

誰もやらないからこそやる 数年内に会員100万人を目指す

アラン代表取締役社長
荒木篤実氏

海外現地発着ツアーのオンライン予約・販売サイト「Alan1.net」。運営するアランは03年まで、インターネットマーケティングやゴルフ場予約サイト運営を手がけてきた。しかし、それまでの主力事業を手放して04年に「Alan1.net」を立ち上げる。なぜ会社の未来を託したのが海外現地発着ツアーだったのか。そして、なぜ先行事例のないビジネスモデルに挑戦したのか。荒木篤実社長の答えは――。

3年間は試行錯誤の連続

――ホテルや旅行商品と一緒に取り扱うのならともかく、海外の現地発着ツアーだけを専門に予約・販売するB2Cサイトは「Alan1.net」以外にありません。なぜ海外現地発着ツアーだったのですか。

一言でいえば、ほかに誰もやっていないことをしたかったからです。誰もやらないというのは、儲からない、難しいからでもあります。上手にやれば儲かるのと成算もありました。もっとも、「Alan1.net」は海外現地発着ツアー専用サイトですが、システム自体は必ずしもそれ専用でできているわけではなく、航空券以外なら何でも扱える基本設計になっています。

ポイントは、サプライヤーにもユーザーにも、社内内部にも扱いやすく、かつミスが生じにくく、確実にやり取りのログが残るシステムができたことです。海外現地発着ツアーは、普通に考えれば手間がかかりすぎるうえ、儲からない。しかし現在のシステムが出来上がり、十分にビジネスになると確信が持てました。



他にはない多彩なオフショールツアーが揃う
特にヨーロッパの予約が好調という



――04年の立ち上げからここまで順調に來たのでしょうか。

いいえ大変でした。1年目は見よう見まねで始めただけ。2年目は頻出する問題点つぶし。3年目はチャレンジしました。という問題点をシステム上で解決していくには、ある程度ケース数なくてはならないと判断したからです。そこで自ら世界中を回ってサプライヤーとの契約を拡大しました。そのうえで、海外現地発着ツアーの予約・販売を完遂するまでの問題点の原因を探りました。予約・販売の過程で誰が、いつ、どこで、なぜ、どのようにつまづくのかを徹底的に調べました。その結果をシステムの改良に反映させていくことで、少しずつビジネスの歯車も回り始めました。

――ゴルフ場の予約専門サイトも運営していましたが、それとの違いは。

まるで違います。海外現地発着ツアーに比べればゴルフ場予約専門サイトは簡単なものです。ゴルフを楽しむイメージは、すでに皆が共有している。しかもシステムに入れ込む必要項目は、基本的に日時、ゴルフ場、人数くらい。ところが海外現地発着ツアーは、まずそれぞれの異なるツアーの内容、魅力を個別に伝えられなくてはならない。しかも必要項目は、場合によっては足や体のサイズ、既往症、宿泊先、ピックアップの希望の有無などなど、挙げたらきりが

ないほど。それらをどこまで要件項目として設定し、どこまでを例外対応とするか。そうした切り分けや線引きを含め、実用的なシステムに仕上げるまでには大変苦勞しました。

自信を背景に大手との提携拡大

――08年にはヤフーと契約、09年には近畿日本ツーリスト（KNT）やAFP通信の日本語情報サイトと提携し、今年3月には「MSNトラベル」へのサービス提供も開始しました。その狙いは。

マーケット拡大の条件が整ったと判断し、提携を拡大しています。われわれは旅行業界も知らず、ユーザーだけを見てビジネスをスタートしました。その分、ユーザー第一のシステムであると自負しています。ところが小さな会社が、よくわからず自信もないまま他企業と提携すれば、販売側に向けた企業の論理に流され、結局は失敗する。長年マーケティングの仕事をするなかで、そんな事例を山ほど見てきましたから、それだけはしたくなかった。しかしシステムの完成度が高まり、自社に対する確かな自信も付いたので提携に踏み切りました。

――今後の目標を聞かせてください。

このところ年率30%以上で取り扱いが伸びています。取り扱いアクティビティー数も4700以上になり、会員数も20万人を超えました。数年後には会員数を100万人まで拡大したいですね。大手ランドオペレーターなどが見逃しているようなニッチなツアーを発掘して、アクティビティー数もまだまだ増やします。

また現在のシステムには自信がありますから、いずれサプライヤーの予約管理システムとしても普及させたい。まずは「Alan1.net」用の入力フォーマットをサプライヤーの自社フォーマットとしても採用するよう働きかけていきます。そうすれば将来的に、各サプライヤーと「Alan1.net」のシステム連動も容易になります。現状では多くのサプライヤーが、まだ紙の台帳管理をしているのが実態です。ここを変えれば、皆が使いやすいシステムの理想に、さらに近づけると思います。

PROFILE

あらき・あつみ
慶応大学卒業後、88年日産自動車入社。91年に独立しアラン創業。04年に海外現地発着ツアー販売サイト「Alan1.net」を開設。