

旅行業界のeビジネス

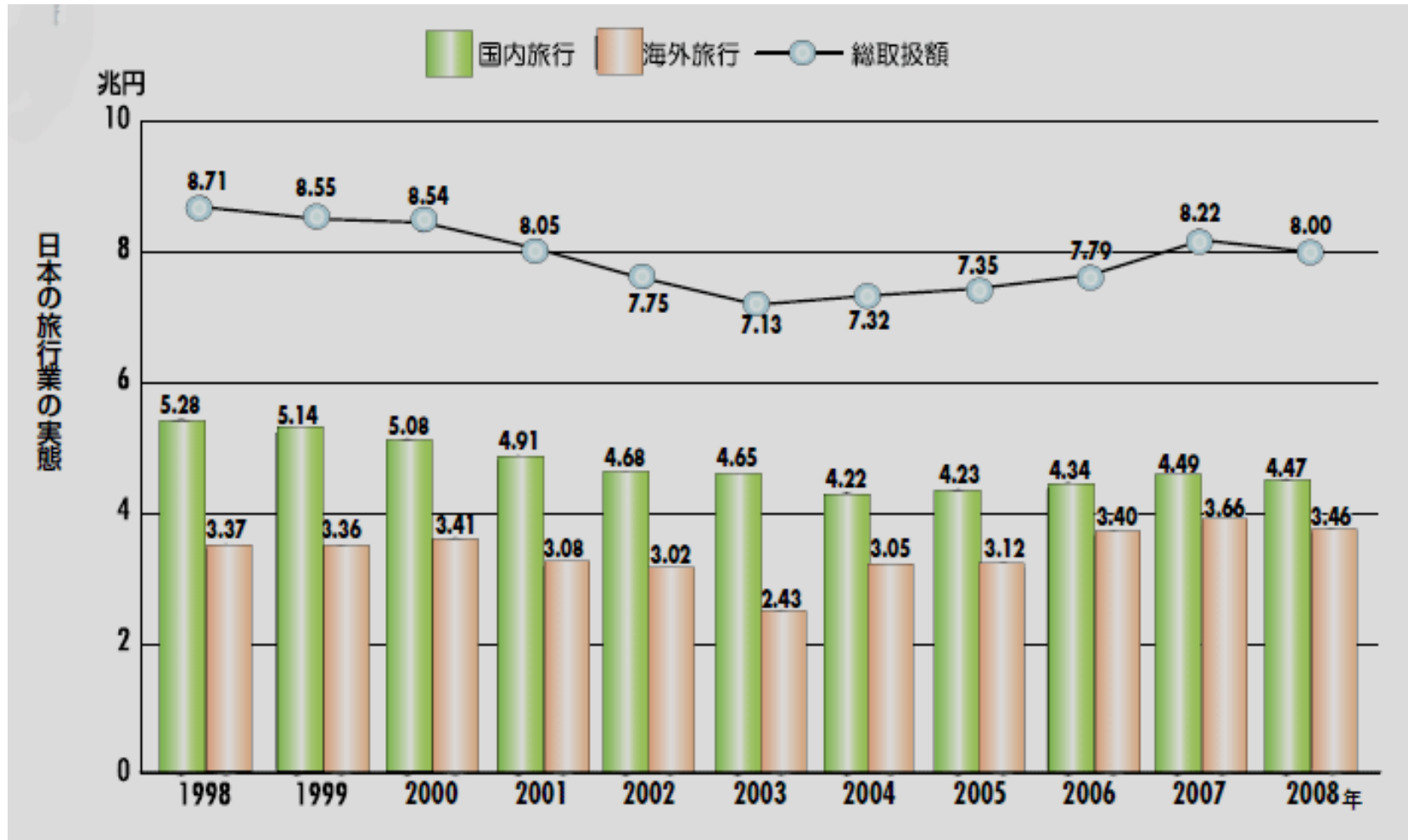
2013年12月3日

後 保範

1. 旅行業界のe ビジネス

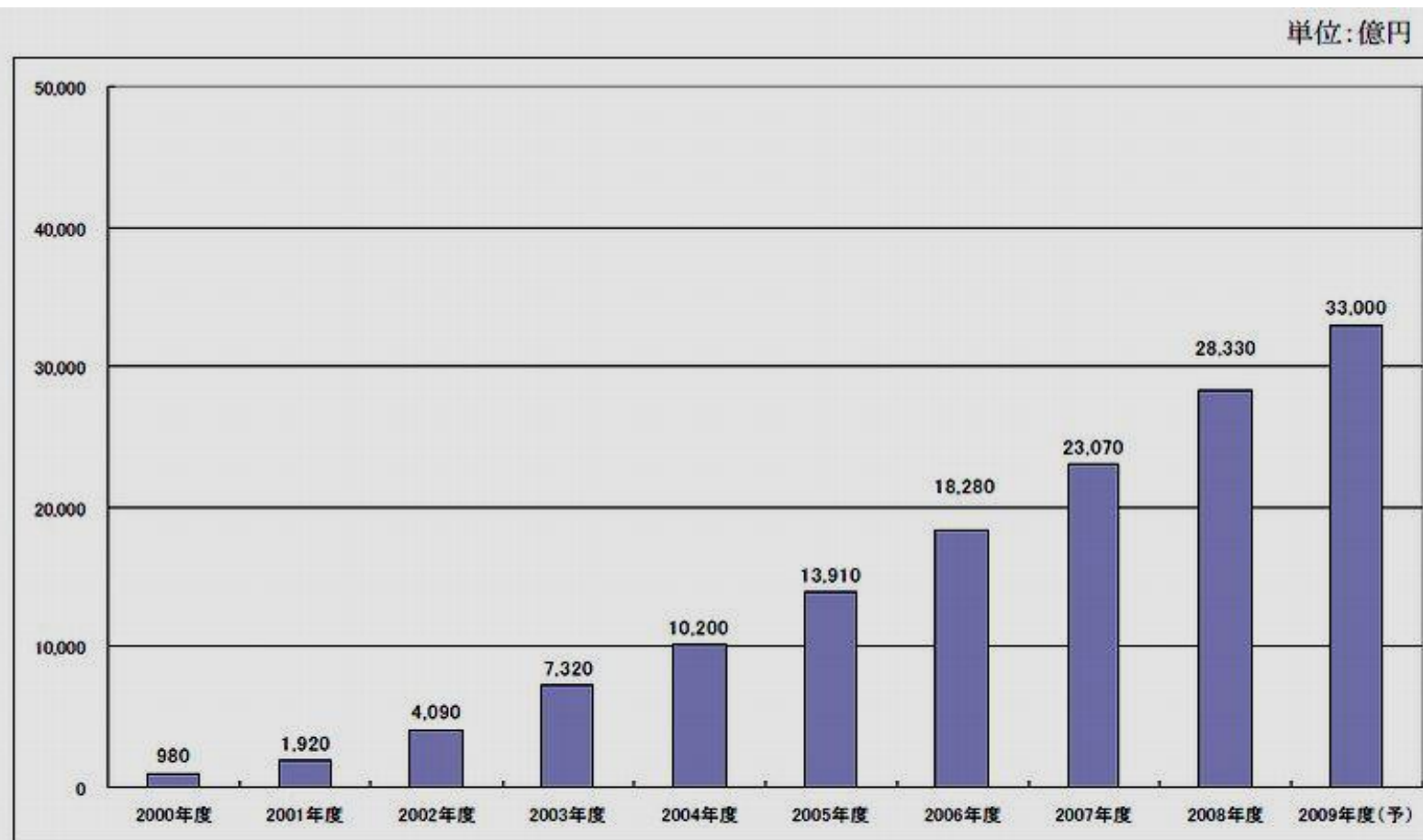
- 目的: 一般的なe ビジネスを学んできた
→ 一つの業界(旅行)を詳しく見てみる
- 旅行業界のe ビジネスの全体像を示す
- 業界の中での戦略・連携を体系的に学ぶ
- 旅行業界で、B to CとB to B、既存企業とネット企業がどのように関係し合っているか、全体のe ビジネス/e コマースの動きを見る

1.1 旅行業界の市場規模推移



(社) 日本旅行業協会のHPより

1.2 旅行サイト市場規模推移



矢野経済研究所推計

注 1: 事業者売上高ベース

注 2: (予)は予測値

<http://japan.internet.com/>のHPより

2. ネットでの宿泊予約の動向

- 予約サイト
- 宿泊施設側から見たネット予約
- 予約サイトコントローラ
- 口コミ情報

2.1 予約サイト

- 2003年、楽天が「旅の窓口」を買収が転機で拡大
- 2004年には「楽天トラベル」に合併
- 楽天は、旅行商品の5割がネット予約になると予測
- 予約サイトの手数料(5～6% → 7～9%へアップ)
- ネット専業：楽天トラベル、じゃらんnet、やど上手
Yahooトラベル、ぐるなびトラベル、予約宿名人
- 旅行代理店の予約サイト：JTB「るるぶトラベル」、
日本旅行「旅プラザ」、近畿日本ツーリスト、阪急交通社
- 富裕層を対象：一休.com

2.1 予約サイトの状況

ネット専業が好調 団塊の世代の動向にも注力

従来型の旅行代理店が伸び悩みを見せる一方、インターネット専業会社の業績は好調です。主要旅行代理店が売上高を減らす中、ネット系大手の楽天(楽天トラベル)は売上高前年比+19.9%の増加を記録。ネット系高級ホテル・旅館予約サイトを運営する一休は+3.8%の増加を記録しています。

こうした動向を受け、業界最大手のJTBはwebと店舗の融合を図る「クロスチャネル戦略」を展開。既存店とインターネットの強化に乗り出しています。

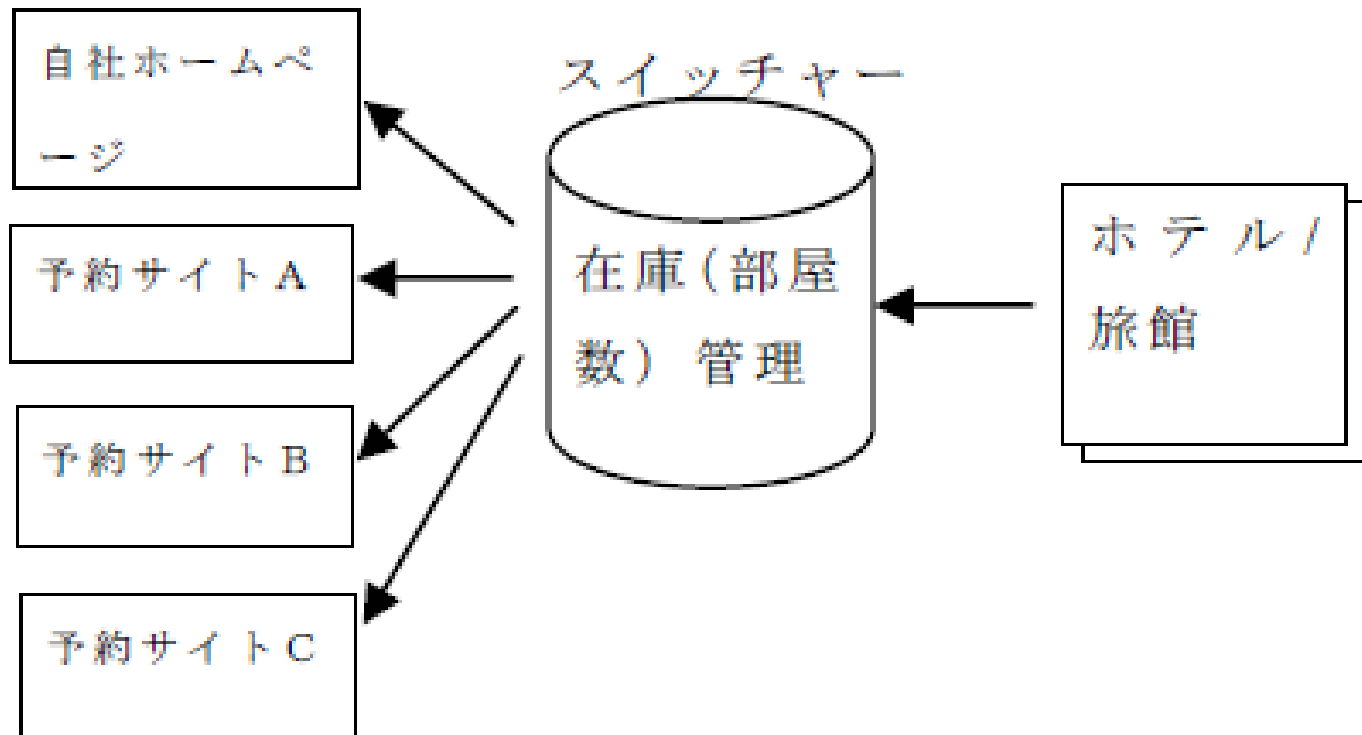
いまだ世界的な景気後退感が残るものの、燃油サーチャージの大幅値下げ、高速道路料金の引き下げなど旅行業界にとってプラスの兆候も見られるところ。

また、巨大マーケットである団塊の世代をいかに取り込むかが今後のカギとなり、各社とも魅力的な商品開発、他社との差別化に力を注いでいます。

2.1 スイッチャー

- 複数の予約サイトへの客室在庫管理の一元化を行うスイッチャーという業務形態がある
- 旅館・ホテルの空き室を管理し、予約サイト(自社サイトも含め)に割り振るサービス
- どの予約サイトにどの位の部屋数を割り振るかをホテル・旅館で決めるのは難しいため、スイッチャーに一元管理してもらい、できるだけ多くの部屋を販売
- ビジネスモデルとして、例えば手数料を7%徴収した場合、5%が予約サイト、2%がスイッチャーに配分

2.1 スイッチャーのビジネスの仕組み



電子通進処理学会・電信技法の幡鎌博氏の論文より

2.1 ネット予約手数料関連ニュース

箱根温泉の旅館組合、手数料問題でじゃらん協議要請

【経済ニュース】2010/11/12(金) 17:09 [にてつふやく](#) 文字サイズ [大](#) [標準](#) [小](#)



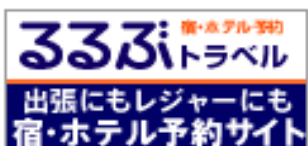
神奈川県箱根温泉旅館協同組合(榎本孝弘理事長)は5日、来年4月から適用される宿泊予約サイト「じゃらんnet」の新ポイントサービス導入と手数料率引き上げに対し、加盟施設の間に不安が高まっているとして、同サイトを運営するリクルート旅行カンパニーに協議を申し入れる文書を出した。

同組合は、契約は個々の施設の判断としながらも、従来の説明では不十分だとし、公開の説明会開催を求めた。協議に向け、ポイント付与分としてプラン料金の2%を宿泊施設が負担する論拠の開示や負担を1%以下にすることも要望した。

じゃらんnetの契約改定に関しては、国際観光旅館連盟近畿支部が撤回を要請している。各地から不満の声が挙がるなど、宿泊業界に波紋を広げている。




「『じゃらんnet』の手数料引き上げに関するリクルート社への協議申し入れ」箱根温泉旅館協同組合(情報提供:観光経済新聞社)

2.1 予約サイトの概要(1/2)

楽天トラベル	
マイルもポイントも貯まる！「航空券」「宿泊」予約は【ANA楽パック】	
	<p>日本最大級の総合旅行サイト！国内のホテル・旅館や海外ホテルの宿泊予約、航空券・高速バスやツアーの予約もオンラインで取れる。楽天スーパーポイントが給付され、楽天トラベルや <u>楽天市場</u> で利用できる。</p> <p>24時からの予約、<u>デイトス・日帰り予約</u> など利用価値あり。</p> <p><u>温泉宿予約</u> <u>禁煙ルーム検索</u> <u>楽天トラベルプレミアム</u></p>
Yahoo!ビジネストラベル	
	<p>日本最大のポータルサイトYahoo! JAPANの旅行サイト。</p> <p>JTB Yahoo japan などが出資するたびゲーターが運営。</p>
るるぶトラベル	
	<p>JTBの予約サイトE-HOTELのリニューアルサイト。</p> <p>JTBのHR(施設がJTBへ提供している部屋)を販売できるのが売り。</p> <p>要するに、他の予約サイトが 満室でも予約が取れる可能性が高いということ。</p>

<http://www.ricv.zaq.ne.jp/>のHPより

2.1 予約サイトの概要(2/2)

じゃらんnet	
	リクルートの行動支援サイト「イサイズ」の国内旅行サイト「じゃらん」 他サイトにはないカップル向けのプランが多い。検索結果の施設の画面から観光情報が見れるのが良い。「ビジネス シティホテルで探す」の主要駅検索は便利。観光モデルコース検索 おたすけ温泉カタログなど旅行計画にも使える。じゃらんWEBポイントが宿泊の5%もらえ次回の宿泊の割引 グッズ 無料宿泊券に交換できる。 頻繁にホテルを利用される方には絶対お勧め
一休.COM	
	高級ホテル・高級旅館専門の宿泊予約サイト。厳選された施設ラインナップ 他サイトにはない宿泊プランなど高級志向の方には絶対オススメ。トップページ キャンペーン案内はチェック要。宿泊プラン ホテル 旅館のランキングは宿泊の参考になる。 宴会 会議 展示会も人数 料金などで検索ができ見積も取れる
宿ぶらざ	
旅ぶらざレンタカー予約	
	日本旅行が運営する宿泊予約サイト。約2300施設が登録。レジャー ビジネス ホテル検索の三種類の検索ができる。トップページにカレンダーがあって使いやすい。宿ぶらざオリジナルプラン TOPICSなども要チェック。投稿は宿泊者のみができるシステムで信頼できる、但し感想欄は施設側で掲載OFFにできる。ポイントが登録時100P 宿泊料の1%でジェフグルメカード QUOカード ジーポイントに交換できる。代理予約もOK。

2.1 楽天トラベル

楽天カード入会で2,000ポイント



楽天トラベル

お客さまの声 | [個人ページ\(予約の確認・変更・取消\)](#)
ヘルプ | [楽天トラベルの使い方](#) | [サイトマップ](#)

国内 海外 懸賞広場 グループ予約 楽天カード

家族で いっしょに 出かけよう! 豪華宿泊券 プレザン

国内サービス

 国内宿泊

▶高級 ▶温泉 ▶ビジネスホテル
▶カップル ▶家族旅行 ▶民宿・ペンション

 楽パック(交通+宿泊)

▶SALE ANA+宿泊
▶SALE JAL+宿泊
▶JR東日本+宿泊 JR北海道+宿泊

 高速バス

 レンタカー

 航空券

 ペットホテル

登録宿泊施設数:国内 25,523 海外 59,590 先月の予約数: 289万泊 [PR]対象施設

期間限定 エントリー+楽天カード入会+利用で

もれなく **5,000** ポイントプレゼント

申し込みはこちら▶

期間限定! 新規入会でもれなくポイントプレゼント

ポイント10倍保証 ▶ スキー&スノーボード ▶ [年末年始]特集

今週のクーポンGET ▶ [10倍]ANAで行く旅 ▶ クリスマス人気宿

新幹線で旅に出よう ▶ [値下げ]12/10まで ▶ 年末年始の予約

香港の夜景特集! ▶ グアムホテル直前割! ▶ 71%OFF!

キーワードから探す

☒ 施設名、特徴、観光地など ☐ 駅名

検索

日程から探す

空室状況をチェック ▶ クリスマス ▶ 年末年始 ▶ 1月3連休

新・日産セレナ、誕生。

豪華宿泊券 プレザン

家族で いっしょに 出かけよう!

2.1 じゃらんネット(照会・変更・キャンセル)



宿・ホテル予約TOP > 予約の照会・変更・キャンセル

こんにちは♪ Backさん(ご本人でない場合は[こちら](#)) 11250ポイント保有 [マイページへ](#) 今年じゃらんnetは10周年♪お祝いキャンペーンを実施中！ [さっ](#)

予約の照会・変更・キャンセル

ご自身の予約種別により、それぞれ以下のボタンからご確認ください。

ネットからの変更・キャンセル期限を過ぎている場合は変更・キャンセルボタンが表示されません。その場合は直接宿泊施設へご連絡ください。

会員予約の方

じゃらんnet会員として、ご予約された場合、「照会・変更・キャンセル」ボタンよりメールアドレスとパスワードを入力してログインしてください。表示された予約一覧より、該当の予約を選択し、照会・変更・キャンセルを行ってください。
※海外ホテル予約では、予約変更はできません。

※予約番号が0・4から始まる方は[こちら](#)

照会・変更・キャンセル

会員登録なしで予約した方

じゃらんnet会員登録なしでご予約された場合、予約の照会・キャンセルのみが可能です。予約内容を変更する場合は、現在のご予約をキャンセル後、再度ご予約ください。

※予約番号が6から始まる方は[こちら](#)

予約の照会・キャンセル

お電話で予約した方

じゃらんnetコールセンターで電話予約された場合、予約番号・予約者名・予約者電話番号を入力して、予約内容をご確認ください。予約の変更・キャンセルの場合にはじゃらんnetコールセンターまでお電話をお願いします。(ネットでの変更・キャンセルはご利用いただけません。)

※予約番号が2から始まる方は[こちら](#)

予約の照会

2.1 JTB「るるぶトラベル」

るるぶトラベル 国内旅行予約  ようこそ ゲスト様 [[サインイン](#) / [新規ユーザー登録](#)] [予約の確認・取消\(キャンセル\)](#)

info ツアー予約で1人最大3,000ptプレゼント! 4人で行けば12,000ptもらえます! | [温泉で癒されよう! 温泉に泊まると](#)

宿・ホテル予約 (出張・ビジネス) | 高級ホテル・旅館 | ペンション・民宿 | 温泉・露天風呂 | [航空券予約](#) | [+ 宿 + 航空券](#) 組合せ予約 **NEW!**

登録ユーザー 祝 150万人 150万人突破したら! 先着で15,000円分

条件から探す

宿・ホテル 航空券 組合せ ツアー

行き先キーワード
宿・ホテル名・地名・駅・住所

人数 部屋

日付
[カレンダーを表示](#)

泊数

金額 以上
 以下

部屋

食事

エリアから探す



北海道
山梨
長野
新潟
富山
石川
福井
青森
岩手
宮城
秋田
山形
福島
東京
神奈川
埼玉
千葉
茨城
栃木
群馬
愛知
静岡
岐阜
三重
滋賀
奈良
和歌山
大阪
兵庫
京都
岡山
広島
鳥取
山口
徳島
高知
愛媛
香川
福岡
佐賀
長崎
熊本
大分
宮崎
鹿児島
沖縄

人気のエリア [京都](#) | [東京](#) | [大阪](#) | [箱根](#) | [横浜](#) | [新直](#) | [札幌](#) | [名古屋](#) | [軽井沢](#) | [新横浜](#) | [東京ディズニーリゾート®](#)

目的から探す

- [全国ホテルチェーン](#)
- [ビジネスホテル](#)
- [高級ホテル・旅館](#)
- [温泉に泊まってポイント5倍](#)
- [ポイントザクザク! プラン](#)
- [日帰り旅行の宿・ホテル](#)
- [ラブラブ! カップルプラン](#)

人気の日程から探す

- [クリスマスの空室検索](#)
- [年末年始の空室検索](#)
- [当日の宿・ホテル](#)
- [週末に泊まれる宿・ホテル](#)

クチコミから探す

2.1 一休.com

一休.com
ホテル予約や旅館予約・宿泊予約は一休.com

ようこそゲストさん
ログイン 新規会員登録

ポイント数の確認 未宿泊予約確認 予約確認・変更

宿泊予約 一休Plus+ 温泉・旅館 ビジネスホテル 共同購入クーポン レストラン ショッピング

→ 年末年始大特価セール！一休限定 朝食&選べる特典【神戸】 宿泊券が当たる！アンケート実施中 ←

ホテル・旅館検索は一休.com キーワード・施設名から 検索

クリスマス クリスマスディナー 年末年始 タイムセール ウェスティン シェラトン

セルリアンタワー東急ホテル Winter Campaign 「美夜景・高層フロア確保！」12/15迄予約受付

和味の宿 角上楼 (愛知・渥美半島) 30室完売で「ふぐてっさ」ゲット！ 12/6 (月) 正午より販売開始 早いもの勝ち！

【一休Plus+】ザ・リッツ・カールトン東京(東京ミッドタウン)【一休限定】
【レストランリニューアル記念プロモーション】朝食付特別料金！2名で40,425円～(1名あたり20,213円～)

地図から検索 温泉地の地図から検索

北海道 東北 甲信越 北陸 東京 北関東 南関東 中国 近畿 大阪 福岡・熊本・伊豆

日付・地域を指定してホテル・旅館を検索

チェックイン 2010年12月05日
チェックアウト 2010年12月06日 1泊
大人2名 1室 全部 ホテル 旅館
子供0名 お子様はこーぞですか？

東京
池袋・目白
新宿・早稲田

http://www.ikyuu.com/より

2.2 宿泊施設から見たネット予約

- 宿泊施設側から見ると、ネット予約の手数料は、旅行代理店を通した予約よりまだ低いので、ネット予約は魅力である。
- 特に、ペンションやプチホテル等、若者向けの施設はネット予約に積極的
- 旅館やペンションのホームページを手作りで作っているところは多いが、予約の仕組みの開発や運用は難しいため、ASP企業とリンクしているところが多い
- 宿泊施設向けの予約のASPとしては、旅館組合全体に予約機能を提供しているところもある。
- 楽天トラベルはTYMS(ASP)を提供し、約1000施設で利用
- ネット販売の比率を上げることで、売上高は増えたが、採算が悪化する事例あり。理由は客室料金が下がるため。

2.2 旅館組合の予約サイトの例

由布院 由布院温泉旅館組合 公式ホームページ
由布院の90軒以上の旅館が当組合に加盟しています

マイページ
(予約確認/変更/キャンセル)

サイトマップ

よくあるご質問

ログイン

トップページ

宿一覧から探す

キーワード検索

カレンダーから探す

宿泊希望日をクリックしてください

2010年12月

日	月	火	水	木	金	土
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

前の月 今月 次の月

ご利用について

当サイトを利用するには会員登録が必要です。

会員登録(無料)

会員ログイン

→ ユーザーID

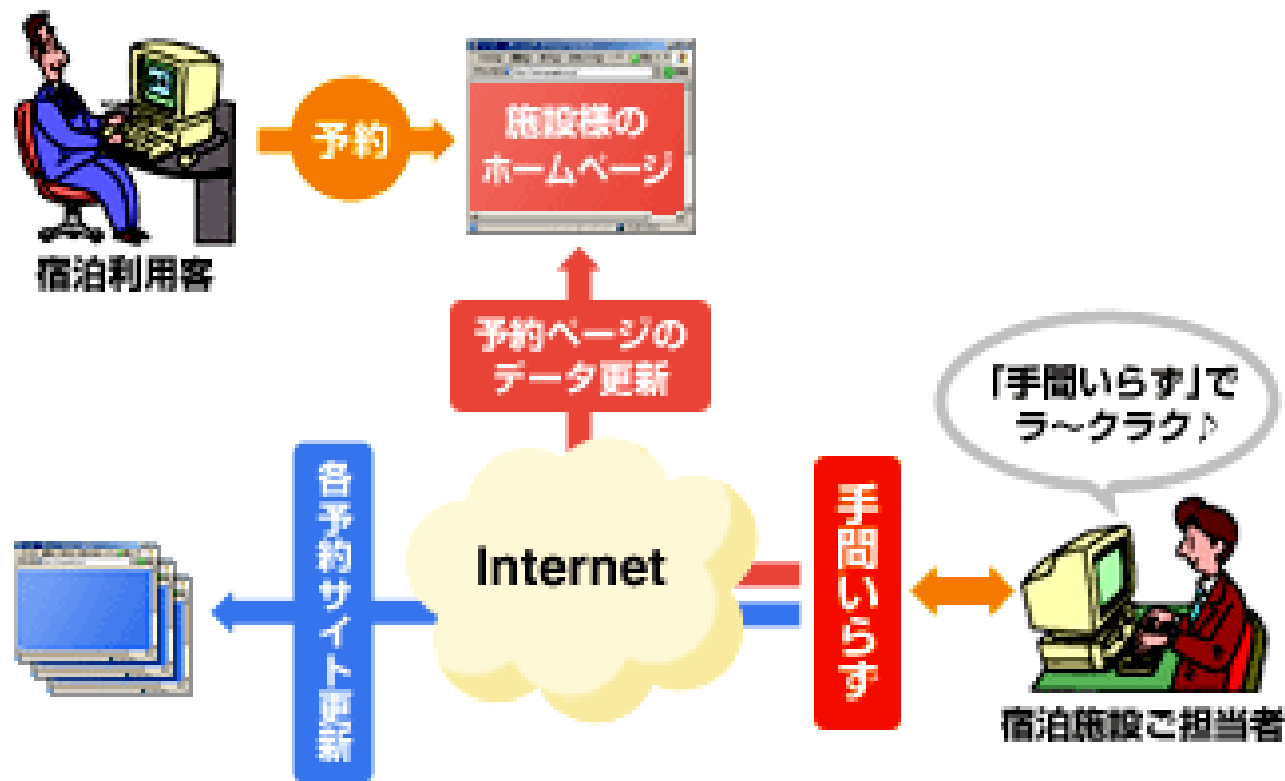
→ パスワード

プラン名	部屋	金額	備考
ペンション貸切プラン 実施期間 2009/12/01 ~ 2010/12/31	ペンション貸切	通常料金¥10,500	地元の自然の食材を使った節のお料理です。赤ワインで込んだ牛のタタキ、冬場は明エビをお出を是非ご賞味ください。生未滿の宿泊料金につきま。 ●夕食、朝食付き
和室(1泊2食付)プラン 実施期間 2010/03/01 ~ 2010/12/31	和室	通常料金¥11,550	温泉は、由布院でも珍しい天然かけ流しの岩風呂で、らいナトリウム塩化物泉。“美人の湯”として人気です。満の宿泊料金につきましては。 ●夕食、朝食付き
素泊まり(1名様)プラン お子様はご利用できません 実施期間 2010/03/01 ~ 2010/12/31	洋室ツイン	通常料金¥5,500	お食事ナシのプランです。夏頃価格となっております。
素泊まり(2名様)プラン 実施期間 2010/03/01 ~ 2010/12/31	洋室ツイン	通常料金¥4,500	お食事ナシのプランです。夏頃価格となっております。※の宿泊料金につきましては。
洋室ツイン(1泊2食付)プラン			温泉は、由布院でも珍しい天然かけ流しの岩風呂で

2.3 予約サイトコントローラ

- ネットでの予約を、他の予約手段(電話など)と一元管理する仕組みが重要
- ネット予約が情報が自動でフロントシステムに反映される仕組みが増えている。
- 宿泊施設側は、各予約サイトと各々契約が必要。しかし、各予約サイトごとに客室の割り当ては煩わしいため、一元的な在庫管理の仕組みが必要
- 予約サイトコントローラ「手間いらず」は、各予約サイトとネットで接続し、客室を共通在庫のように空き室を管理することが可能

2.3 「手間いらず」の仕組み



2.3 「手間いらず」の機能

予約サイトコントローラ

手間いらず!

☎ お電話でのお問い合わせは... 03-3473-4345

NEW 手間いらず.NET インターネット 対応版

手間いらず お客様の声 自社予約システム 販売代理店 資料請求・お申し込み 会社案内 新着情報

手間いらず
TEMAIRAZU

手間いらずとは 機能概要 機能一覧 利用環境・動作条件 導入までの流れ よくあるご質問集

手間いらずとは

複数の宿泊予約サイトを管理される際、このようなことでお悩みではありませんか？

- 各予約サイトからの集客もれをなくしたい。
- なるべく多くのプランを提供管理したい。
- 予約サイト毎に細かな料金を設定したい。
- 予約サイトからの送客をまとめて一覧にしたい。
- 各予約サイトへ手仕舞いを一斉にかけたい。
- 稼働率を上げたい。
- 多くの予約サイトに在庫を提供したい。

<http://www.temairazu.com/>のHPより

2.4 口コミ情報

- 利用者間のコミュニケーションが、予約サイトと旅行代理店では大きく異なる。
- 予約サイトは、掲示板で利用者の宿泊施設に関する感想を共有。宿泊施設側からも回答を返すことができ、双方向の対話がオープンに。
- 不評なところをどう改善するかを利用者が確認することで、宿泊施設側の信用を保つ。
- 楽天トラベルは、2006年2月から、観光地での体験談を自由に書き込めるサービス「旅コミ」を開設

2.4 口コミ情報例(じゃらん)

国内最大級の宿・ホテル予約サイト 予約

宿・ホテル予約 航空券+宿 ツアー レンタカー 高速バス 航空券

宿・ホテル予約 [出張ビジネス](#) [温泉・露天](#) [高級宿](#) [日帰り・デイクース](#)

宿・ホテル予約TOP > 栃木県 > 那須・板室 > 那須・板室 > ペンシオーネ サライ

こんにちは♪ Backさん(ご本人でない場合は[こちら](#)) 11250ポイント保有 [マイページへ](#) 今年じゃらん.netは10周年♪お祝いキャンペーンを実施中

エリア: 栃木県 > 那須・板室 > 那須・板室 [ホテル]宿番号:385024

ペンシオーネ サライ

新那須温泉 (那須)
東北自動車道那須ICより 17号(那須街道)経由4.7キロ エンジェルキュービット美術館前 約5分
[MAP](#)

[空室検索・予約](#)
[PC・ケータイに送る](#)
[この宿をクリップする](#)

基本情報 料金・宿泊プラン一覧 フォトギャラリー 新着トピックス 周辺観光情報 **クチコミ**

ペンシオーネ サライのクチコミ・評判情報

[クチコミ評点の見方・説明](#)

クチコミ総合 4.8 ★★★★★ (「普通=3.0」が評価時の基準です) クチコミ **52** 件

部屋	4.3 ★★★★★☆	風呂	4.9 ★★★★★★	料理(朝食)	4.7 ★★★★★★
料理(夕食)	4.9 ★★★★★★	接客・サービス	4.8 ★★★★★★	清潔感	4.7 ★★★★★★

<http://www.jalan.net/>のHPより

3. 旅行代理店のe ビジネスへの取り組み

- 旅行代理店は、予約サイトとは違ったe ビジネスへ
- 旅行会社にとってネット時代に重視すべき5点
 - (1) 旅行業界のコンシェルジュを目指す
 - (2) 「クリック&モルタル」へ
 - (3) 全社員を対象にインターネットの使い方の再教育
 - (4) 仕入情報の一元化
 - (5) 外国の日本語サイトの有効活用

4. TravelXMLの概要

- 日本旅行協会とXMLコンソーシアムは、旅行産業のB to Bの^oプロトコルとして、TravelXMLを策定
- TravelXMLは、旅行企画会社・旅行代理店・宿泊施設の間の様々な取引項目を標準化する形式
- 国内取引データ、海外取引データ、国内企画商品取引データ、海外企画商品取引データ、国内宿泊施設情報、海外宿泊施設情報等の内容を標準化
- 現在、電話やFaxなどでの手作業で行っている作業の^oプロトコルを提供し、割り当ての空き部屋の数^oを動的に変更することも可能になる。

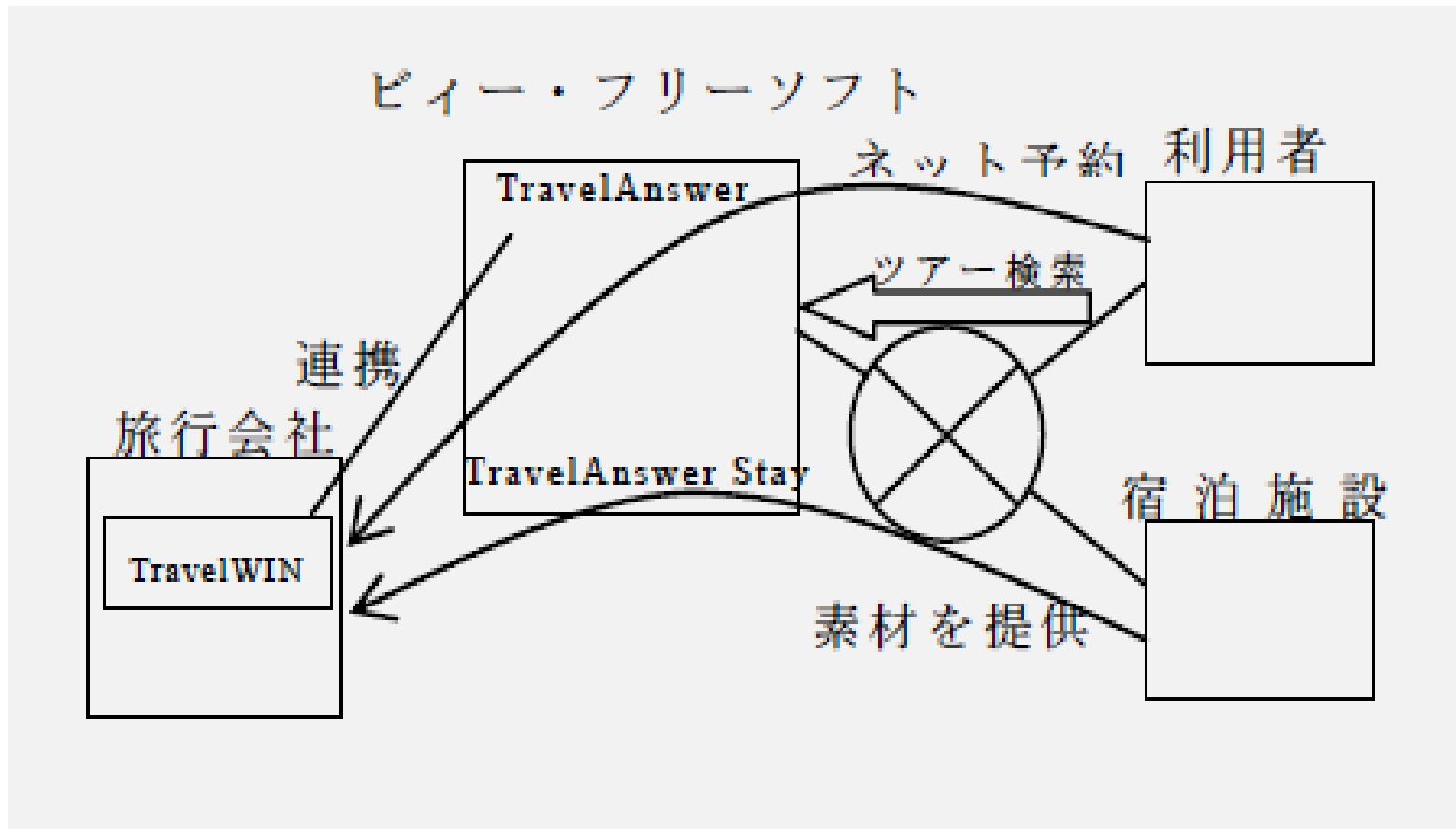
4.1 TravelXMLの問題点

- TravelXMLの普及により、B to Bの進展による旅行業界の効率化が期待できるが、下記の問題がある
 - (1) 策定に、予約サイトがほとんどかかわっておらず、予約サイトを含めた広い組織作りが望まれる。
 - (2) 宿泊施設側の対応を十分に考慮していない。中小企業を支援するASP業者が介在する業務もでも、標準化の中で考慮すべきである。
 - (3) 新たなネット活用のビジネス形態(付加価値、仲介、ASPなど)を考慮していない。

5. 旅行業界のネットでの新たな流れ

- 旅行会社では、顧客から電話等での予約とネットでの予約の在庫一元化の仕組みとして、ビー・フリーソフトの仕組みを使っている。
- 阪急交通社や西武トラベルなどのサイトでツアー検索すると、ビー・フリーソフトのサイトにリンクされ、店舗や電話でのツアー検索・予約と同じシステムで検索・予約が可能
- これは、TravelWIN(ビー・フリーソフトが提供のASP)という旅行会社向けパッケージソフトに直につながるため、リアルタイムの予約情報をネットでも参照できる
- ビー・フリーソフトはクリック&モルタルを支える仕組みを提供している

5.1 ビー・フリーソフトの仕組み



電子通進処理学会・電信技法の幡鎌博氏の論文より

6. 旅行業界のe ビジネスの課題

- 旅行業界のeビジネス向けのシステムは、まだまだ問題
- TravelXMLの標準化がされても、業界として全体最適にはまだほど遠い
- 多くの消費者が、宿泊予約サイトを利用しており、B to Cでは進んでいるように見えるが、B to Bの面では進みが遅い
- 今後は、業界全体を効率化するため、イールドマネジメントを安価に支援する仕組みや、宿泊施設のフロントシステムとの連携の面で、旅行業界のB to Bの仕組みを進化すべき
- 旅行会社や宿泊施設などの間のe マーケットプレイスの仕組みも、抜本的に効率化をもたらし、大きな影響を与える