

# 求められる企画力・商品力の強化

## 「オムニチャネル」により差別化

JTBは昨年4月から、新たな会員プログラムとして「JTBトラベルメンバー」をスタートさせ、店舗や電話での申し込みを対象としてきた「JTBトラベルポイント」とホームページからの申し込みを対象とする「JTB IN F O C R E W」を共通化しました。

これは、リアル店舗とホームページをシームレスに利用できる「オムニチャネル化」を目指すJTBの取り組みとして注目されましたが、昨年末には、JTBのホームページと「るるぶトラベル」を統合して国内旅行のオンライン販売を一本化する方針が示され、2017年4月をめどにリアル店舗とインターネットの予約システムも統合される計画です。

JTBグループ本社の今井敏行取締役旅行事業本部長(CS推進、Web戦略担当)は、顧客ポイントの共通化と店舗スタッフによるオンライン売上実績の店舗への還元を、オムニチャネル化の第1段階と位置づけ、「リアル店舗とホームページの双方で販売実績を伸ばしていく」と説明。「来春の実現を目指しているリアル店舗とインターネットの予約システムの統合では、ホームページに会員のカードを用意することで、予約や商品の取り置きなどをカウンタースタッフと会員が共有できるようにして、CSの向上につなげると同時に、リアル店舗での販売強化にも資するようにしたいと考えてい

## ます」(今井本部長)

リアル店舗とホームページをシームレスに利用できるようになれば、顧客自身で時間や場所を選ばずに購入手続きを行えることから、インターネットでは完結できない商品やサービスのコンサルティングにカウンタースタッフが十分に時間を割くことも可能となります。IT技術の進展は、リアル店舗がなければ出来ないサービスを支える形にもなってきたり、「オンライントラベルエージェント(OTA)との差別化を可能にする」(今井本部長)時代を迎えているとも言えそうです。

## SNS活用し着地型ビジネス拡大へ

旅行業界でも大手旅行会社を中心として、今後、オムニチャネル化の取り組みが拡大することも予想される。一方で、中小の旅行会社や地域の旅行会社にもITを活用した新たな事業展開が期待される状況も生まれてきています。

DESTINEーションやテーマに特化したSITの分野などでは、従来から、インターネットを通じてリアル店舗よりも広い商圏を確保することで成功している事例も少なくありませんでしたが、訪日旅行市場が急速に拡大する中で、逆にエリアに特化することにより、新規事業の展開や新たなビジネスモデルの確立が可能となる局面も広がってきました。

国内の各地域で開催される伝統的な祭りや趣向を凝らしたイベントなど

には、地域の外からも多くの人々を集める根強い人気を持つものも少なくありません。また、そうした祭りやイベントの情報を求めるニーズも、今や国内だけでなくとどまらず、海外にも広がっている状況です。

これまで地域から外へ出ていく発地型の旅行をビジネスの中心としていた旅行会社の間では、地域へ旅行者を呼び込む着地型の旅行も取り扱うことで、事業を拡大していこうという動きも出てきました。

地域を訪れる旅行者は、検索サイトで情報を探すだけでなく、フェイスブックやツイッターなどのSNSを使って情報を入手するケースも少なくありません。地元で詳しい地域の旅行会社ならではの情報をSNSで発信し、自社が提供しているサービスや商品も併せて紹介することで、着地型のビジネスにつなげていくことも可能な時代となつていきます。

今年のJATA経営フォーラムで、田川会長は、旅行会社の企画力・商品力を発揮することの重要性を訴えましたが、地元を熟知する地域の旅行会社ならではの企画力・商品力を高め、SNSを活用した情報発信などに取り組みれば、規模の大小を問わず、旅行会社としての存在感を示すことが可能な時代です。

訪日インバウンド市場で「地方分散」と「リピーター化」がキーワードとなっている今、IT技術を活用して地元への誘客を目指す旅行会社の取り組みは、時代の要請に応えるものであると同時に、旅行業界全体の活性化につながっていくことも期待されます。

(取材文 鈴木清美)

**JTBパブリッシング**

国内&海外の  
素敵なお土産を  
揃えました!!

るるぶの旅行通販サイト

# るるぶショッピング

お買い物はこちら <http://shop.rurubu.com/>

リニューアルオープンした「るるぶショッピング」。  
国内・海外の定番&おすすめのお土産が気軽に買えます!  
ご当地ならではのアイテムのヒミツや開発ストーリーなどもご紹介!!  
見て、そして買って楽しめる通販サイトへぜひお越し下さい!

①  
日本中の  
名産品が買える!

思い出のあの場所の特産品が取り寄せOK!

②  
海外の人気  
アイテムが買える!

旅行前にお土産を手配すれば観光の時間が増やせます

③  
スマートフォンでも  
ショッピング!

お店で並ばなくても旅先でさっとスマホでお買い物

