

ホテル・旅館 IT セミナー OTA は依存せず活用 !! 今こそ自社サイトを最強の武器に !!

ホテル・旅館などの宿泊業に専門特化したソリューションベンダーとして業界貢献を続ける(株)タップが、OTA の活用と自社サイトの価値訴求を目的としたセミナーを開催した。行動特性に合わせたスマートフォンサイト・Web サイトの構築が求められる中、各企業や担当者は何をし、何を考えるべきなのか。自社 Web サイトの改善が、新たなおもてなしの形を提案する。

新たなソリューション提案 鍵は「カスタマサポート」

5月22日、IBM 箱崎事業所で行われたセミナー。冒頭、主催者である(株)タップ 代表取締役社長 清水氏より開会の挨拶が述べられ、続けて「タップ最新ソリューション」の紹介が行われた。最初のテーマは New Technology として『ゲストサービス支援』。スマートフォンを活用した新システム導入による、顧客情報の管理、迅速なゲストリクエストへの対応・確認、関係部署間での進捗共有実現がデモンストレーションを交えて紹介された。続いて New Method 『IBM Cognos を活用したオンハンドフォーキャスト』では、データ分析における動作の特徴や、表やグラフを用いた多角的な情報取得、フォーキャストの導き方などが説明された。3つ目のテーマは New research 『アンケート分析』となり、「テキストマイニング技法」(※1)を用いた精度と信憑性の高い情報による顧客嗜好の結果統計紹介。最後に New Lineup、Web 予約システムを手掛ける(株)ワイズプランニングからの事業譲渡による、より密接なシステム構成の実現を訴え、多言語化やコーポレート機能を持たせた新たな Web 予約エンジンの説明を行なった。

続いてトータルエンジニアリング企業を掲げる沖ウィンテック(株)より「ワンストップ 省エネソリューション」の提案が行なわれた。“ネットワークサービス”と“電気・エネルギー”の事業展開に、「カスタマサポート」を柱とする同社は、『エネルギーの見える化』による運用改善、その先にコストのみならず CO₂ やトータルエネルギーの削減を実現する。その内容は電気設備だけではなく、ネットワーク関係や情報通信関係など多分野にわたる。また顧客からのヒアリングにより、クライアントごとに最適な規模のシステムを構築し、契約完了後の保守、サポートを通じて長期の関係を目指す。最後に、(株)朝日工業社との協業で東京スクエアガーデン(中央区京橋)6F に開設した展示スペース「京橋 e4XROSS (きょうばしイーフォークロス)」の紹介がなされた。

「敵は、固定観念」 これからの Web マーケティングとは

最後は同セミナーのタイトルでもある「OTA は依存せず活用!! 今こそ自社サイトを最高の武器に!!」をテーマに、Web サイトアクセシビリティの改善やサイト運営支援を続ける、(株)キャブ 代表取締役社長 苦田氏からプレゼンテーションが行なわれた。冒



開会の挨拶と、自社最新ソリューションについて述べる、(株)タップ 清水氏

Web の重要性を伝え、言葉にも力の入る(株)キャブ 苦田氏

頭、Web マーケティングにおける自社サイトの位置づけや、ユーザーのホテル予約までの経路を述べることで、自社サイトの重要性を提唱。続けて自社サイトの点検へと移る。セミナーの中では、アクセシビリティ(※2)とユーザビリティ(※3)というワードが用いられ、世界基準である W3C と JIS 規格に基づいた評価がなされた。また SEO 対策についても触れ、内部対策と外部対策、ブログによる流入効果、テキストの個別化による検索結果への影響を述べた。後半はホテルエピナール那須を改善事例に挙げ、コンサルティング初期から改善にいたるまでの経緯を、ポイントを踏まえ説明。その後オンラインカード決済の普及によるメリットとリスクヘッジや業界動向にふれ、「Web マーケティングの敵は、固定観念」と締めくくった。



長期にわたる顧客との関係を築く。その鍵は「カスタマサポート」

【注釈】

- ※1 テキストを対象としたデータマイニングのこと。通常の文章からなるデータを単語や文節で区切り、それらの出現頻度や共出現の相関、出現傾向、時系列などを解析することで有用な情報を取り出す、テキストデータの解析方法。
- ※2 「利用のしやすさ」のこと。特に高齢者や障害者など、ハンディキャップを持つ人にとつどの程度利用しやすいかを指す言葉。
- ※3 「使いやすさ」のこと。様々な機能になるべく簡単な操作でアクセスできることや使っていてストレスや戸惑いを感じないことなどが優れたユーザビリティの指標となる。