

Trip.com カンファレンス

ホテル幹部会 座談 「欧米客も日本人客も」

—Trip.com 用回答がすぐに得られている。それから、韓とまだ苦戦しています。今後期待することは何ですか。他社との差別化として、高度なAI技術と伝統的なコールセンターとを併用する戦略を強化して、1点目は、テクノロジーに強いOTAとして、AIを活用した新しいサービスの展開です。一方で、先読みの提供です。人的サービスである電話対応のコールセンターも非常に重要です。実は今、1月に高田さんと話した際の航空券をTrip.comのアプリで初めて予約してみましたが、予約と決済はすぐに完了しました。座席指定ができなかったのがコールセンターに電話しました。OTAのコールセンターは通常つながりにくいものですが、Trip.comは深夜にもかかわらず、35コールで応答がありました。AIによる初期対応でしたが、有ルの価格が大幅に下がった。

地方分散とデータ活用で オーバーツーリズム緩和を

—Trip.com 用回答がすぐに得られている。それから、韓とまだ苦戦しています。今後期待することは何ですか。他社との差別化として、高度なAI技術と伝統的なコールセンターとを併用する戦略を強化して、1点目は、テクノロジーに強いOTAとして、AIを活用した新しいサービスの展開です。一方で、先読みの提供です。人的サービスである電話対応のコールセンターも非常に重要です。実は今、1月に高田さんと話した際の航空券をTrip.comのアプリで初めて予約してみましたが、予約と決済はすぐに完了しました。座席指定ができなかったのがコールセンターに電話しました。OTAのコールセンターは通常つながりにくいものですが、Trip.comは深夜にもかかわらず、35コールで応答がありました。AIによる初期対応でしたが、有ルの価格が大幅に下がった。

信頼関係構築のため 予約の透明性を徹底

—Trip.com 用回答がすぐに得られている。それから、韓とまだ苦戦しています。今後期待することは何ですか。他社との差別化として、高度なAI技術と伝統的なコールセンターとを併用する戦略を強化して、1点目は、テクノロジーに強いOTAとして、AIを活用した新しいサービスの展開です。一方で、先読みの提供です。人的サービスである電話対応のコールセンターも非常に重要です。実は今、1月に高田さんと話した際の航空券をTrip.comのアプリで初めて予約してみましたが、予約と決済はすぐに完了しました。座席指定ができなかったのがコールセンターに電話しました。OTAのコールセンターは通常つながりにくいものですが、Trip.comは深夜にもかかわらず、35コールで応答がありました。AIによる初期対応でしたが、有ルの価格が大幅に下がった。



東急リゾート&スタイ
マーケティング戦略統括部副統括部長
荒木 昌志 氏



ホテルモントレ
代表取締役社長
山本 啓之 氏



Trip.com International Travel Japan
代表取締役社長
高田 智之 氏

Trip.com

ワンストップ旅行アプリ

航空券、ホテル、列車、空港送迎など
旅行の予約がひとつのアプリで。

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

国内・海外でも

365日 24時間
日本語対応のカスタマーサポート