

TTCJ 2017年6月月例会レポート

日時：6月15日（木）12-14時

場所：新橋亭新館

講師：下垣 典弘氏

（日本オラクル株式会社 専務執行役員 クラウド・アプリケーション事業統括）



テーマ：「旅行・観光業の未来にITで改革を

～変化へのチャレンジ。デジタル時代の最先端の旅行体験とは？～」

下垣氏の経験を語るどころから講演が始まった。彼はIBM勤務時代、東北、北海道で地域活性化に向けた仕事にも従事してきた。人口減、過疎化が進む中で、地域や日本の魅力を掘り起こして日本に住みたいと思ってもらえるか、ITを通して貢献することが彼のライフワークだという。

講演は、最初の下垣氏が予告した通り多岐にわたり、豊富な具体例でより身近に感じられるものであった。いくつもの具体例は現在の日本、そして世界で何が起きているのか、また起ころうとしているのかを知る良い機会となった。例えば、アメリカの小売店チェーンのメーシーズでは靴売り場に7万足を常備しているが、店員は1足ずつ現物を見せるのではなく、靴はiPadを使ってネットで見せる。お客様が気に入ったのがあったら店員がバックヤードに靴を取りに行くのではなく、靴を探す専門のスタッフが対応する。その間店員はお客様と接客を続けている。ここで何が起きているのかと言うと、小売にとって最も大事なお客様との時間を最大限に使い、本来日本人が得意とする「おもてなし」をITを活用して、「パーソナル・エンゲージメント」しているということである。

このように個々の事例はそれぞれに興味深いものであったが、一つひとつ紹介していくと余りにも長くなってしまふので、メモしたいいくつかのトピックを挙げておこう。

・「B2U/You」・・・お客様は誰ですか？ お客様目線で見えていますか？ 実際は違うケースが多いのではないのかというのが下垣氏の観察。

・「本当の壁は何か？」・・・（個人的な感想）最初と最後に繰り返されたこの質問はどの分野の仕事についても考えなければいけないことだろう。オープンクエスチョンなので、答えは各自、各社によって異なるだろう。

・「観光客に向けた情報収集・発信について」・・・通常は旅行前／旅行中／帰国（旅行）後の3段階を考えるが、旅行前の手前が重要である。どうやって申込みに至るのか。この情報収集にコストとスキルを集中する。（ITは手段の一つ）

・「Golden Selling Window (GSW)」・・・お客様がサイトを見てから15分以内にメッセージを送る。購買率が違う。日本は欧米に比べ遅れている。

・「川上～川下」の間がなくなりつつある。例えば、ゴルフの申込時の例でお話すると、各社の予約サイトは、グループでの予約と個人単独での予約のニーズが2分化する中で、一人で行けるゴルフコースを、デジタル・マーケティングを駆使して、瞬時に紹介してくれる予約サイトも出てきている。

・「ユーザーIDを忘れたら」・・・面倒なのでそのサイトで買う気が薄れる。しかし、航空会社のSouthwestが導入したオラクルのクラウド・サービスでは、email addressとcookie（クッキー）で個人を特定できるので、IDを忘れてもWeb・モバイル・ソーシャル上での手厚いサポートを受けられ、顧客満足度を高めている。

・「同業種 同業態vs異業種 同業態」・・・異業種 同業態に仕事、商売のネタが満載。異業種、特に小売業から学べることが多い。つまり、お客様は誰かという視点である。

・「一つを高品質化するだけではダメ」・・・高品質化に時間をかけると時代に遅れる。組み合わせで差別化する。顧客固有のデータだけではなく、外のデータを自動化して取り込む仕組みがこれからの潮流となる。（新しいカスタマー・エンゲージメント）今までのやり方・仕組みを根本的に変え、アダプティブ（適応性のある）なものにする。

・「体感が大事」・・・数か月かけて検討し、半年～一年かけて新システム導入のような計画はダメ。まずやってみること、体感してみること。

・「生活のエンゲージメントを変える」・・・現在の若者の生活様式が10年後、20年後の日本のライフスタイルとなる。旅行、観光業にとって、2020年オリンピックという世界的そして歴史的イベントを迎える中で、2018～2019年のデジタル活動が最も重要であるという。

参加者はそれぞれに自分にとって関心のあるところを学び吸収した講演だったように思う。最後の質疑応答で、「日本ではトップが理解しないので根本的な改革ができないところが多いが、トップの人に理解してもらえるコツ、ヒントは？」という質問に下垣氏は大手小売業の米国視察（体感）ツアーの例を挙げて、体感することだと語った。「体感ツアー」というのは旅行業にピッタリではというのが私の印象。

(文責 TTCJ 事務局 IY)