

観光庁「アフターコロナ時代の地域活性化と 観光産業に関する検討会」

2021年12月8日
株式会社JTB

1 JTBグループの事業戦略



今期より3つのビジネスユニットに再編し、
将来へ向けた成長戦略に取り組んでいます。

	ツーリズム	エリアソリューション	ビジネスソリューション
主たるお客様	個人・法人（産官学）	観光事業者、地域行政、DMO	企業
コンセプト	「旅の力」を通じて、お客様や地域の「満足」「課題解決」に貢献する	地域における事業者や行政の課題を共に解決し、地域の魅力と競争力の向上に貢献する	企業のインナー・アウター両面でのコミュニケーション課題のPDCAサイクルに寄り添い持続的な発展に貢献する
グローバル領域			

ビジョン

多様な事業者との共創によりエリア・地域の持続的な発展を希求し続けそれを実現する存在となる

目指すべき姿（状態）

“地域・エリアを1つのテーマパークのように「つなげ、価値を高める」”



1 観光地デジタル化 支援事業

* FY28売上高
・1,092億円
(FY19比：1,482%)

2 観光地整備・ 運営支援事業

* FY28売上高
・986億円
(FY19比：134%)

3 旅ナカコンテンツ 提供事業

* FY28売上高
・293億円
(FY19比：9,767%)

※地域・エリアの状況に応じて、様々な規模(大・中・小)・範囲にて、あるいは様々なパートナーと共に事業展開します。
※事業別の売上高計画数値は、分類の整理の結果に応じて変更する可能性があります。

3 1. 観光地デジタル化支援事業／事業者ソリューション

■ 観光地の“D2C” 支援サービス

地域・事業者それぞれが地域のブランドを発信し、消費者と関係を構築し、常に魅力を更新し続ける観光地づくりをサポートします。

コロナ禍により大きく変化した旅行者のニーズ

- ✓ 情報の鮮度・正確さ
- ✓ 従来からの直前予約の傾向が加速
- ✓ 取消のしやすさ

購入チャネル意向推移



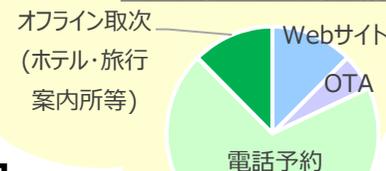
公式サイトでの
購買意向

大きなギャップ

旅ナカコンテンツ販売のオンライン比率

- ✓ 観光事業者は小規模が多く、デジタル化に遅れ
- ✓ HPはあるがオンライン予約は受けていない
- ✓ オンライン予約はできるが手じまいが早い

2019年販売チャネル構成比



JTBのデジタルソリューションで解決

① まずは簡単にオンライン予約販売サイトを構築

- ✓ すでにHPがあれば、チケットHUBのWebket、JTB BÓKUNのウィジェットの活用で簡単にオンライン販売を開始
- ✓ 初期費用も固定費用も無料で開始

② 捕捉しづらい訪日市場へは接続済みの海外OTAを活用

- ✓ チケットHUBもJTBBÓKUNも海外メガOTAに接続済み
- ✓ チャンネルが増えても、もちろん在庫は一元管理

③ 公式サイトを訪問者を域内事業者間で共有し販売機会を極大化

- ✓ JTB BÓKUNのマーケットプレイス機能で域内商材を相互販売
- ✓ 高い手数料も省くことが可能

④ 共通券機能で、旅行者の回遊を促進

- ✓ 多くの事業者がオンライン化しているから可能な、複数事業者をお得な料金で巡る共通券で回遊を促進し域内消費を極大化
- ✓ オンライン販売なので事業者間の精算も手間なく完了

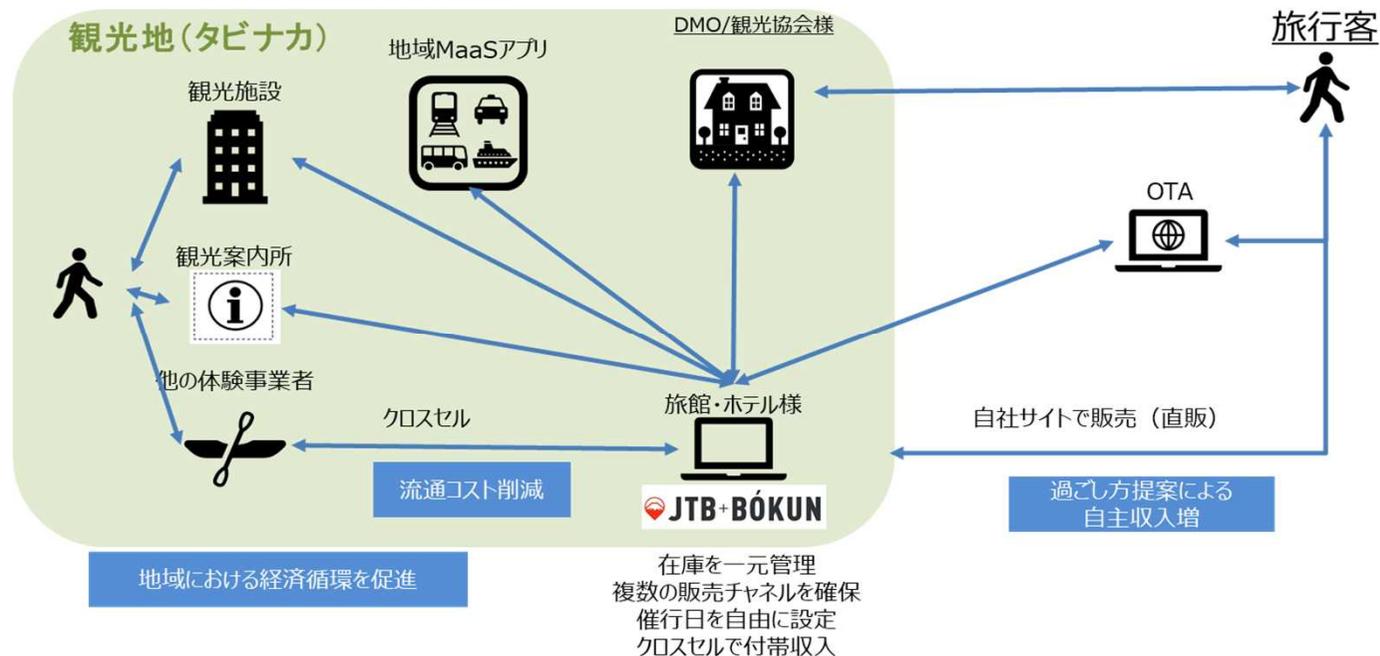
⑤ 地域共創基盤でお客様情報とCRMを一元化

- ✓ 観光協会サイトを軸にすることで個人情報活用が可能
- ✓ 域内消費実績をCRMと掛け合わせ、旅行者とのコミュニケーションを継続
- ✓ 商品・サービスの向上、1to1マーケティングに貢献



JTB BOKUNは、日本市場・訪日市場をシームレスに対応したツアー＆アクティビティ／体験商品の予約・在庫管理システムです。自社HPでの販売、地域内での相互販売、チャネルマネージャーによる海外OTA流通、在庫の一括管理等を可能にします。

地域内連携では、相互販売を増やすことにより、旅行中の予約需要取り込み、流通コストを削減し、地域の経済循環を促進します。



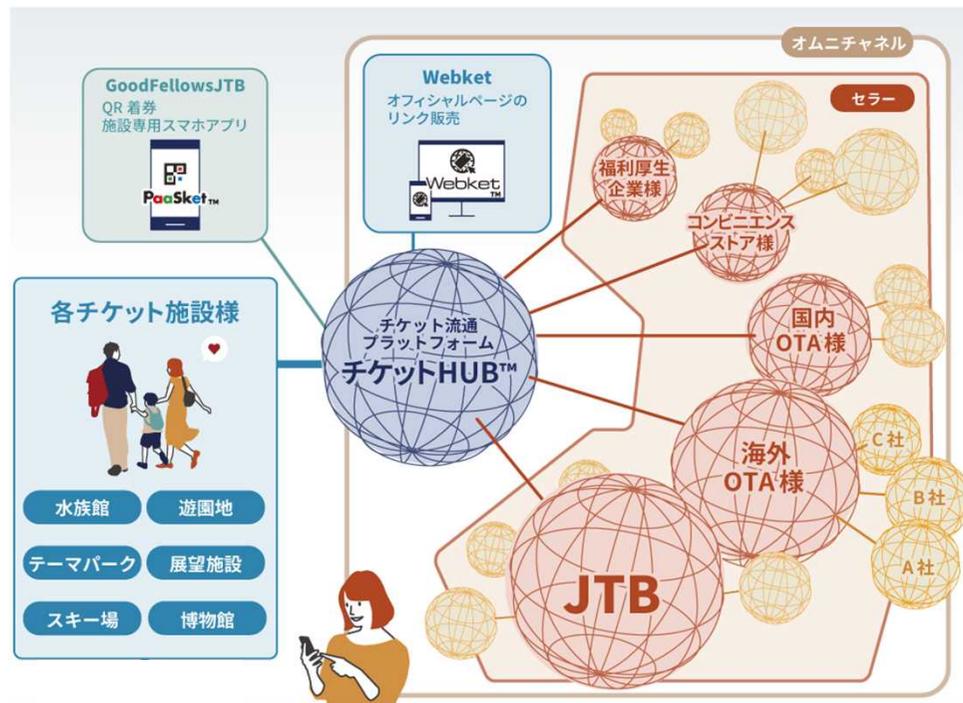
5

1. 観光施設に対するデジタル化支援事業「チケットプラットフォーム」



Perfect moments, always

＜GFJチケットプラットフォーム概念図＞ GoodFellows JTB
 全国の観光事業者と、多種多様な販売事業者を結ぶ
 『電子チケット流通プラットフォーム』



※「チケットHUB」「Webket」は(株)グッドフェローズの商標登録出願中の商標です。

※「PaaSket」は(株)グッドフェローズJTBの商標登録出願中の商標です。

観光施設のDXを守りと攻めの両面から支援

守り 施設運営における業務効率化の支援

契約～精算、売上管理、着券オペレーションの一連のフローがデジタルにより一元化されることで、バックヤード業務の省力化が実現可能。

攻め 多様な販売事業者との接続・域内連携による「創客」

これまでアプローチ出来ていなかった国内外のターゲットへの販売機会の拡大・誘客の多角化を実現。



複数の観光事業者や交通事業者を結んだ「地域周遊電子チケット」の造成も可能。域内の回遊・消費を促進し、地域全体の活性化を実現。

観光事業者のみならず、地域活性化に対する国・自治体の支援策とも連動出来る「オープンプラットフォーム」を目指す

6 1. チケットプラットフォームが実現する「安心・安全」な施設運営

＜コロナ禍以降、オンライン販売の重要性が向上＞

感染者拡大局面においては、オンライン販売での「完全予約制」を実施し、施設運営を継続するケースも。

コロナ禍以前の販売	コロナ禍以降の販売												
<p>窓口販売 (当日購入)</p>	<p>オンライン販売 (事前予約) 日時指定あり</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>4/1(木)</th> <th>4/2(金)</th> <th>4/3(土)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>10~12時 100名</td> <td>10~12時 100名</td> <td>10~12時 100名</td> </tr> <tr> <td>12~15時 100名</td> <td>12~15時 100名</td> <td>12~15時 100名</td> </tr> <tr> <td>15~18時 100名</td> <td>15~18時 100名</td> <td>15~18時 100名</td> </tr> </tbody> </table>	4/1(木)	4/2(金)	4/3(土)	10~12時 100名	10~12時 100名	10~12時 100名	12~15時 100名	12~15時 100名	12~15時 100名	15~18時 100名	15~18時 100名	15~18時 100名
4/1(木)	4/2(金)	4/3(土)											
10~12時 100名	10~12時 100名	10~12時 100名											
12~15時 100名	12~15時 100名	12~15時 100名											
15~18時 100名	15~18時 100名	15~18時 100名											
<p>オンライン販売 (事前予約) 日時指定なし</p>													
<p>来場者数コントロール不能</p>	<p>来場者数コントロール可能</p>												

- 「事前予約」「日時指定」での来場者数コントロールにより、3密を回避したゲスト・従業員双方にとつての安心・安全な施設運営を実現。
- 事前オンライン販売・QRコード着券により、販売～入場までの非接触を実現。
- 電子チケットにより購入～着券までのゲストの行動把握が可能となり、有事の際の調査・追跡可能範囲が拡大。

GoodFellows JTB

＜非接触でのチケット着券・認証＞

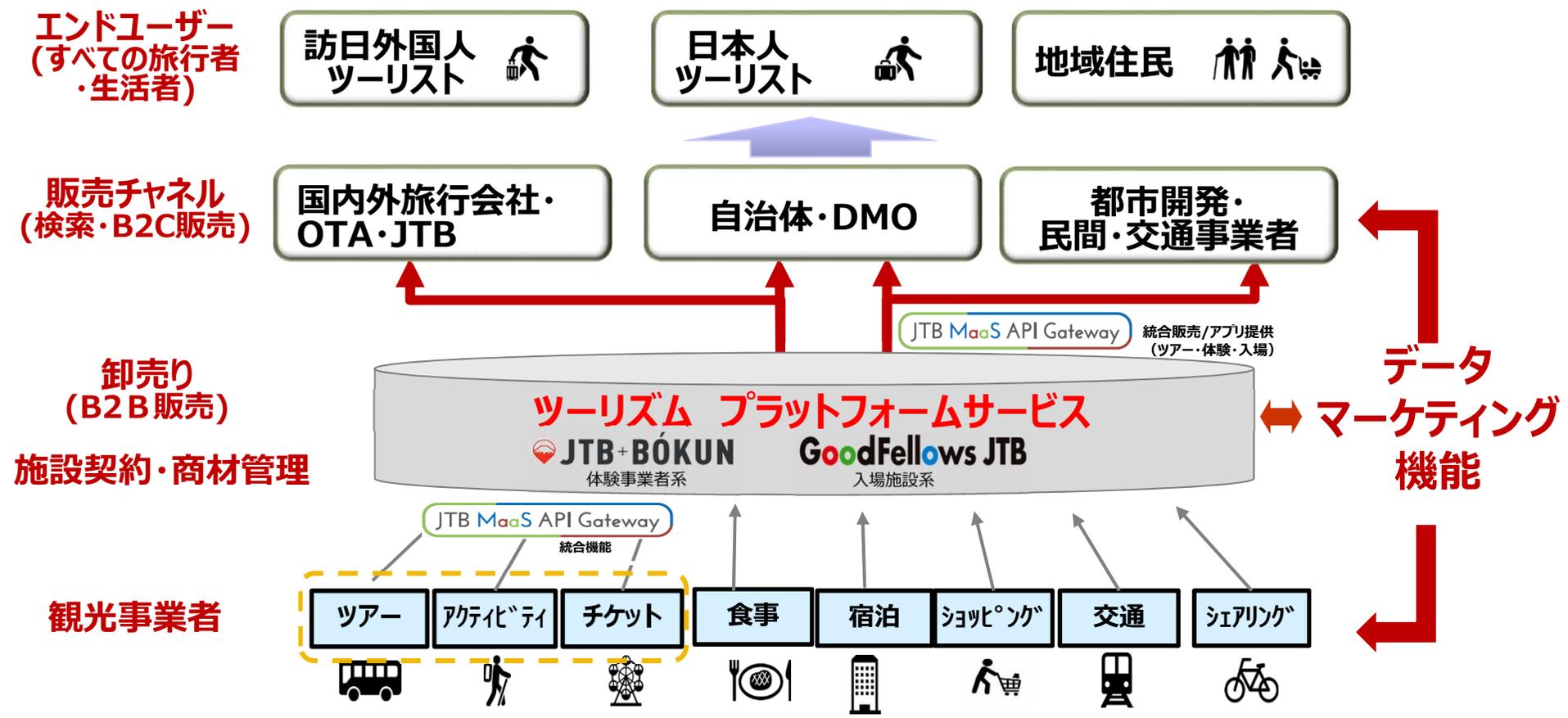
ゲストが提示したQRコードをモバイル端末で読み取り、着券・認証が完了



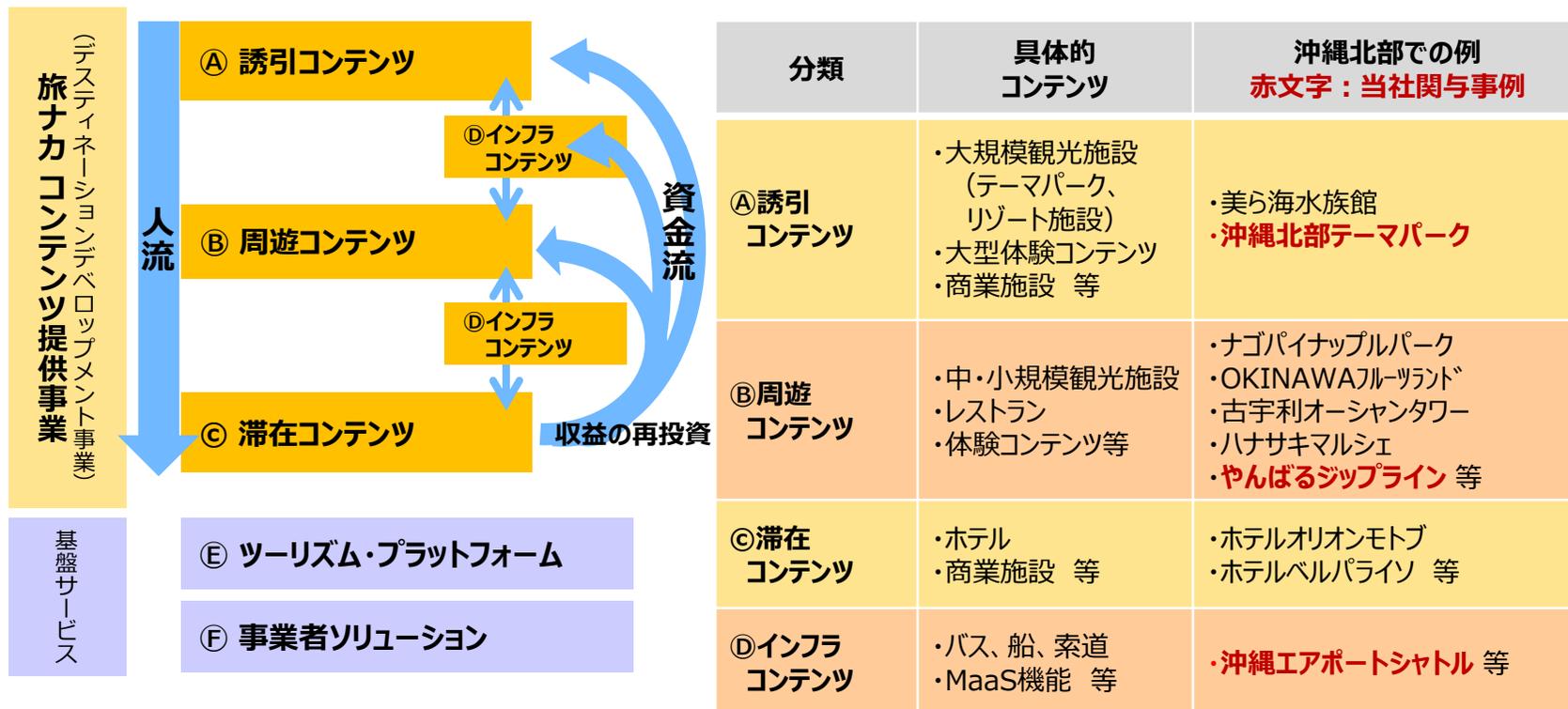
※QRコードは㈱デンソーウェーブの登録商標です。

デジタルによる事前予約・来場者数コントロールは、コロナによる一時的な対応ではなく、繁閑期、平日・週末の平準化を可能とし、フレキシブルで持続可能な施設運営手法としても重要。

7 1. 観光地デジタル化支援事業／目指す姿



- 4種類のコンテンツへの投資・開発により、人流・交流を起こし、マネタイズした収益を源泉に、地域における循環投資を行います。



人流・交流増加、消費・産業創造に向けた沖縄北部エリア開発

(1. 観光地デジタル化支援事業 + 3. 旅ナカコンテンツ提供事業)

※コンテンツの充実、デジタル・交通インフラ整備によって良質な顧客体験・周遊をサポート
その結果として、滞在・周遊時間の延伸と消費の促進を実現



観光地DX支援サービス群

(ツーリズム・プラットフォームサービス) による予約・発券・精算のデジタル化



体験型コンテンツ (ジップライン) 運営



テーマパーク計画に参画

エアポートシャトルバス (既存ルート)運営



- 出資コンテンツ
- 観光コンテンツ
- 宿泊施設
- 検討中のインフラコンテンツ

ツーリズム・プラットフォーム サービス

- ・電子周遊バス「美ら海とく5バス」
- ・路線バス周遊バスのアプリ「OTOPa」

インフラコンテンツ運営

- ・「エアポートシャトルバス」
- ※那覇空港～本部エリアで運行。延伸を検討中

アクティビティコンテンツ運営

- ・「やんばるジップライン」

テーマパーク事業への参画

- ・「新テーマパーク」に出資

ホスピタリティ人材派遣事業

- ・(株)Wソリューションによるサービス提供



感動のそばに、いつも。