているが、フランスの側面が極めて大きいことは強調しておきたい。先日、愛媛県の砥部町という人口2万人の町に宿泊したのだが、町中のスーパーで地域共通クーポンが紙も電子も両方使える。毛細血管の先の先までGo Toトラベル事業が浸透していることを実感した。経

済対策という意味で、本当に効果の高い政策だと思う。

——楽天トラベルの20年は、Go Toは感染拡大リスクを高めるのではないという懐疑論も存在するのはもちろん承知しているが、フランスの側面が極めて大きいことは強調しておきたい。先日、愛媛県の砥部町という人口2万人の町に宿泊したのだが、町中のスーパーで地域共通クーポンが紙も電子も両方使える。毛細血管の先の先までGo Toトラベル事業が浸透していることを実感した。経

金繰りを支えるための入金の早期化。事前カード決済やタイミックスパッケージは楽天が集金して宿泊施設に入金するわけだが、その入金タイムをできるだけ短縮させていた。

2点目は、「セキユア・トラベル」、つまり安心・安全な旅行を推進していく取り組み。旅行者が宿に求める感染症対策を楽天トラベルが36項目にまとめ、各宿泊施設にアンケートをとった上で、その結果をウェブサイトに表示した。

3点目は「レスキュー・ホテルプロジェクト」。日本を救うホテルという意味で名付けた。コロナ禍の初期の段階では、医療資源の確保の必要性が叫ばれており、その社会的課題に対応するために、軽症者や無症状者の受け入れが可能な宿泊施設を募った。数十の地方自治体と連携して、現場のオペレーションマニュアルも作成した。受け入れ施設の風評被害対策なども楽天トラベルで引き受けた。最終的に800軒以上の宿泊施設の皆さまから受け入れ可能と回答をいただいた。

4点目はSNSを活用した「おうちで旅体験」プロジェクト。ハッシュタグとともに宿や観光地の素敵な写真や動画を、Instagramなどで拡散してもらい、「コロナが収束したら旅行に行こう」という機運を盛り上げる仕掛けを行った。

旅行需要が落ち込んだ平面、楽天グループ内では楽天市場などのECや金融が伸びた。そのような中でGo Toが始まり、旅行需要が徐々に回復していく中で、楽天経済圏のユーザにトラベルのご利用を促すこともできた。

Go Toの東京除外が解除されたこともあり、東京から地方に旅行する人は戻りつつあったが、今後の感染拡大状況は不透明であり、予断を許さない状況にあることは変わりがない。トピックスとしては、旅行情報誌「じゃらん」が20年1月におおけきまで創刊30周年を迎えた。「JALAN」の真ん中の「J」には「JAPAN(日本)」の真ん中に「レジャー」があるという意味が込められている。創刊以来、日本各地の魅力を伝え、宿泊施設も含め全国に発信してきた。読者、じゃらんネットユーザー、宿泊施設の皆さまに感謝を申し上げたい。

コロナ対策関連で申し上げると、楽天と同様に、各宿泊施設の感染予防に対する取り組み状況をウェブページの基本情報の中で確認できるようにした。感染対策として行っていることを明示的に表現できるビクトクラ

△の提供も行っている。「新しい旅のしおり」という動画を制作し、旅行者に対して「しっかりと感染予防策をとって旅に出てほしい」というメッセージも発信している。

ここにいっしょの皆さま全員だと思っているが、業界を挙げてコロナと対峙した1年だったと思う。

——各宿泊施設の感染予防に対する取り組み状況のウェブサイトに掲載公開はあるるぶトラベル、一休も行っているのか。

盛崎・榊 行っている。

宮本 2020年は、新しい生活様式、ニューノーマルといった言葉に象徴されるように、旅行者の行動変容が起こった1年だった。旅行者が何を気にしているのか、求めているのかを把握し、提示しておくことは非常に重要な。表現方法に多少の差異こそあれ、各社とも取り組んでいることなのだと思う。

Rakuten Travel

TEL : 0570-088570 (03-5960-8630) FAX : 0570-088572 (03-5960-8040) Email : support@ss.biz-ss.jp
受付時間：午前9時～午後9時（全日）※年末年始は午前9時～午後6時