

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12月8日発行(毎週月曜日発行)
第51巻第48号通巻2930号
1964年9月17日第三種郵便物認可50th
ANNIVERSARYTRAVEL
JOURNALJapan'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
12/8未来旅行白書への
視点識者が読む
2024年のツーリズム

誌上採録

旅行マーケット変化の
予兆を捉える

JTB総研セミナーから②

誌上セミナー

中国人客の購買パワー獲得術
集客は1枚の名刺から

好評連載

視座

井口智裕(いせん代表取締役)

SCRAP

旅行者が求めるホテル様式

ニッポン繁盛記

江守信幸さん(ブルックスカフェ原宿店)

eマーケティングの透視眼

何を優先し何を切り捨てるか

ツーリズムのヒント

ハノイにて思う

ビジネスパーソンの日々雑感

石田富行(トリップスCEO)

DATA

旅行業主要50社 9月の取扱状況

韓国特集

中国レポート

e 透視眼

vol.

12

荒木篤実

ベルトラ代表取締役会長

何を優先し 何を切り捨てるか

オンラインでのマーケティングは、そもそもどうあるべきか、どんな可能性と課題があるのか。その重要な役割として、まずは広告（宣伝）、販売（促進）、そして集客、顧客サポートを挙げることができる。今回は、主に広告と販売について考えてみたい。

オンラインでのマーケティングは、広告から始まったといえる。ヤフーがその先駆けなのはいままでのない。しかし、時とともに、ブランド認知度アップのための露出増加から、次第にオンラインでの販売そのものへと目的が移ってきた。この段階でグーグルが登場し、あっという間に世界を席巻したのは記憶に新しい。

直接的に自社商品を販売するという段階を経て、次はオンラインでなんらかの儲かるビジネスをしたい、と考えるベンチャーが出てきた。彼らにとって大事なのは、自社で商品・サービスを「販売する」ことではなく、何億人という国家・国民の枠を超える超巨大なユーザー数を獲得することにあった。それがフェイスブックなどのソーシャルネットワークである。

オンラインでは金儲け（マネタイズ）が困難といわれるが、彼らにとっては、たくさんのユーザーさえ先に獲得してしまえば、取り急ぎ目の前の稼ぎは古典的な広告サービスをクライアントに提供すれば事足りる。今はそんな時代に入ったといえるだろう。誰もが次のフェイスブックになりたがっている。ゲームアプリの無償提供などもその典型的な例だろう。

しかし、事業主体から見た場合、自社ビジネスのオンラインでの最大の可能性は、マーケティングフロー全体の「効率化」である。自社サービスをどこで認知してもらうか、何をきっかけにしてサイト

に来てもらうか、いかにして買ってもらうか、どうやって再来店を促すか。オンラインサービスにユーザーが期待するのは、1にスピード、2に安心、3に信頼だ。これら最大の鍵を押さなければいい。ただ、オンラインといえども、根本課題はオフラインと同じだ。どうやるか、が違うだけの話である。

オンライン販売そのものは、非常に重要である。グーグルの統計では、ホテル予約におけるモバイルからのアクセスが35%を超えたという。これは驚くべき数字だ。しかし、ことはそう簡単ではない。新たに携帯サイトやモバイル専用アプリを準備する必要があり、準備できたとしても、スタートラインに立っただけの話だ。どう他社と差別化するのか、どう自社サイトにユーザーを引き付けるのか。そもそもモバイルをよく使うユーザー層はこれまでとは異なるし、使うシーンも異なる。分析や戦略なしになにかを作っても、仏作って魂入れず、である。

また、集客にあたり、キーワード広告等（SEM）に頼っていたのでは、競争原理で働かぬゆえに、次第にクリック単価やコンバージョン単価が上昇するだけとなる。すでに欧米マーケットではこの過当競争時代に入っている。ここで得をするのはもはやグーグルだけである。

急激にオンラインが日常化しつつある今、オンラインからの影響がゼロ、という企業はもうありえないだろう。オンラインでのマーケティングをどのようにして効率の良いものにできるか。何を優先し何を切り捨てるか。すべての企業にとって、今こそ自社の事業そのものを再構築する最大のチャンスであり、同時に大変なチャレンジの時代へと入ってきたといえる。



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1月5・12日号に掲載します)