

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3月16日発行(毎週月曜日発行)
第52巻第11号通巻2943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
3/16

春節商戦の 総決算

中国人査証緩和で
過去最大の賑わい

■論文
観光インターンシップにおける
キャリア開発効果の国際比較 後編

太田和男(武蔵野学院大学経営品質研究所主席研究員)

■誌上セミナー
中国人客の購買パワー獲得術
春節の新たな課題

■好評連載
視座
井口智裕(いせん代表取締役)

ニッポン繁盛記
平野真吾さん(キリンシティ六本本店)

eマーケティングの透視眼
おもてなしよりおもいやり

ツーリズムのヒント
日本の売りは清潔さ

ビジネスパーソンの日々雑感
石田言行(トリップスCEO)

中国レポート



e

マーケティングの

透視眼

vol.

16

(最終回)

荒木篤実

ベルトラ代表取締役会長

おもてなしより
おもいやり

連

載最終回となる本稿では、将来性のあるオンラインサービス5つを紹介し、その締めくくりとしたい。テーマは、旅を「便利に」「楽しく」「再発見」である。

まず、「便利に」から。旅の行程選択をサポートするツールを紹介したい。旧友のオーストラリア人が経営するRome2Rio(ローマ・トゥ・リオ)というサービスだ。世界中の都市から都市へ移動する際、ありとあらゆる交通手段の組み合わせを提示してくれ、大変便利だ。自由に動き回るFIT層がどうして困っているか、よく考察して生まれたサービスだと思う。

次に「楽しく」。旅仲間を見つけるツールが興味深い。いくつか会社があるが、大いに発展性を感じるサービスだ。ただ、より本格的な成長のためには、どこまでそれぞれの独自性やユニークさを徹底訴求できるかが成功の鍵となるだろう。もし単に大手旅行会社の商品が並んでいるようなら、ちょっと差別化は困難になるかもしれない。

3つ目は「再発見」。ローカルで的人气店舗を教えてくれるサイトとして、海外ではYelp(イエल्प)が有名だ。ただ、個人的にはまだちょっと物足りない感もある。人気度の目安を一般ユーザーによる評価データをベースにしている点が、その理由だ。ニーズやウォンツは人により違う。むしろ、より信頼できる人という軸を入れた手法のほうが、その精度はさらに高くなると思う。

4つ目は特別な「再発見」。実現できている例は少ないが、特別な体験をさせてくれる非公開系サービスが挙げられる。目が肥えたユーザーは高くても本物の体験がしたい。社寺仏閣の特別参拝、一見さんお断りサービスの限定公開など、いくらでもネ

タはある。実現は、交渉力次第だろう。

上述したすべての要素を含む理想的サービスは、旅先でユーザー同士がサポートし合えるナレッジプラットフォームだ。現在それに近いのはソーシャルネットワークだが、旅を「便利に」「楽しく」「再発見」するという視点では、まだまだだ。困った時にその場で使える機動的な仕掛けが今後求められる。当社も事業開発を進めている最中だ。

オンラインが開く未来のマーケティングとは何か。このテーマで1年間、思うところを述べさせていただいた。その過程で学んだのは、既成概念を捨て、小さな成功体験に縛られず、常にユーザー目線で考え直すことの重要性である。いくらオンラインが成長しているとはいえ、そのフォローの風に乗っているだけでは早晚限界がくるだろう。

日本企業は製造業ではかつて世界一になったが、サービス業ではまだ日本発の世界一がない、といわれる。「おもてなし」という言葉も悪くないが、単にお客様を歓迎するだけでなく、不安や不満の解消のためには、実は「おもいやり」の精神があること。これは日本人にしかできないことかもしれない、最近思うことが多くなった。

先日、役員合宿で1泊した湯河原の奥地にある宿は、小ぶりながらきらりと光るサービスがあった。チェックアウト後も玄関近くで打ち合わせしていると、「部屋を使っていただけでも結構ですよ」と気遣ってくれ、コーヒーまで振る舞ってくれた。普段あまり好きではないコーヒーが、とてもおいしく感じた。ネットでいかに便利になっても、結局一番人の心を打つのは真心の行為である。当社もそのような会社を目指していきたいと思う。



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。