JAPAN
HOTEL
APPRAISAL

株式会社日本ホテルアプレイザル

● 代表取締役：北村 剛史　宿泊施設専門不動産鑑定士（日本）、米国不動産鑑定士、英国不動産鑑定士、米国不動産カウンセラー
● 宿泊施設専門の不動産鑑定評価会社
● 事業フィールド：鑑定評価（価値、賃料）、マーケットレポート、コンサルティング、その他各種宿泊施設、観光事業支援

SAKURA QUALITY®

SAKURA QUALITY®
An ESG Practice

宿泊施設情報を高度化
生産性向上へ業務支援
多言語のサイトを稼働
お客さま視点で改善継続

出席者（順不同）

池口篤志氏	JTB執行役員Web販売事業部長
榊　淳　氏	一休　代表取締役社長
大野雅矢氏	リクルートDivision統括部　Vice　President SaaS領域担当　旅行Division
髙野芳行氏	楽天グループ　常務執行役員 トラベル＆モビリティ事業ヴァイスプレジデント

司会＝本社kankokeizai.com編集長　江口英一

髙野氏　大野氏　榊氏　池口氏

↙ ているというような捉え方をされることもあるが、海外旅行を望んでいるお客さまも相当数いらっしゃる。また、航空便は双方向の需要が重要となるため、各地域発着の航空便が復活しにくいといった面もあると思う。訪日客を受け入れる地域を活性化させるという意味でも海外旅行の活性化には、取り組んでいく方針だ。

榊　外資OTAがAI技術に卓越、アプリへの実装も始まっていて、日本人ユーザーをどんどん取り込み始めているという事実はあるのかもしれないが、一休のユーザーがそちらに流れているという実感は全くないし、脅威にも感じていない。なぜならマーケットが違うからだ。

そもそも欧米系OTAのサイトは、初めてその場所に行く人が一番使いやすいように作られている。初めてミラノに行くことを前提にサイトが設計されている。何回も同じ都市に行く人が使いやすいようなサイト設計にはなっていない。ミラノのホテルを予約した後に、ローマのホテルの予約をしようとすると、おすすめホテルのリコメンドが届いたり、ローマで観るべき観光スポットが表示されたりする。これらは確かに親切で素晴らしい機能だ。

ただ、年に数回沖縄を訪れる一休のお客さまは空港からホテルに直行し、ホテルから空港に直行して帰ってくる。一般的な観光スポットにはもう寄らない。「沖縄に行くのであれば、ここに行った方が良いですよ」というリコメンドではなく、「あなたは最近ここの閲覧が多いから、もしかしたらこちらのお宿もお好きかもしれませんよ」というきめ細かいパーソナライズされたリコメンドを求めている。大切なのは細かいユーザーエクスペリエンス。目的地が沖縄ではなく箱根でも全く同じ。箱根こそマイカーでお宿に直行、直帰だから、一休のお客さまの場合は、周辺情報はいらないことが多い。

それぞれ得意とする客層が違う。一休の場合はユーザー層に最も合った方法、徹底的なパーソナライゼーションにAIも含めたテクノロジーを活用している。

――一休は昔、多言語サイトを運用していたが閉鎖された。

榊　インバウンドブームの前で、メンテナンスが大変な割には、各お宿にご送客ができていなかったので、実は今、多言語サイトの準備をしている。25年のどこかのタイミングでリリースする予定だ。

――一休の25年は。

榊　宿泊単価は引き続き上がっていくと思う。インバウンドはさらに増えて、日本の観光、宿泊業界はますます良い市場になっていくだろう。その中で私たちが最も気を使い、大切にしていることは、どのお客さまが、どのお宿に興味をお持ちかというデータ。きめ細かくパーソナライズされたデータのリコメンドによる精度の高いマッチングで、全国のお宿からお預かりしている大切な客室在庫を引き続き、一つ一つ大切に売っていきたい。

大野　25年は24年に引き続き、日々取り組んでいることを磨き込み、少しでも今よりユーザー、クライアントのお役に立てるサービスにしていきたい。じゃらんは総地域消費額増加、最大化を掲げ、宿泊予約から旅行予約サービスへの進化を目指している。そのありたい姿に近づける取り組みには積極的にチャレンジしていきたい。

AIも新しいテクノロジーのうちの一つなので、もちろん活用していきたい。ただ、テクノロジーの活用度合で海外OTAに勝っているとか、負けているとかいう話ではなく、このテクノロジーで、事業者の方々の事業課題を解決することができるのかどうかという観点で冷静に判断していきたいと考えている。

前任の宮本が過去にこの場でお伝えしたと思うが、「AIビジネスツールズ」という業務支援サービスでクライアントの生産性を高めていくようなサービスソリューションをいまオールリクルートで積極的に推進している。その導入数も着実に増加している。観光業界においては、22年から23年にかけて4倍のアカウント数になった。「AIウェイト」「AIペイ」「AIワーク　採用管理」など、あらゆるクライアントの事業運営につながるソリューションとなっている。集客のお手伝いはもちろんだが、集客だけではない部分でも、リクルートとして皆さまのお役に立っていきたいと考えている。

髙野　楽天モバイルが好調で、24年10月後半に800万回線を突破した。次は1千万回線を目標にしている。25年は、モバイルユーザーの消費行動分析データを活用したさまざまな連携の可能性を検討している。旅行とモバイルを掛け合わせることで、楽天エコシステムならではの強みをさらに広げていきたい。

――通信キャリアやカードの両方が備わっている。地域をエンパワーメントするため、全国各地のお宿を元気にするために活用していく。

AIの活用にはグループをあげて取り組んでいる。AIを使ったコンシェルジュサービスのベータ版の試験提供を、24年の夏ごろから開始している。さまざまなフィードバックを元に改善を重ねて、実用化を目指している。

――具体的には。

髙野　全国の旅館やホテルの細かい情報を徹底的に集めている。普通に検索しても出てこないような特徴などを弊社の営業担当が掘り起こし、お宿にもご協力いただきながらデータベース化を進めている。膨大なユーザーの消費行動分析データを元に、AIを活用してパーソナライズしたレコメンデーションを本格的に始めたい。

25年は大阪・関西万博が開催されるが、私たちはOTAとしていち早く、同万博の広報・プロモーションに協賛し、シルバーパートナーになった。25年に入り、徐々に人々の万博熱も上がってくるものと期待している。世界から注目されるイベントであり、楽天トラベルとしても大いに盛り上げていきたい。

――最後にプライベートなご質問。24年はどこに旅行したか。どこがよかったか。

池口　自身が昔、バンドをやっていたこともあるが、音楽が好きなので、春先から秋にかけて数多くの野外音楽フェスに出かけた。関東近郊はもちろん、大阪、新潟、福島などにも出かけ、コロナ禍前の活気を肌で感じることができた。

榊　国際医療支援のボランティア団体であるNPO法人ジャパンハートの医師、看護師らと訪れたミャンマーの病院だ。国全体が緊迫状態にある中、医療が届かず困っている患者さんに対して、彼らを助けようとする医療ボランティアの皆さんの姿に深く感動した。彼らの献身的な行動が、困難な状況の中で光となっていた。実は私はジャパンハートの理事にもなっている。

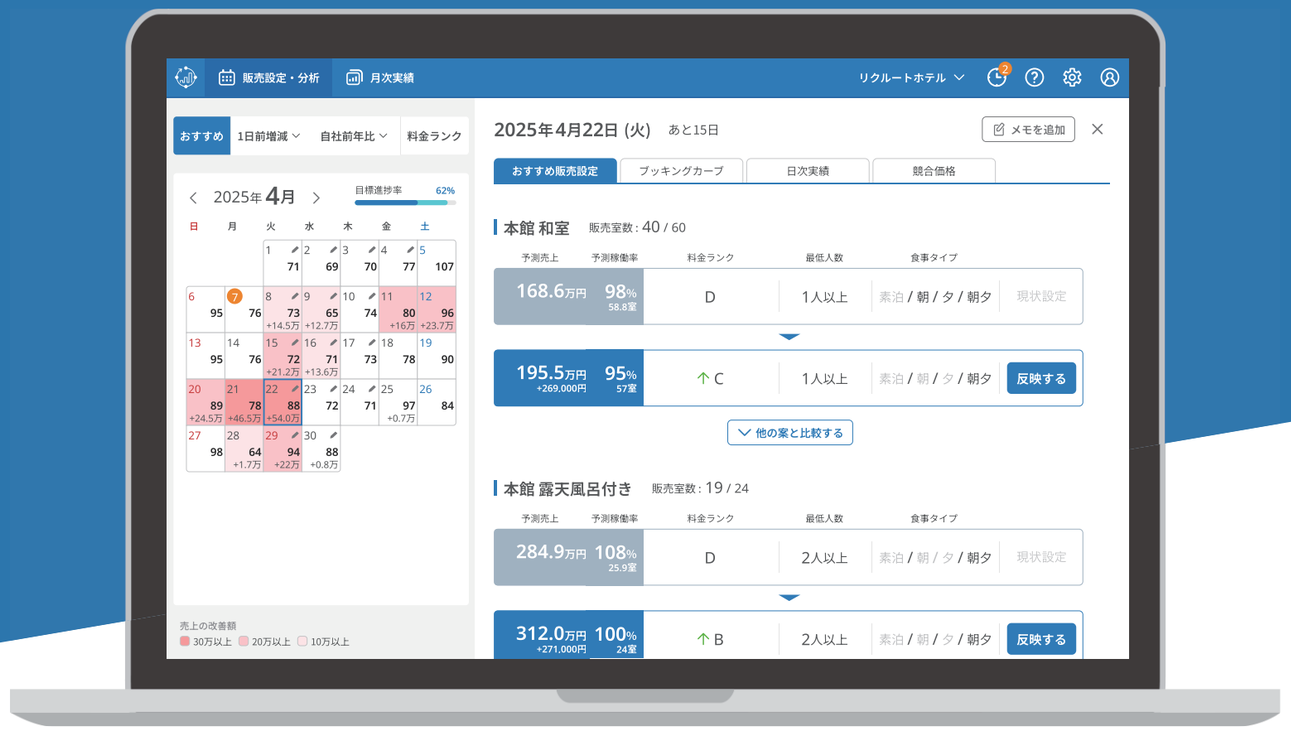
大野　佐賀県の嬉野温泉。茶畑の真ん中でゆっくりと日本茶を飲むティーツーリズムを体験した。その1日は落ち着いた時間を過ごし、心が洗われる機会になった。

髙野　24年はプライベートではなかなか旅行ができなかった。太宰府天満宮を家族で訪れることができたことが強く印象に残っている。

レベニューアシスタント

レベニューマネジメントシステム
需要に合わせた売り方が
誰でもかんたんに
みつかる、わかる、できる

お気軽にお問い合わせください。
レベニューアシスタント　検索
mail : rev_madoguchi@waku-2.com



RECRUIT
特許 第6735878号
GOOD DESIGN