

Café de JATA



アラン(株)

WEB予約中心でも人の手あり 細やかな気配りが見えるサイト運営

FITが増加する中、インターネットで全世界の現地発着ツアーを予約できる専門サイトが好調です。5000件近い現地発着ツアーの予約が可能なAlan1.netを運営するアラン(株)の皆さんに、人気の現地発着ツアーやサイト運営の工夫についてお話をいただきました。



グローバルマーケティング部
セールス&マーケティング
マネージャー
前川 尚人さん

ハワイとオーストラリアを担当。ハワイの現地事務所勤務後、日本へ。業界歴8年。

三田村 アクティビティを発掘する際、主要エリアでは現地入りし、催行会社を個別訪問していくのが一般的ですが、ヨーロッパやアメリカ方面では、頻繁に開催されるトレードショーへ足を運び、契約候補となる催行会社を見つけ直接交渉もしていますよ。

前川 ハワイでは、現地にオフィスもあることから月に1度はハワイ入りして、日々の生の情報をリサーチしていきます。フリーペーパーなども都度参考にしていますが、街を歩いて気になるものがあれば、飛び込みで訪問しサイトで行うキャンペーンとの連携ができないかなどの交渉も進めています。

喜多 あと、最近お客様からは「アクティビティ情報が多岐にわたり、詳しい情報が掲載されている。情報の更新が早い」という言葉もいただきますね。時には、「こんなツアーを探してきて!」なんていうリクエストもあるんです。

前川 喜多をはじめとしたカスタマー対応のスタッフから上がってくる「お客様の声」は重要な情報です。お客様の声に常に耳を傾け、一人でも多くのお客様に世界中のアクティビティをお届けできるようアンテナを広げています。

利用者からのクレームは 個々人の裁量で素早く対応

喜多 旅行業界全体として、若い方の海外離れが話題に上がっているようですが、当社ではここ数年、20代の若い旅行者が増えていますね。

前川 ハワイやアジアはマイレージを貯めて行く人やフリープランの人が多く、FITのマーケットが成熟しているのが理由のひとつといえるでしょう。

三田村 ヨーロッパはもう少し年齢層

世界中のアクティビティを 独自の顧客視点でチェック

喜多 Alan1.netは、57カ国132都市、約4,800件(2010年12月現在)の現地発着ツアーをインターネットで販売しています。私は問い合わせ対応業務全般を担当していますが、ここ1~2年ぐらいで当サイトに対するお客様の声が変わってきたように感じています。特に現地ツアーの充実度や、ニッチエリアの取扱いなどに関して期待していただけていると感じていますね。

前川 サイトオープン当時は紹介するツアー数もまだ少なかったのが、世界中の催行会社を隅々まで回り、当社のサービスをご理解いただくのに苦労しました。最近ではサイトの認知度もアップしてきたので、現地の催行会社から直接、契約のお申し出をいただくことも多くなってきましたね。

それと、アクティビティを発掘するにあたっては「お客様に喜んでいただけるものなのか? 当社の顧客層(ターゲット)にあってるものなのか?」という視点も重視しています。



1



2



3



4



5



6

- 1 ルーブル美術館の敷地にあるカール・ゼル広場の凱旋門。
- 2 ガイド無しの格安アクティビティもあるイギリスのストーンヘンジ。
- 3 ローマのトレビの泉は、特に人気のスポット。
- 4 ニューヨークのタイムズスクエア。サイトの定番アクティビティで立ち寄る人気スポット。
- 5 ハワイでは、ロミロミマッサージなどリラクゼーション系のアクティビティが豊富。
- 6 ハワイのウェディングフォトツアーのほか、挙式やレセプションのツアーもある。



が高く30~40代が中心です。サイト全体の男女比は4対6で女性のほうが多いのですが、ヨーロッパになるともっと女性の比率が高くなります。

喜多 私たちは、あらゆる年代のお客様が自分にあったアクティビティを見つけられるようさまざまなツアーを多く取り扱っているのが、クレーム対応にも細心の注意をはらっています。カスタマーサポート担当者は、一定の現場判断の権限を持っており、上司に確認を取らなくとも、自分の判断である程度のお詫びや返金を迅速に決めることができます。そのおかげで、大事にいたらないケースが多いと思います。

前川 サイトの工夫でもクレームを減ら



グローバルマーケティング部
オペレーションズ
喜多 友紀子さん

サイトや社内システム、お客様からの問い合わせなどオペレーション担当。業界歴3年半。

すことはできます。例えば海外では送迎車(ピックアップ)が遅れることは、実はよくあること。でも、お客様目線で考えると、ネットで申し込んだツアーを外国の町中やホテルで待つのは不安。外観や建物の特徴など、待ち合わせ場所の詳細をサイトに掲載して「ピックアップ場所はここであるのか?」という不安を増長しないように工夫しています。問い合わせ担当者から上がってくるクレームを1つずつ検証した上で、催行会社と一体となって、オペレーションを改善していくことがとても大事です。

ローカル感と達成感 現地に密着したツアー開拓

前川 日本人に人気なのは、『世界!弾丸トラベラー』(日本テレビ)でとりあげた地域や、韓流ドラマ、アメリカドラマ映画などのロケ地ですね。

喜多 最近は、パワースポットや癒しのアクティビティも人気です。

三田村 ヨーロッパはダントツで世界遺産です。

前川 ドラマから人気があるスポットは



グローバルマーケティング部
セールス&マーケティング
三田村 孝晃さん

ヨーロッパ全般のセールス、プロモーション、仕入などを担当。業界歴1年半。

もちろん、世界情勢でも人気スポットは日々変わっていきますね。私たちは常に世界で何が起きているのか?何がブームなのか?をウォッチするようにしています。

喜多 ここ1~2年で、取扱いエリア、アクティビティを大幅に増やしたヨーロッパは特色あるものが多いですね。

三田村 はい。ヨーロッパ取扱いアクティビティの特色のひとつは、英語ツアーが多いことですね。実は全体の7割が英語ツアーです。予約が多く入るのはもちろん日本語ツアーですが、今のお客様は、言語にかかわらず、上手に現地発着ツアーを利用している方が増えていると思います。

前川 今後は、ローカルとの一体感が得られるアクティビティもプロモーションしていきたいと考えています。今ハワイでファーマーズマーケットが人気なのはローカルな雰囲気の中、現地ならではの体験をしたいというウオントの現れでしょう。チョコレートやクッキーなど地場の工場見学も面白そう。また、イベントにボランティアスタッフとして参加するなど、参加者が達成感を感じられるアクティビティも面白いですね。旅行者がいろいろな旅の形を楽しめるお手伝いをしていきたいです。

旅行業公正取引協議会からのご案内

入会申込み受付中

未加入の旅行会社の皆さん!
旅行業公正取引協議会に入会して
規約に即した事業活動を行えば、
自社のコンプライアンス向上及び消費者の信頼を
より確かなものとすることができます。

会員特典

公正競争規約説明会への参加
コンプライアンス・セミナーへの参加
広告表示・景品企画に関する親切な相談受付
季刊会報誌「ふえあういんど」の無料購読
ホームページ会員専用ページの閲覧

<お問い合わせ先> 旅行業公正取引協議会

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3-3-3 全日通霞が関ビル5階
TEL:03-3592-1641 FAX:03-3592-1644

編集後記

今年2011年は卯年。カレンダーを眺めると3連休が3回増えます。旅行業界にとっても追い風になる暦かもしれません。うさぎのようにホップステップジャンプと飛躍の年にしたいですね。