

TRAVEL JOURNAL

Japan's No.1 Travel & Tourism Business Magazine

観光立国を支えるすべての人々に向けて

2014
4/7

第3の需要VFR

友人・親族訪問に見る市場潜在力

■誌上採録

子供目線・子供基準で考える
デザインとコミュニケーション戦略

赤池学氏(ユニバーサルデザイン総合研究所代表取締役所長)

■誌上セミナー

今日からできる120%予算達成術
お客様に寄り添う接客

■新連載

発見!海外旅行半世紀
作れば売れたパッケージツアー

eマーケティングの透視眼

荒木篤実(ベルトラ代表取締役会長)

ビジネスパーソンの日々雑感

東園絵(ウナギトラベル代表)

好評連載

視座

ドン・キホーテグループ
中村好明インバウンドプロジェクト責任者

高齢者大国の前線から
地方に温かいお金の流れを

NY発ツーリズムのヒント
優しさは日本のおもてなし

DATA

2013年賃金実態調査
旅行業主要57社 1月の取扱状況



透視眼

e マーケティングの

vol.

01

荒木篤実

ベルトラ代表取締役会長

ニーズ満たす 心髄とは

オンラインマーケティングの夜明けをヤフーの登場にさかのぼると、はや20年の歴史になる。90年代前半は、当社がITサービスと市場調査を業として創業間もない頃。モザイクというブラウザ(閲覧ソフト)から覗いたインターネットとの出会いはあまりに衝撃的だった。「早晩すべてはオンライン化する」と確信。個人ではネット接続が困難だった94年にインターネットサービスプロバイダー大手数社と契約し、Mac用接続ソフトをリリースした。後年にはアップルやソフトバンク等とも提携し、ベストセラーになった当時が懐しく思い出される。

オンラインは、ネットワーク技術の総称である。インターネット商用化以前は、エリアネットワーク(LAN、WAN)や、PCホスト接続によるパソコン通信、専用端末によるフランスのミニテルなどが存在した。ちなみに当社の旧社名アランは「AクラスのLAN」を由来とする。一方、マーケティングは、広義にはMarket=市場、つまり「市場を活性化する活動」であり、狭義にMarket=カスタマーと考えると「ユーザー視点での活動」となる。なお、セールスは企業の営業視点での活動であり、マーケティングとは似て非なるものだ。

これを踏まえ、2000年初頭までに一世風靡したオンラインビジネスのベンチマークを振り返ってみたい。ヤフーが衝撃的だったのは、まさに狭義でのマーケティング視点で優れていたからであり、それに続いたのがネットスケープである。これもユーザー目線で、軽く(はやく)、便利に(画像等再生機能)、無料でネットをブラウズできるという点で優れていた。マイクロソフトとのブラウザ戦争であえなく市場からは姿を消すも、時代を超えていま、主要ブラウザのファイヤーフォックスとして他社に継承さ

れている。

だが、ヤフーもネットスケープもユーザーが「ネットで情報を探す道具」であり、「自分で探す(プル型)」という手間はなくならなかった。そこに登場したのがメールマガジンである。欲しい情報は自らネットサーフィン(死語)するしかなかった当時、これは画期的な「最新情報提供(プッシュ型)」ツールであり、ユーザー側も一時メルマガに熱狂した。面白いことに情報供給サイドも一般ユーザーであることが多かった。これはブログもしかりだ。当社は当時、最大級のメルマガ「まぐまぐ」の広告配信システム(まぐクリック)の開発を受託していたが、メルマガ文化も次第にすたれていくことになる。

情報を「探す」という行為において、人は自分がよく知らないことは最後に他の経験値に頼る傾向がある。ゆえにネット利用は拡大し、利用者数も利用時間も伸び続けた。テレビ視聴の代わりにネットサーフィンする時代は終わり、いま、井戸端会議的なコミュニケーションツールがその成長期を迎えている。

しかし、これらも本質的にはオンラインマーケティングツールとは言い難い。それは、受け手に合わせた情報の量と質のコントロール、つまりネット最大の強みである「マッチング技術」を活用できていないからだ。ゆえにごみコンテンツが増える。

マーケティングとは統計心理学である。ユーザーが購買の意思決定を下すまでにはいくつもの壁があり、それをクリアしない限り、購入というボタンは押さない。ユーザーが本当に「欲しいものを、欲しいときに、欲しいだけ」消費できること。この実現こそが、オンラインマーケティングの心髄だ。



あらき・あつみ ●長崎県出身。慶應義塾大学経済学部卒業後、日産自動車入社。海外マーケティング業務を担当。91年IT & マーケティングサービス会社のアランを創業。04年世界オプショナルツアー予約「Alan1.net」(現VELTRA.com)で旅行業に参入。

(今回は4月28日号に掲載します)