

WEEKLY

ツーリズムビジネス専門誌
週刊トラベルジャーナル

2015年2月23日発行(毎週月曜日発行)
第52巻第8号 通巻2940号
1964年9月17日第三種郵便物認可

50th
ANNIVERSARY

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

2015
2/23

LCCで儲ける

浮かび上がった新たなニーズ

■誌上セミナー

ムスリム受け入れのイロハ
誤解や偏見なきように

■好評連載

視座

吉澤勉(シタックス経営企画本部長)

SCRAP

ノルウェー・エアのキャンブル

着地型のレシビ

小田原を体験しつくす!

eマーケティングの透視眼

信頼構築する5つのサービス

ツーリズムのヒント

リピーターを増やす

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)

DATA

渡航先別日本人訪問客数

国・地域別訪日外国人客数

中国レポート

透視眼

e マーケティングの

vol.

15

荒木篤実

ベルトラ代表取締役会長

信頼構築する 5つのサービス

旅行というサービス業は、製造業でいえばまさに自動車産業のようだと思うことがある。何よりも安全を第一に考え、製造に必要な部品数は数万点を超え、それぞれ専門性の高い部品メーカーが凌ぎを削って自動車メーカーを支えている。旅行も、その行程と催行を支えているのは、航空や船舶会社から、添乗員、現地ガイドに至るまで、実に多くの方々の見えない努力のおかげであり、そしてまた旅行者の安全が何より第一だ。

ただひとつ違うとすれば、自動車産業は、車は販売した時点と顧客との関係づくりの始点と考え、より長い信頼構築を目指そうとする点かもしれない。一方、旅行業では、サービスを販売した時点、あるいはツアーが終了した時点で、責任終了という「姿勢」がやや見受けられる。これは実に残念なことであり、自らも含めてあるべき心構えを常に意識することが肝要だと思う。

そこで、ユーザーとの信頼構築で大きな可能性のあるサービスを取り上げてみたい。10点あるが、今すぐにも実現すべきサービスを5つ挙げる。

まず1つ目はダイナミックパッケージである。この概念は10年以上前に欧米で盛んに採用された。メリットは、飛行機やホテルといった違うジャンルの旅行商材を、ユーザーの自由な組み合わせによりオリジナルの旅が作れる点にある。

2つ目は直前予約である。天気や体調を見てから参加の決断が可能のため、行動の幅が大きく広がり、誰にとっても最高にありがたいサービスだ。ただし、これを請ける側は、特にガイドや車の手配がある現地ツアーでは相当な努力も必要である。

3つ目はモバイルだ。いつでもどこにいても予約できサポートを受けられる環境は、旅行業のみなら

ずあらゆる産業にとって、インターネット登場時以上のインパクトを与えつつある。旅行業の未来はモバイルにある、といっても過言ではない。

4つ目はオンラインサポートツールだ。知りたいことの回答が迅速に得られる。これがどれほど旅行業にとって大切かは、一度でも顧客対応部門に携わった方ならおわかりかと思う。スピーディーに回答できなかったがために失う信頼や販売機会はお互い避けたいものだ。

最後が情報リッチなサイトだ。どこにいくべきか、何をしたらいいかが、簡単に視覚的にすぐわかる情報サイトは、あるようでまだない。以前リクルートがこの課題に写真を使ったサイトで挑戦していた。とてもよいアプローチと思ったが、数年で消えてしまったのは実に残念だ。

心のあり方はとても重要だ。目には見えないものが、目に見える世界を支配しているからだ。先日、当社の新年会の締めくくりに「当社は何の会社か？」と問い、皆に回答を求めた。旅行業、マーケティング会社と回答が続いたところで、「では本来どうあるべきか」と投げ返してみた。しばらくの沈黙のあと、ある女性スタッフが「エンターテインメント会社では？」と答えた。

製造業ではないからと、単にサービス業と言ってしまっただけで、どうも腑に落ちないと思うようになっていた私の心に、この言葉は乾いた岩肌に染み入る雨水のごとく、すーっと入ってきた。われわれは顧客を喜ばせてこそその世界にいる。ふと周りを見渡すと、そこには明るく高揚したスタッフ一人ひとりの顔があった。それこそが自分には何ものにも代え難い会社の財産のように思えた。



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年世界オプションツアー予約「Alan1.net」(現VELTRA.com)で旅行業に参入。

(今回は3月16日号に掲載します)