明日の観光業界を支えるスタートアップ企業

コロナ禍を経て、明るい展望が見えている日本の観光業界。そのさらなる成長、課題解決に向けて業界に寄り添い、急成長を遂げている新興の「スタートアップ企業」から、特に注目される４社を紹介する。

特集

ピアトゥー

宿泊予約直販プラットフォーム開発

宿の直販推進、業務効率化も強力支援

ピアトゥー社が提供する「STAYNAVI」は、旅行者が宿泊や観光をより便利に、よりお得に利用できる新たなプラットフォームとして誕生した。

同社の強みは、20年以上にわたる直販推進とテクノロジー活用の知見。代表の杉田氏は、過去にSYS社を創業し、約2千の宿泊施設で導入された宿泊予約システム「OPTIMA」を開発。また、JALダイナミックパッケージの宿泊在庫システムの立ち上げなど、直販推進や大規模システム開発の経験豊富なメンバーとともに同社を創業。

「技術や社会の変化によって、仲介をはさまずに直接予約する世界（直販）になっていく」という信念を持ち、社名はシステム接続の仕組みを示す〝Peer to Peer〟が由来。

「テクノロジーを活用して、直接つながる新たな旅行流通と『究極の旅』を創る」というミッションを掲げる。

業界で培ったノウハウを生かし、宿泊施設や地域と連携しながら、テクノロジーを駆使したサービスを提供。2018年10月の創業から数年で、提携宿泊施設数は約2万5千、会員数は約500万人に到達。さらに、Go Toトラベルキャンペーンや全国旅行支援では電子クーポンシステムの提供を含め迅速に対応。各地で観光DXの先進的な支援を行い、業界の課題解決に貢献した。

新サービス「STAYNAVIふるさと納税」では、寄付を通じて地域や宿泊施設を支援しながら、直販予約の宿泊料金をSTAYNAVIを介して支払うことが可能に。また、「STAYNAVI×道路旅（仮称）」では、直販宿泊予約サービスと高速道路周遊パスの案内を組み合わせ、さらにAIが最適なルートとおすすめ観光スポットを提案することで、満足度の高いドライブ旅行を実現。地域全体の周遊観光の促進と、旅行者が地域の魅力を再発見できる新たな体験価値を提供することを目指す。

杉田氏は「テクノロジーを活用した直販推進こそが観光・宿泊業界を活性化する鍵」と語る。

「人手不足が深刻化し、旅行者のニーズが多様化する現在においては、AIやデータ活用を積極的に取り入れることは不可欠。直販推進と新たな手法での顧客獲得を支援するサービス、および、テクノロジーを活用した業務効率化を今後も強力に支援していく」。

杉田真志CEO

独自の施策で旅全体の体験価値向上を推進

【本社】東京都千代田区丸の内１の８の３　丸の内トラストタワー本館20階　【創立】2018年10月31日
【事業内容】宿泊予約の直販プラットフォーム「ＳＴＡＹＮＡＶＩ」の開発・運営、地域・宿泊施設支援サービス「ＳＴＡＹＮＡＶＩふるさと納税」の提供など
【資本金】3000万円　【従業員数】７人
【電話番号】050(2017)3999
【問い合わせ先フォーム】https://peerto.jp/contact/

ＴｒａｄＦｉｔ

セキュアな音声データプラットフォームを構築

生成ＡＩ等で宿泊施設の人手不足解消

「世界中の音声情報を整理し、世界中の人々に音声を通じてより良い暮らしを提供する」―。そんな壮大なビジョンを掲げるＴｒａｄＦｉｔ株式会社は、2017年8月設立。ＡＩスピーカーを活用した革新的なサービスで、観光・宿泊業界のＤＸをけん引する。

同社は日本初・業界初でＡｍａｚｏｎとパートナーシップを組み、ＡＳＰ選定・連携パートナーにも認定されている。

創業者の戸田良樹氏は、日本が直面する「超高齢化社会」「労働者人口の減少」「インバウンド需要」などの社会課題解決に寄与するため、当時海外では急速に普及しているにもかかわらず、国内市場で普及していなかった音声領域に着目し起業。

同社は、ＡｍａｚｏｎＡＩスピーカーＡｍａｚｏｎ Ｅｃｈｏを宿泊施設向けに特化したＨｏｓｐｉｔａｌｉａ（ホスピタリア）を開発。宿泊施設の業務効率化と顧客満足度向上に貢献するサービスを提供している。

同社のＨｏｓｐｉｔａｌｉａは、宿泊客の問い合わせやリクエストへの応対を人と接しているような感覚で提供する一方、宿泊施設の対応工数を削減。多言語対応の負荷の大きいインバウンド対応もサポートする。

客室に設置したＡＩスピーカーを音声で操作。外国人や高齢者、子供の操作を容易にし、フロントへの問い合わせや周辺施設の案内、予約などを音声、チャット、画面タッチで可能にする。

内線電話の代わりに音声通知やテキスト通知、客室内の家電操作など、多岐にわたる機能で業務効率を改善。

宿泊施設の抱える課題に対し、柔軟に対応し、慢性的な人手不足、インバウンド対応、収益性改善など、施設ごとに異なるニーズを徹底的なヒアリングで洗い出し、サービス内容をカスタマイズする。

同社のイノベーションポイントは3点。①「声」を起点としたサービス：年齢や性別を問わず、誰もが簡単に使えるインターフェース②世界最高水準のセキュリティ：欧州のＧＤＰＲに準拠した個人情報保護③ユニークなデータ活用：顧客ニーズの可視化によるサービス改善と業務効率化。これらが「Ｈｏｓｐｉｔａｌｉａ」が支持され選ばれる理由だ。

「Ｈｏｓｐｉｔａｌｉａ」が創り出す快適な宿泊体験

Ｈｏｓｐｉｔａｌｉａの画面サンプル

【本社】東京都千代田区丸の内１の６の５　丸の内北口ビルディング９階
【創立】2017年８月
【事業内容】生成ＡＩ、ロボティクス、ＩｏＴ等を活用した人手不足解消事業
【資本金】１億円
【従業員数】30人（2025年２月１日時点）
【Ｅメール】info@tradfit.com

Ｔａｂｉ Ｌｉｆｅ

ホテルシステムの開発・運営

業務効率向上、顧客満足度の最大化も

Ｔａｂｉ Ｌｉｆｅ（横浜市）は、2020年6月に3人の共同創業者によって設立。ホテル運営の効率化と顧客体験の向上を同時に実現する革新的なソリューションを提供している。

パンデミックをきっかけに、よりスケーラブルなサービスモデルを構築し、現在では過去24カ月で契約ホテル数が650％増加するなど、急成長を遂げている。

その中核となるのが、スマートフォン・コンシェルジュ。このプラットフォームは、ホテルの業務効率を向上させながら、顧客満足度の最大化を目指すもので、現在大手ホテルブランドにも導入されている。

昨今、多くのホテルがＯＴＡ経由の予約に依存し、自社予約の割合はわずか6％という。同社では、宿泊中ゲストとのエンゲージメントを高め、リピート予約の増加やロイヤリティプログラム登録の支援を図っている。

ホテル業界では、人材確保と定着が喫緊の課題で、このソリューションは、多言語対応機能により、スタッフが外国人宿泊客とも円滑にコミュニケーションを取れるようサポートする。

また、ある提携ホテルでは、導入後わずか1カ月でチェックイン時間を36％短縮するなど成果を上げているという。

現在、単なるＩＴサービスではなく、ホテル業界とともに成長するパートナーであることを目指しており、すでに250以上のホテルと提携し、ホテル経営者やＧＭから直接の問い合わせが増加。

さらに、過去24カ月間で18回のシステムアップデートを実施するなど、継続的なプロダクト改善を行いながら、時代の変化に柔軟に対応している点も特徴。

政府は2030年までに6千万人の訪日観光客誘致を目標としており、宿泊業界の受け入れ体制強化が求められていることから、「おもてなしの進化」を推進し、テクノロジーの力で日本の基幹産業の競争力向上を支えていく覚悟。

「変化を恐れず、次世代の宿泊体験を提供するために、ぜひ導入をご検討いただければ」と同社。

スマートフォン・コンシェルジュの特徴

同社ロゴ

【本社（横浜オフィス）】神奈川県横浜市鶴見区鶴見中央３の20の９　鶴見大栄ビル２階　213号
【設立】2020年６月
【事業内容】ホテルシステムの開発、運営
【資本金】5700万円
【従業員数】20人
【電話番号】03(6275)1510
【Ｅメール】info@tabilife.co.jp

オンライン打ち合わせはこちら

ＭＥＢＵＫＵ

自治体、観光業界向けデジタルソリューション

観光体験の価値向上と多言語対応強化

東京都練馬区に本社を構えるＭＥＢＵＫＵは、観光ＤＸやインバウンド対応を支援する音声ＡＲ「Ｐｏｋｋｅガイド」を軸に、自治体や観光業界向けのデジタルソリューションを提供。「旅先の物語を伝える」をテーマに、観光体験の価値向上、地域周遊の活性化、多言語対応の強化に取り組んでいる。

同社は2015年7月に設立。代表取締役の入江田翔太氏は、前職でのマーケティング支援を通じ、「訪日外国人に観光地の魅力が伝わっていない」と痛感。これを解決するため、スマートフォン対応の多言語音声ＡＲガイドを開発し、16年にサービス提供を開始した。当時、自治体が独自に観光アプリを制作する例はあったが、「利用者が限定的」「導入コストが高い」などの課題があった。そこで同社は、低コストで手軽に導入できるシステムを構築。現在では、スタンプラリーやクーポン、マップ機能を備えた観光ＤＸツールとして進化し、全国の自治体や観光施設で導入が進んでいる。

同社はガイド制作の過程で現地を取材し、地域に伝わる歴史や文化を洗い直す。見落とされがちなローカルな物語を再発見し、観光コンテンツとして磨き上げることを重視している。

同社サービスは、Ｐｏｋｋｅガイドをベースに、オリジナルマップを作成する「デジタルマップ」、地域内の周遊を促す「デジタルスタンプラリー」、ＳＮＳのＬＩＮＥをガイドに活用する「チャット型観光ガイド」といったサービスも提供。顧客は自治体、温泉地、観光協会、宿泊施設、美術館など多岐にわたる。制作・配信ガイド数は500以上で、12言語に対応。芸能プロダクションとのつながりも強固で声優、ナレーターは100人以上を確保。吉本興業とのパイプもあり、お笑いの「かまいたち」が出演したコンテンツも制作。「制作料金は他社と比べても大幅に安く、カスタマイズ性も高い」としている。

展示会出展風景

使用イメージ

【本社】東京都練馬区桜台３の14の15　２階
【創立】2015年７月
【事業内容】音声ＡＲガイドサービス「Ｐｏｋｋｅガイド」などの開発・販売など
【資本金】2800万円
【従業員数】15人
【電話番号】03(6914)9483
【ホームページ】https://studio.pokke.in/