

「観光先進国」へ、2024年を始動の年に



エクスペディア
木村 奈津子氏



AGOda
大尾嘉 宏人氏

外資OTAトップ座談会

最先端テクノロジーで 日本市場を活性化

CSにAI、店舗も5000店 高田氏 チャットGPTなどAI活用 木村氏 インバウンドで日本が1位 大尾嘉氏 アプリで旅に柔軟性を提供 フー氏

2023年は世界の観光業界にとって、コロナパンデミックからのリカバリ―の年だった。訪日インバウンドは円安傾向も追い風となり、19年以前の勢いを取り戻した。最先端テクノロジーを使ってグローバル市場をけん引する、世界四大OTAの日本市場担当トップに各社の世界戦略と日本戦略を聞いた。

(23年11月17日、観光経済新聞本社会議室で)

（23年11月17日、観光経済新聞本社会議室で）

23年の回顧と主な出来事

—2023年はどんな年だったか。アゴダの大尾嘉さんから
 エクスペディアの木村奈津子氏
 アゴダの大尾嘉宏人氏

2023年は私たちもテクノロジーを最大限に活用してきました。特に新規市場開拓やオンライン販売などの成長が目立ちました。一方で、AI技術による効率化や機械学習による予測分析など、AIと組み合わせた新しいツールやサービスを開発し、実証実験を行ってきました。また、旅行業界におけるAIの普及も進んでいます。

—23年7月にアゴダのCSにAI機能を導入しました。これが実際にはどのように運営されているのでしょうか。
 エクスペディアの木村奈津子氏
 アゴダの大尾嘉宏人氏

—CSにAIを導入することで、問い合わせ応対の迅速化や精度向上が実現されました。また、AIによる予測分析により、顧客行動の理解が深まり、個別化されたサービス提供が可能になりました。

—CSにAIを導入したことによって、問い合わせ件数が約5割増加したとあります。

—CSにAIを導入したことによって、問い合わせ件数が約5割増加したとあります。

（23年7月にアゴダのCSにAI機能を導入）

クレドグループは「ホスピタリティ」「ウェルネス」「ヒューマン」の3本柱を軸に進化をいたします

全国 ホテル旅館へ外国人材派遣 ホテルレストラン請負 大募集

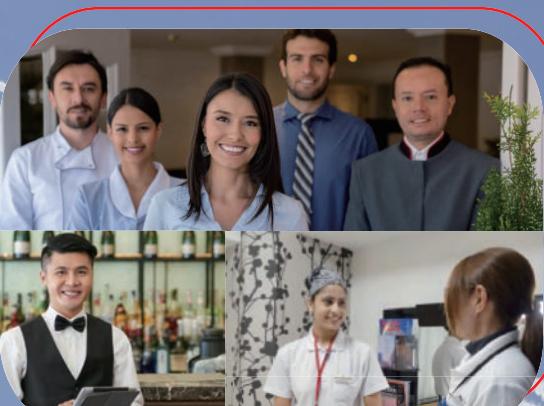


レストラン・BAR請負

ホテルグレイスリー新宿内をはじめ、銀座・六本木で手掛けるエンタメレストラン「SAKURA」。ホテル宿泊者へのモーニング提供の他、ディナータイムではミュージックなどのパフォーマンスを楽しんでいただけます。2023年11月に台北で新たにオープン。加えてエンタメ分野では「夢叶えるプロジェクト」を引き継ぎ実施。「エンタメ×「地方創生」×「SDGs」をテーマに実施してまいります。

産後ケアサービス

ハイグレードホテルでの富裕層向けの産後ケアサービス。産後ケアの先進国である台湾企業と提携し、そのノウハウを活用。栄養バランスの良い食事やスパはもちろん、看護師がホテル内に常駐し日本初の最高レベルの産後ケアをご提供いたします。



外国人材派遣

日本語学校の卒業生をはじめ、日本で働きたい多くの外国人材を活用。深刻な社会課題化している人材不足について、外国人材を活用することで解決をめざし、ホテル・レストラン等、観光人材として育成し、多数の現場に即戦力として送り出してまいります。



ホテルスパ・サウナ

全国で様々なコンセプトのホテルスパを開設。客室にセラピストを派遣するインルームスパ®はシェアNo.1を誇ります。

また、駅近・空港内等にサウナの店舗も展開。

ホテルスパは現在、ニューヨークやベトナムへの出店計画が進行中です。



日本語学校運営

東京・埼玉・神奈川・福岡で日本語学校を運営。日本での就労を希望する外国人の若者が多く学んでいます。

ホテル客室清掃

1000室を超える大型ホテル客室清掃の請負実績あり。お任せください。

ホテルリフォーム

ホテルスパのデザイン・改築その他、壁紙修繕等の施工実績も多数。

「観光先進国」へ、2024年を始動の年に

出席者(順不同)

大尾嘉 宏人氏

Agoda アソシエイト・バイスプレジデント北アジア統括
Agodaインターナショナルトラベルジャパン 代表取締役

木村 奈津子氏

Expediaホールディングス 代表取締役
兼Expediaグループ リテール日本統括ディレクター

高田 智之氏

Trip.comグループ 日本代表

カイル・フー氏

Booking.com
北アジア地区チーンホテル&サプライ部門 統括部長

司会=本社企画推進部長・江口英一

24年の取り組み、展望



ブッキング・ドットコム
カイル・フー氏

トリップ・ドットコム
高田 智之氏

— 24年、アゴダはどのよ
うな取り組みを行つか。
大尾嘉
さまさまなローカ
ライゼーションは継続する。
温泉地の旅館・ホテルにさら
に焦点を当て、取引先も拡充
していく。現状では温泉
が特にアジアのインバウンド
客のニーズは温泉旅館に移
ってきている。徹底的に紹介
していきたい。

— 24年、アゴダはどのよ
うな取り組みを行つか。
木村
さまざまなローカ
ンバウンド客に販売してい
く。これまで東京・京都、大阪といった都市部のホテル
に焦点を当て、取引先も拡充
していく。現状では温泉
が特にアジアのインバウンド
客のニーズは既に取り組みを
行っている。

— それは各地域のインバ
ンドプロモーション予算を
獲得して行っているのか。
大尾嘉
広告をいたゞけて
もあるが、世界に地域を紹
介してそのエリアの宿泊施設
に予約が入れば、結果的にそ
れが私たちのビジネスの
ので、そういう観点で協力
をさせていただいている。ロ
ードバイザー・ショントヨーザ
ー・エクスベリエンス(顧客体
験をいかに拡充していくか
が大事だ。

— 24年は、チャットGPTな
どAIを含めたテクノロジ
ーをいかに旅行ビジネス、宿
泊施設、旅行者のために生か
していくかがポイントだと考
えている。

— 24年のエクスペディア
・グループの取り組みは、
私たち旅行のマ
ークетプレイスを行っていくこと
であるわけだが、ユーチャー、つま
り旅行者を中心としたマー
ーケティングの再構築しよう
といふのがクローバルな方
向性になっている。目前の旅
行者がいて、予約をしてもら
えば収益が入る、そういう短
い話まで注力していく。現在
なるが「EXPO2025大阪Rが15%上昇している。人手

アジア全体から訪日客を販売 ユーチャーの満足度向上へ 木村氏

訪日客に温泉旅館を販売 大尾嘉氏

木村 智之

高田 大阪観光局さま、2
025年日本国際博覧会協会
到着するとトリップ・ド
ーティング(格付け)では
行っているオフラインマーケ
ティングを紹介すると、24
年までの期間、バンコク
のスワンナーム国際空港全
体の広告をジャックしてい
ます。到着するとトリップ・ド
ーティング(格付け)では
阪・関西万博では、インバ
ンド来場者総数は中国人
客、アジア人客にかかるい
ていうべくだけでなく、「サウナ」の検索フィルタ
ーにはしない「スコア」は公開する。2025年日本国際博覧会協会
中は最高の回数になる」と
い。— オヤジあるあるの一人
で、24年はギーなどサウナ
旅行に慣れてしまった。「サウナ」の検索フィルタ
ーはあります。

木村 娘が生まれてからす
ぐにコロナ禍になってしまっ
たので、今までなかなか海外
旅行に出かけられなかった。
娘も4歳になったので、24年
は家族旅行で海外に行き家
族旅行で大きな伊豆に何度も
も行き、さすがに物足りず、
休みが取れない旦那をおいて
母と娘の3人で那須や山梨な
どへ女子旅をした。

大尾嘉

あります。

木村 娘が生まれてからす
ぐにコロナ禍になってしまっ
たので、今までなかなか海外
旅行に出かけられなかった。
娘も4歳になったので、24年
は家族旅行で海外に行き家
族旅行で大きな伊豆に何度も
も行き、さすがに物足りず、
休みが取れない旦那をおいて
母と娘の3人で那須や山梨な
どへ女子旅をした。

大尾嘉 あります。

木村 私は徳島県の出身な
のですが、23年は久々にマス
シの元の姿に戻った「阿波踊
り」に出かけた。ハレの日が
3年間なかったので、お祭り
の良さを感じた。これから
は国内外で海外に行き家
族旅行で大きな伊豆に何度も
も行き、さすがに物足りず、
休みが取れない旦那をおいて
母と娘の3人で那須や山梨な
どへ女子旅をした。

大尾嘉 あります。

謹賀新年 2024年 辰

新春のお慶びを
申し上げます。旧年中は、格別
ご愛顧を賜り誠にありがとうございました。

2024年もTrip.com Groupは、お客様に
親しんでいただけるブランドとなれるよう、
また事業パートナーの皆さまと共に旅行業
界のさらなる発展に貢献できるよう、
精進してまいります。本年も変わらぬ
ご愛顧のほど、よろしくお願い
申し上げます。

Trip.com Group™