

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌  
週刊トラベルジャーナル2014年5月26日発行(毎週月曜日発行)  
第51巻第21号 通巻2903号  
1964年9月17日第二種郵便物認可50<sup>th</sup>  
ANNIVERSARYTRAVEL  
JOURNAL

Japan's No.1 Travel &amp; Tourism Business Magazine

観光立国を支えるすべての人々に向けて

2014  
5/26

## GW商戦の諸相

消費増税、日並びの悪さ響く?

## ■ 誌上セミナー

ムスリム受け入れのイロハ  
ムスリム目線を身につける

## ■ 新連載

ビジネスパーソンの日々雑感  
中野啓史(伊勢丹新宿本店外国顧客マネージャー)

## ■ 好評連載

視座  
吉澤勉(ヨドバシカメラ社長付取締役広報部長)

## SCRAP

TUIドイツのチケットレス旅行

着地型のレシビ  
体験学習プログラムeマーケティングの透視眼  
似て非なるアマゾンと楽天NY発ツーリズムのヒント  
英語から逃げるな

## DATA

国・地域別訪日外国人客数  
渡航先別日本人訪問客数

## 取材報告

ILTMジャパン、  
今年も京都で開催



# e 透視眼

vol.

03

荒木篤実

ベルトラ代表取締役会長

## 似て非なる アマゾンと楽天

**オ**ンラインビジネスは3つに大別される。ビジネスのプロ同士の流通であるB2B、一般消費者を相手にするB2C、そして最近脚光を浴びている消費者同士の流通であるC2Cだ。今回は、B2Cで最も一般的なEコマース（EC）の代表格として、世界のアマゾンと日本の楽天市場を取り上げてみたい。

アマゾンは、いまや世界を代表するECとなった。しかし、最初は実に貧弱なサービスだった。ECでは、商品の品揃えが充実していないと閑古鳥が鳴く状態となる。そこで品揃えやサービスはユーザー視点とならざるを得ない。アマゾンが取扱商品を書籍から始めた理由は、おそらく一番ECに向いていると判断したからだろう。どこで購入しても書籍の中身は同じだからだ。このように、消費者が安心してオンライン購入できる書籍の流通革命から入り、次第に商圏を広げていく手法は手堅い攻め方だったと思う。

一方、日本を代表するECの楽天市場も、立ち上げ初期はお世辞にもいいサービスとは思えなかった。だが、一番度肝を抜かれたのは、小売り業者への課金の安さだった。1990年代後半、当時の世の中は“ホームページ”制作が大流行り。猫も杓子もという状態で、だれもが乗り遅れまいと、まずは自社ウェブサイトの構築に邁進していた。当社もそもそもはIT関連のプロとして、ウェブ構築や各種プログラム制作を請け負っており、平均すると1件当たりの受注金額は年額500万円前後だった。その時代に、楽天はなんと月額5万円でページ作成とサイト運営を請け負ったのである。年間で比較しても当社の10分の1ほどだ。

アマゾンと楽天の違いはどこにあるのか。そのポ

イントは、何を売っているかではなく、サービスが「どちらの方向を向いているか」と考えている。

アマゾンは、書籍に続いて、パソコン・オフィス用品、家電製品へと範囲を広げてきたが、注目すべきは商品構成よりもサービス体制だろう。プライムという制度は実に便利だ。年会費をとられるものの、即日配達、無料配達など、かゆいところに手が届くサービスには目を見張るものがある。また特許にもなったことで有名な1クリックで買える便利さは、一度体験すると抜けられない。

一方の楽天は、最終消費者であるユーザーではなく店舗側をクライアントと呼ぶ。中小企業のエンパワーメントという言葉を使っていることからわかるように、とかく弱い立場である中小の小売業者を応援するという姿勢が大前提にある。対してユーザーには、「お買い物マラソン」に代表されるように、たくさん買えばポイントが何倍にもなるという制度で購買意欲の増進を図っている。だが、その本質は、店舗のための拡販施策の1つであることは疑いようがない。

何をするかではなく、「どうやるか」が勝負だ。どんなビジネスでも、そのやり方次第で結果はいかようにも変わる。圧倒的な参画店舗数と商品数を誇る楽天が、アマゾンのようなサービス体制を構築できるのか、あるいは革新的かつ圧倒的に便利なユーザーサービスを誇るアマゾンが、商品ラインナップをさらに充実させていったら、日本のECはどうなるのか。ユーザーはどちらを支持するのか。無料革命でEC市場に再度本格参入しているヤフーも無視できない今、勝負は実はまだ始まったばかりといえるのではないだろうか。



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。

(次回は6月16日号に掲載します)