

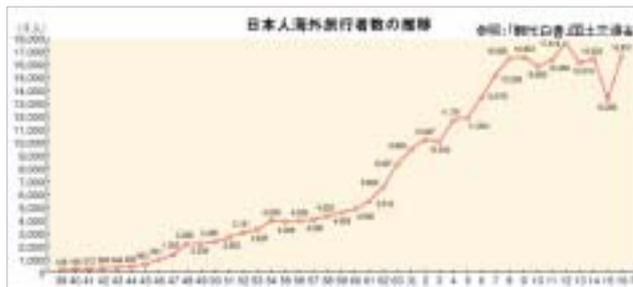


Blog/SNSで加速する ネット旅行サービス

2005年12月14日

イー・旅ネット・ドット・コム株式会社
株式会社 ウェブトラベル

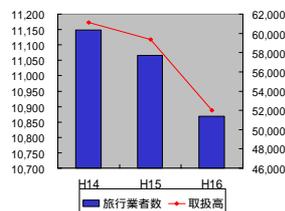
旅行業界の現状



旅行業界事情

1. 過当競争激化 疲弊
2. 深刻な消費者離れ
3. ネットへの対応

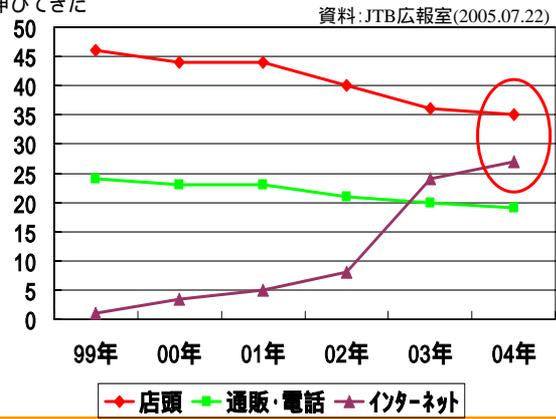
利益なき繁忙・・・



旅行市場の変化

- 旅行の主人公が変わってきた
 - 海外旅行:30代~40代の**女性**
- 旅行のしかたが変わってきた
 - ツアーから**個人旅行**へ
- 申し込み方法が変わってきた
 - 店頭に近い**インターネット**が伸びてきた
 - 女性の間ではネットが首位

- 個人旅行
- 家族旅行
- 主役：女性
- 熟年・高年層
- 2007年団塊定年



3 copyright(c) 2003 by .e-tabinet.com., Inc. and Webtravel Co., Ltd. All rights reserved.

消費者から見た旅行購入チャネル

- 宿泊
- 航空
- 鉄道

券類(単品)はネットが最適

24H365日
いつでも好きな時に
しかもリアルタイムで
価格比較も
カードのポイントも溜まるし
マイルも...

1. ANA 2,300億
2. JAL 2,100億
3. 楽天 1,127億

ところが...ツアーとなると
旅行代理店

カウンター(店頭)

コールセンター

営業マン

4 copyright(c) 2003 by .e-tabinet.com., Inc. and Webtravel Co., Ltd. All rights reserved.

そこでわれわれがやったことは・・・



消費者



旅行業界



1. 旅行のe-マーケットプレイス「e-旅ネット」を始めた
2. 旅行会社が集まった
3. 旅行会社が旅行情報の発信
↓
9.11テロ 旅行業界大打撃!
4. 消費者から旅行の希望を聞こう!
5. 会員旅行会社に対応してもらおう
6. 消費者には喜んでもらえた
↓
7. 需要に追いつかない! 旅行会社が足りない!!
↓
セールス、セールス・・・
もうこれ以上、旅行会社を頼るのは止めよう!

気付いたら
いくつかの
旅行業界初・・・が

われわれの始めた4の“業界初”



ネットでオーダーメイド旅行

「らくらく旅行見積り」

対応はSOHOコンシェルジェ

「トラベルパートナー」

販売の助っ人 旅行ブログ

「e-旅ブログ、パートナーブログ」

SOHOの強い味方 SNS

「e-旅スクエア」

「旅らく」らくらく旅行見積り



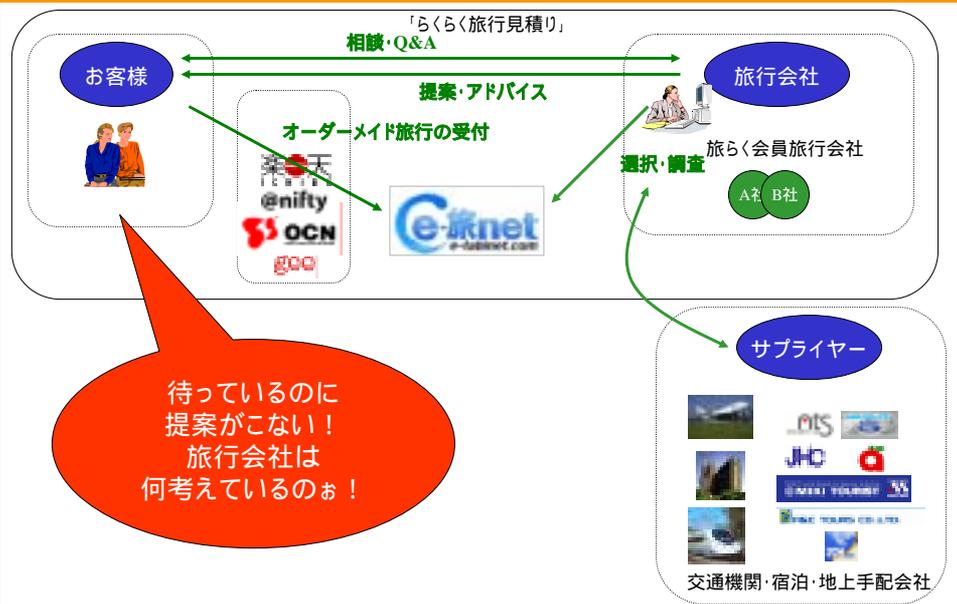
提携サイト



相談 こんな経験はございませんか？

- いろいろと探したが、「これは！」というプランが見つからなかった。
- 星の数ほどあるツアーの中から探すのが面倒だ。
- 旅行会社に相談に行ったが、混雑していてゆっくり相談できなかった。
- 最寄りの旅行会社に相談に行ったが、担当者が何となく頼りなかった。
- ツアー選びで失敗(後悔)したことがある。

オーダーメイド旅行を旅行会社が個別提案



われわれの始めた4の“業界初”



ネットでオーダーメイド旅行

「らくらく旅行見取り」

対応はSOHOコンシェルジェ

「トラベルパートナー」

販売の助っ人 旅行ブログ

「e-旅ブログ、パートナーブログ」

SOHOの強い味方 SNS

「e-旅スクエア」

トラベルパートナー（経験豊富なコンシェルジュ）

- ・旅行会社に頼らずに、**自分たちで**対応しよう！
- ・しかし、今までの旅行会社と同じやり方はするべきでない！
(後発、弱者が勝つには、過去の形は興味がなかった)
- ・前から構想にあったSOHO型の仕組み始める時が来た
(e-旅ネットの仕組みがあれば、SOHOで対応できる！)
- ・レベルの高い経験者を集めよう！



第4のチャンネル SOHO



第二期生 佐々木さん



専門家をネットで組織化



トラベルパートナー (経験豊富なコンシェルジュ)



05年10月31日現在 191名
うち海外在住者:23名

対応可能地域	人数
国内旅行	
国内旅行全域	35名
海外旅行	
アジア	34名
ヨーロッパ	44名
ハワイ	19名
北米・カナダ	23名
ミクロネシア	20名
オセアニア	25名
アフリカ・中近東	12名
中南米	13名
海外旅行合計	190名
延べ人数	225名

WTパートナー

勤務は在宅(SOHO)
旅行業務販売経験者又は旅行関連サービス従事者
一部海外在住者
約70%は有資格者
(旅行業務取扱管理者他)
パートナー・本部間でパートナー基本契約を締結
当社指定の研修会受講者
終日研修(法令・約款・仕入・販売メールコミュニケーション、ルール事故対策、個人情報保護、システム講習など)研修終了者のみID・PW完全成功報酬型
ホームページにプロフィール、写真旅行業務経験、自分の旅行記公開ブログ
本部・パートナー間SNS「e-旅スクエア」専用コミュニティ構築

(各研修会終了時に撮影)



ネットでオーダーメイド旅行を専門家が個別提案



われわれの始めた4の“業界初”

ネットでオーダーメイド旅行
 「らくらく旅行見積り」
 対応はSOHOコンシェルジェ
 「トラベルパートナー」



販売の助っ人 旅行ブログ
 「e-旅ブログ、パートナーブログ」、
 SOHOの強い味方 SNS
 「e-旅スクエア」

「e-旅ブログ」旅のブログサービス

The screenshot shows the e-net website interface. At the top, there's a search bar and navigation links. Below that, a world map is featured with the text '海外と国内旅行見積り' (Overseas and Domestic Travel Estimates). A prominent blue banner advertises 'SQUARE Debut'. On the right side, there's a section for 'e-旅ブログ' (e-travel blog) with a photo of a person and some text. The bottom of the page features a navigation menu and a footer with the text '旅ブログは書きたくなる、読んでいて楽しい、共感が持てる' (Travel blogs are fun to write, fun to read, and you can relate to them).

旅ブログは書きたくなる、読んでいて楽しい、共感が持てる

顔の見えない不安感を少しでも和らげるために

提案メールのフッターに必ず自己紹介



提案者を少しでも知ってもらうことにより
親近感を…同時にお互いが理解・信頼感が
旅行の話からいつのまにか
子育てのはなしに…
(旅の企画人販売員 お友達)

素晴らしい旅行ブログの数々…



われわれの始めた4の“業界初”

ネットでオーダーメイド旅行
 「らくらく旅行見取り」
 対応はSOHOコンシェルジェ
 「トラベルパートナー」
 販売の助っ人 旅行ブログ
 「e-旅ブログ、パートナーブログ」、
 SOHOの強い味方 SNS
 「e-旅スクエア」



「e-旅スクエア」ナレッジ共有コミュニティ



旅行コミュニティは人の輪そしてSOHOの心強い味方

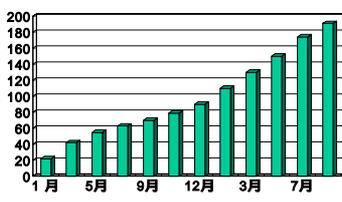
「e-旅スクエア」SNSコミュニティ



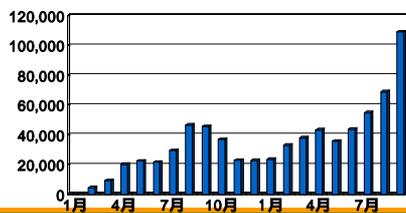
その結果



パートナー研修会終了者



売上推移 (単位:千円)



当社サービスの特徴

平均単価 350,000円、他のeコマースと比較し高額、前払い

女性:男性比率 6:4 最近は40歳代超の利用が増えてきた

手間がかかるので、大手はやりたがらない(営業効率上やれない)

対応は人間(専門家)、早いレスポンス、きめ細かさ、ていねいさがウリ

顧客満足度が高い、キャンセル・クレームが少ない、リピータが多い

ニーズの多様化、消費者意識の変化、価値観にマッチしている

e-旅ネット&WTの弱みと課題

➤知られていない

- e-旅ネットもWTもまだまだ無名
消費者向けネットプロモーションが必要
- 「らくらく旅行見積り」知らない人がほとんど
 - ネットで探しているうち、当社を知ってオーダーし、結果満足できた旅行をしている人が多い



➤信用力が不足している

- ネットでいい提案をしてもらえたが、高額な振込が…
- インターネット旅行会社で本当に大丈夫だろうか？

➤システム強化

- 販売管理、顧客管理 量への対応…
- セキュリティ対策



e-旅ネットとWTは
インターネットを通じ
パートナーの保有する
豊富な旅行提供ノウハウを発揮して
多くのお客様に「**忘れがたい、思い出に残る
旅行**」をしていただきます

ホームページ

<http://www.e-tabinet.com>

<http://www.webtravel.jp>

お問合せ

Email: ishii@e-tabinet.com

電話: 03-5802-7277

今の消費者は
ありきたりのサービスでは
納得しない! 満足しない!

いろいろな形で、納得行くまで補完しないと
より高いサービスを求めてすぐ動いてしまう!

しかし、一度がっかりとハートを掴んでしまうと
素晴らしいリピーターになる可能性が高い

ネットによるサービスとブログやSNSは
最高の助っ人である!