

観光立国の実現は地方(地域)から

新春特別
座談会

圧倒的存在感の国内OTA

出席者 (順不同)

- 鈴木 雅己氏 (i-JTB 代表取締役社長)
- 高野 芳行氏 (楽天 執行役員 トラベル事業 事業部長)
- 宮本 賢一郎氏 (リクルートライフスタイル 執行役員 旅行領域担当)
- 榊 淳氏 (一休 代表取締役社長)

司会 江口英一

鈴木 旅ナカのアクティビティを提案するアンビュとは協業している。旅行客の嗜好は「モノ」から「コト」に移っており、このトレンドの中で飛躍的に伸びている。コンテンツ数も増加中で、日本人客にも受け入れられている。

— AIの活用はどうか。アマゾン・アレクサのAIスピーカー・アマゾン・エコーでは、製品の発売と同時にサービスを開始した。

製販一体の起点目指す 鈴木

— ITで宿の負担を軽減 宮本



宮本氏

「2018年のじゃらんnet(リクルートライフスタイル)の取り組みは、AIの活用はどうか。アマゾン・アレクサのAIスピーカー・アマゾン・エコーでは、製品の発売と同時にサービスを開始した。」

鈴木 AIについては、チャットボットの導入も含めて、主にユーザーコミュニケーション領域での活用を検討している。特にJTB全体で考えた場合、Web、リアル店舗、コールセンター、法人のDMC営業など、実に豊富なデータが社内存在する。このAIの世界においては、今後オープン化が進んでいくであろう一般的なデータ群と、弊社が蓄積、所持している一元化したデータを掛け合わせて、どのようなコミュニケーションベースが構築できるかというのが重要になってくる。

AIスピーカーについては、アマゾン・エコーに話しかけることで、ホテルの空室情報や旅行に関する情報を提供できる。また、米国のNBA優勝チームのゴールファン・ウォリアーズのユニホームにもRakutenのロゴが映る。

「でもお金はいっぱいある。その部分では他社様より進んでいるのかなと思う。データ活用については、ヤマフも楽天と並んで日本で一番年のしきたりだ。」

宮本 「パートナーズというブランドで、ヒト・モノ・カネ・情報分野において経営者の皆さまのお役に立てばいい。」



旅行市場活性化へ、互いにエールを送りあった

宮本 マーケット全体で言えば、訪日外国人客数は順調に伸び続けているから、堅調に推移すると思っている。

一方、宿の皆さまにとっては、訪日外国人客の受け入れ態勢の整備や、さまざまな予約チャネルへの対応、新たなテクノロジーへの対応など、人材不足が叫ばれる中において、逆に業務負担が増大していると感じている。宿泊施設の皆さまが抱えているこの負担を、ITを活用することで軽減する3種類の業務支援サービスを18年の春を目途に始める。

一つ目は「トリップAIコンシェルジュ」。お客さまからの問い合わせに対して、チャット形式でAIが24時間即時対応するもので、フロント業務を軽減できる。二つ目は「ホームページ・ダイレクトサービス」。各施設のニーズに合わせたホームページが簡単に低価格で作成できるサービスで、多言語対応できる。

「精度の高いコメントを出せるようになる。」

高野 宿泊施設に対しては、よりその宿に合ったお客さまをご紹介できるようにする。ブランドについては、海外で楽天のブランド認知を高めることで、インバウンド誘客にもつながってほしい。スペインのサッカーチーム、FCバルセロナのメインパートナーになったことで、ユニホームにはRakutenのロゴが映る。

連携強めサービス拡大 高級施設の魅力伝える 榊

榊 一休は毎年スキーに出かけている。雪山に行くと、スキーウェアやスキー用品が家族で楽しむのが毎年の恒例だ。

宮本 その年によって、雪の状態が長そろうな場所を選んでいくが、新潟と群馬が多い。

高野 楽天のサッカーチーム、ウィッセル神戸が大豊杯を勝ち進んでいて、12月23日の試合に勝って、1月1日に天皇杯決勝があるので、応援に行こう。



榊氏

「高級施設の魅力伝える」

榊 「ラグジュアリーな宿泊市場の販売。送客という事業に特化して、サービスを提供していきたい。皆さまの場合は、地域活性化とか地方創生への貢献というところになるのだが、私たちの使命は、ラグジュアリーな施設の魅力を伝えること。これに尽きる。一休のメンバーゲット層は宿泊に年間100万円程度を使う人たち。その層の顧客を増やす戦略を常に考えている。高級施設の高頻度で宿泊するお客さまには、ONETOURのサービスとコミュニケーションの視点が欠かせない。」

「お正月の過ごし方」

榊 最後に皆さまのお正月の過ごし方を伺いたい。

鈴木 故郷の浜松に毎年帰省している。NHK大河ドラマ

パートナーだから、できること。

その先を、ともに拓く
RECRUIT リクルートファイナンスパートナーズ