



感動のそばに、いつも。

## 第4回 「北海道ドライブ観光促進プラットフォーム」

# 共創による観光DX支援

2023年7月26日

(株)JTB エリアソリューション事業部  
矢吹 伸幸



矢吹 伸幸 (やぶき のぶゆき)

株式会社JTB  
エリアソリューション事業部  
観光地デジタル化支援事業統括

## 【略歴】

- 1988年4月 (株)日本交通公社 (現、(株)JTB) 入社。  
法人営業、教育旅行営業に従事。
- 2004年4月 (株)JTB 事業創造本部 企画開発担当マネージャー
- 2006年2月 ウエディング会社T&GとJV「アニバーサリートラベル」を設立、出向
- 2014年4月 東京商工会議所 地域振興部 出向
- 2017年3月 (株)JTB法人事業本部 観光戦略担当部長 (観光ICT担当)
- 2019年4月 (株)JTBスポーツマーケティング事業部 営業担当部長  
東京2020 オリパラ聖火リレー運営業務担当
- 2021年10月 (株)JTB エリアソリューション事業部  
観光地デジタル化支援事業統括 (現職)

DX推進・事業企画・新規事業開発に携わる。

1. **JTBのエリアソリューション事業とは**
  - ・観光地デジタル化支援事業
2. **共創による観光DX推進事例**
3. **参考資料（JTBのソリューション紹介）**

# 1. エリアソリューション事業とは

	誰に	何を	何のために
ツーリズム	個人旅行者	①旅行 ②地域交流事業 (PR・実証実験・BPOなど)	「お客様・旅行者」 の 実感価値向上
	法人 (企業・行政・学校)		
エリアソリューション	行政	①観光ICT ②事業者ソリューション ③ふるさと納税 ④施設運営・管理 ⑤商事・出版 ⑥金融・決済 ⑦その他 ※「交流の目的」づくりにも着手	「交流促進」に 資するデジタル ソリューション等の 長期契約型の事業 ※JTB取扱い旅行者に限らない
	観光事業者		
ビジネスソリューション	企業 (メジャー)	①旅行、出張 ②イベント(企画・運営) ③研修(企画・運営) ④福利厚生 ⑤プロモーション ⑥MICE運営 ⑦その他(グループ内外)	「企業」 の コミュニケーション課題解決

## 目指すのは「送客」ではなく、地域目線の「誘客」

- ①地域の事業者様・自治体の課題を解決し、交流を増やすサポートをすること
- ②魅力的なコンテンツを、地域の皆様と共に創り上げていくこと
- ③JTBグループだけでなく、地域の事業者様との連携でエコシステムを作り上げること

持続的なデスティネーションの発展を目指して、**継続的な「交流」を生む**

**仕組みづくり**に取り組む

## 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

2  
観光地整備・  
運営支援事業

3  
エリア開発事業

※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。

# エリアソリューション事業 3つの事業区分

## 【3.エリア開発事業】

- ✓ エリア・地域に貢献する事業の開発  
(自主事業の経営・運営)



特定の重点エリア・地域において  
は、

大阪においては、

## 【3.エリア開発事業/ IR関連事業、大阪・関西万博関連事業】



※大阪IRイメージパース

## 【2.観光地整備・運営支援事業】

- ✓ 自治体の事業運営を支援するサービス
- ✓ 宿泊・観光事業者の事業運営を支援するサービス
- ✓ 自治体・DMO・事業者のハード整備のサービス



日本国内の各エリア・地域において、

## 【1.観光地デジタル化支援事業】

- ✓ 観光関連事業者のデジタル流通を支えるデジタルプラットフォームサービス
- ✓ 自治体・DMOのCRMを支援するデジタルサービス
- ✓ エリア・地域と観光関連消費者をつなぐデジタルプラットフォームサービス

# 観光地デジタル化支援事業



## 旅行者の視点

- ✓ スマホ 1 つで、便利に快適に簡単に旅行したい
- ✓ 窓口で・列に並びたくない、オンラインでの購入意向
- ✓ キャッシュレス・ポイント付与
- ✓ 情報はデジタル（SNS）で取得



**情報収集・観光行動の変化への対応**

## 観光地・観光事業者の視点

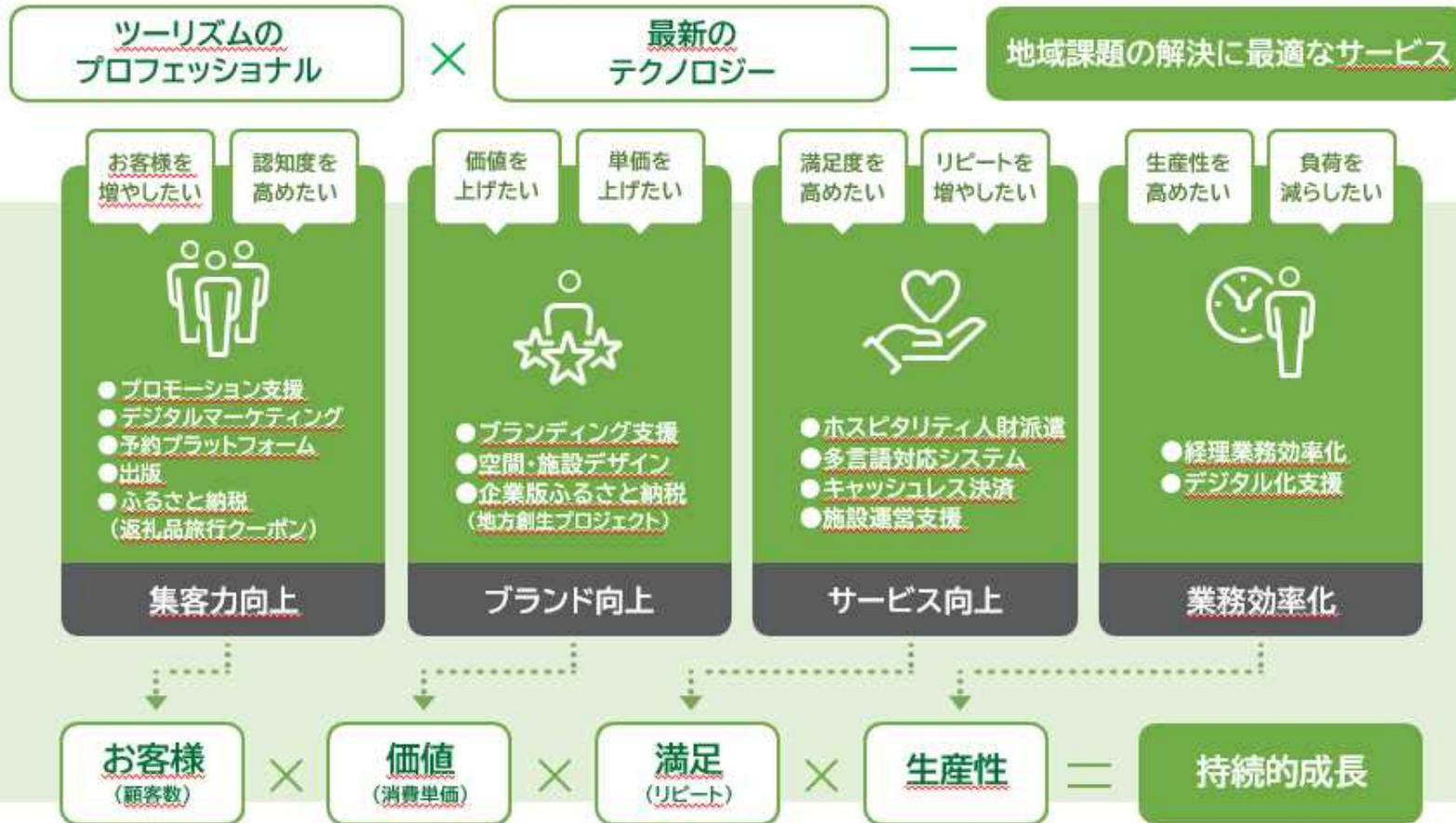
- ✓ 観光客の情報収集・観光行動の変化への対応
- ✓ 消費拡大・周遊促進・リピーター増
- ✓ オーバーツーリズム対策
- ✓ 業務の効率化 人手不足解消



**持続可能な観光地・社会の実現**

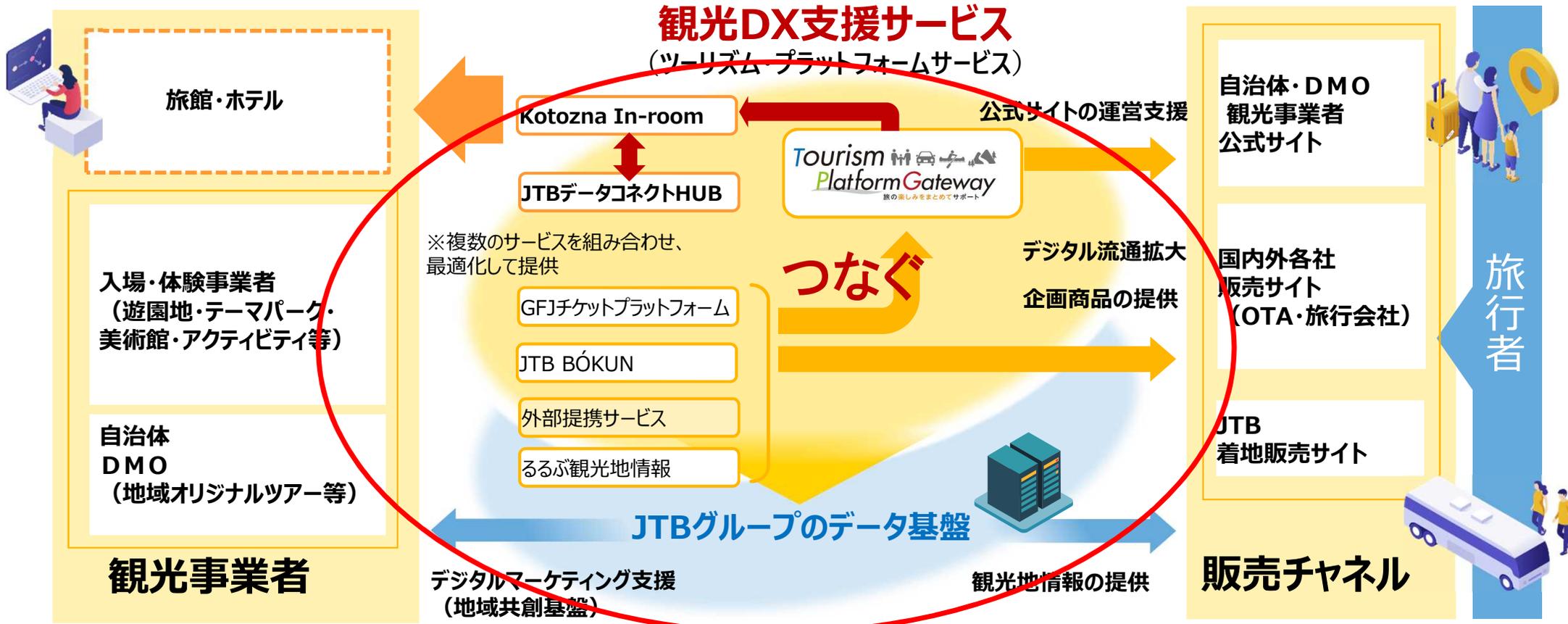
# 何故？観光地のデジタル化が必要？

JTBは地域の課題解決に取り組んでいます。



近年、社会のデジタル化や新しい生活様式などにより、地域及び事業の活性化に携わる皆様を取り巻く環境は大きく変化しています。日本のツーリズムの発展とともに成長してきたJTBは、旅行者の満足、事業者の課題解決のためのノウハウやリソースの宝庫です。強力な事業パートナーとも密に連携し、最新のテクノロジーと高度な専門性を組み合わせ、真に役立つサービスを提供しています。

# 観光DX支援の目指すべき姿



事業者、自治体・DMOの実感価値

## 事業者の生産性向上

- ・販路拡大、共通券等の企画商品拡大によるデジタル販売拡大
- ・バックヤード業務の効率化

旅行者の実感価値

## 便利な予約・購入・入場、快適・安心・安全な旅ナカ体験

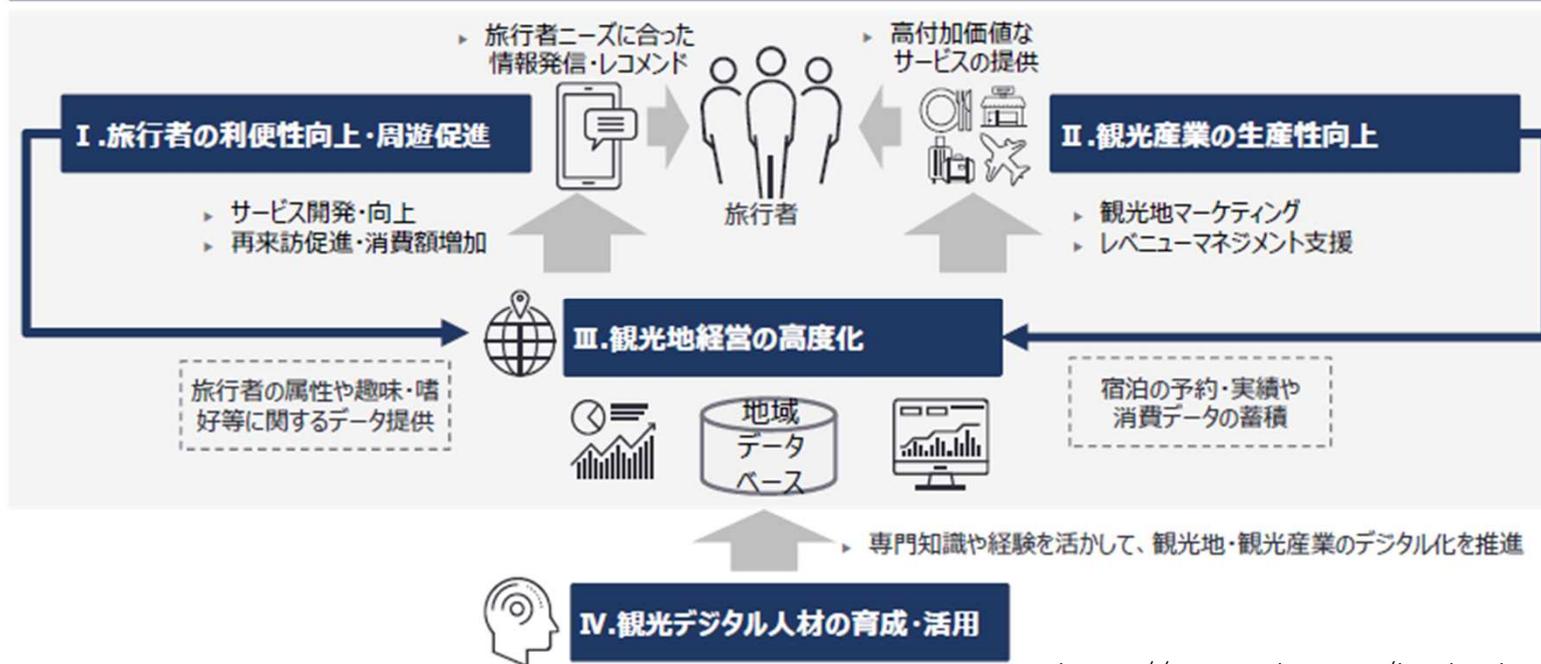
- ・間際でもスマホで予約・購入・入場が完結
- ・共通券等でお得に周遊
- ・時間指定入場等による、3密の回避

## 2. 共創による観光DX推進

# 【参考】観光庁の動き：観光DX推進のあり方に関する検討

## 観光分野におけるDX推進の意義

- 人口減少が進む我が国において、国内外との交流を生み出す観光は、地方創生の切り札。
- 観光分野のDXを推進し、旅行者の消費拡大、再来訪促進、観光産業の収益・生産性向上等を図り、稼ぐ地域を創出。
- 事業者間・地域間のデータ連携の強化により広域で収益の最大化を図ることで、地域活性化・持続可能な経済社会を実現。
- 観光地・観光産業においては、連携により効果の最大化を図る領域と、地域の特性や地域内の事業者の状況に合わせて個別に創意工夫する領域とを見極めつつ推進することが重要。



出典：観光庁  
[https://www.mlit.go.jp/kankocho/iinkai/kanko\\_dx.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/iinkai/kanko_dx.html)



一度見れば  
十分

これまでの観光地

日帰りで  
十分

観光消費が伸びない

リピーターが増えない

雇用が生まれない



ここでしか体験できない、高付加価値・豊かな滞在体験

旅行目的・スタイルと多様化に対応

「見る」の狭義の観光から、「滞在」「体験」「交流」の広義の観光へシフト

地域の来訪者・リピーターの拡大

住民・観光事業者、旅行者 全てが満足  
双方が利益を享受

観光地の価値向上・観光が成長産業  
人口・交流人口の拡大



**観光DX**

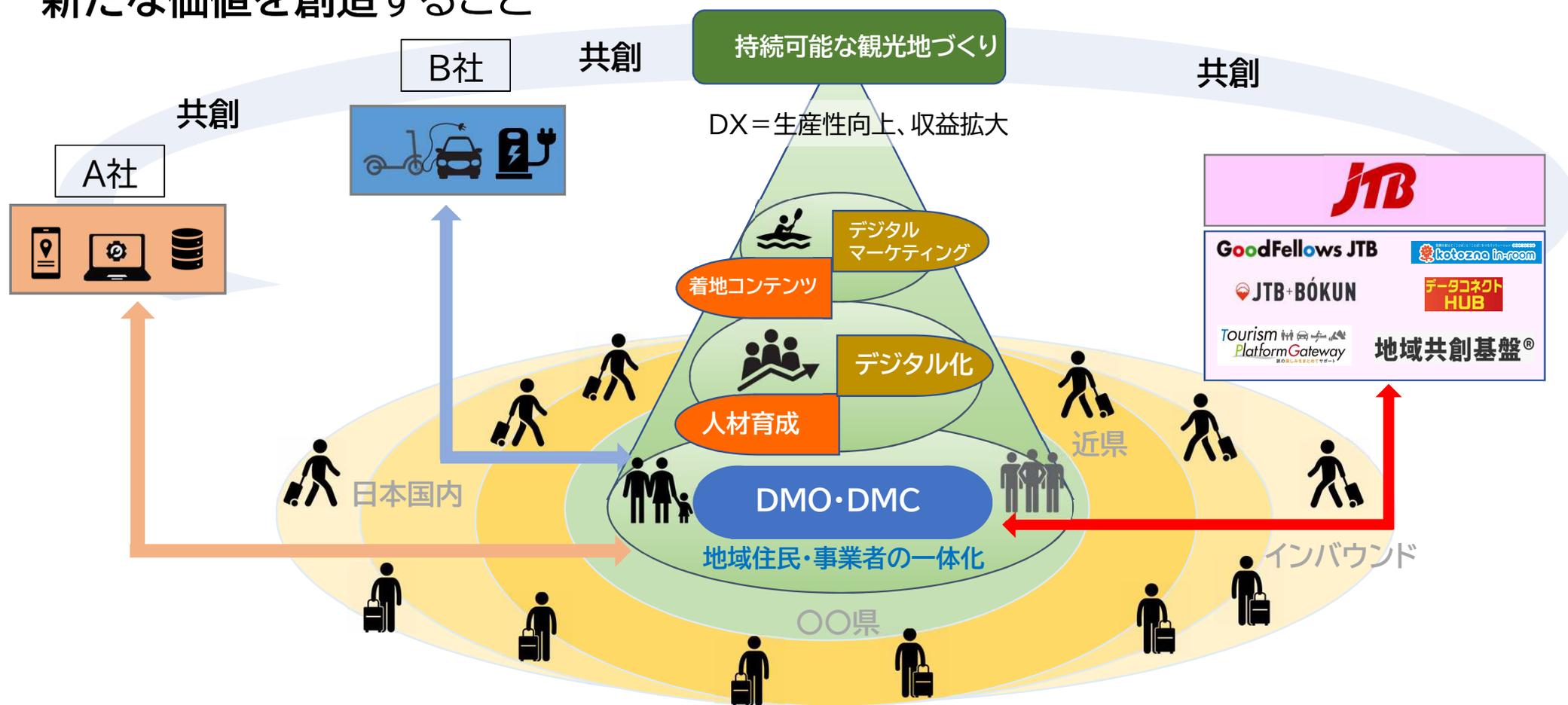
地域の人々の力・地域一体運営



**デジタルソリューション・データを活用して課題解決**

# JTBが目指す共創によるDX推進とは 何故、共創か？

- 共創とは、企業があらゆる利害関係者(ステークホルダー)と協働しながら事業を行い、  
新たな価値を創造すること



地域の抱える課題

関門DMOは、令和5年に登録DMO法人(地域連携DMO)として認定されたことにより、登録要件を達成することが必要となる

- (1)観光地域づくり法人を中心として観光地域づくりを行うことについての多様な関係者の合意形成
- (2)各種データ等の継続的な収集・分析、データ等に基づく明確なコンセプトに基づいた戦略の策定、KPIの設定・PDCAサイクルの確立
- (3)関係者が実施する観光関連事業と戦略の整合性に関する調整・仕組みづくり、プロモーションの実施
- (4)観光地域づくり法人の組織
- (5)安定的な運営資金の確保

観光地経営

- 魅力ある着地コンテンツの開発
- 着地コンテンツの情報発信
- 滞在時間、消費の拡大

DX推進

- 各種データを取得出来る仕組み
- データを分析出来る仕組み
- デジタル人財の育成

多様な関係者の調整

- 県を跨いだ2つ自治体(下関・北九州)
- 参画民間事業者

課題解決  
共創ソリューション

## ナビタイムジャパン様とJTBによるDX推進

- ①地域の情報発信、公式サイトによるオンライン販売
- ②魅力ある着地商品の開発と販売
- ③地域独自データの取得、データ分析

「関門海峡コンテンツプラットフォーム」を構築し、お客様へ観光情報、スポット情報、経路検索等を利用出来るサービスを提供。観光情報から「一元的に検索、予約、販売、決済」出来る。

NAVITIME

- ✓ 経路検索機能(トータルナビ)
- ✓ 旅程作成機能
- ✓ MAP表示機能

JTB

- ✓ TourismPlatformGatewayによる着地商品のオンライン販売(QRコードによるチケットレス)
- ✓ オンライン販売のデータ取得、個人情報管理
- ✓ 着地商品開発及びオンライン化の促進

両者による自治体、関係事業者の調整

今後の展開

## 魅力ある滞在コンテンツの拡充

- 移動を旅の目的に・・・海峡横断のメガジップライン、ドローンタクシーなど
- 地域連携の魅力ある共通券・周遊券の開発
- 観光再始動(看板商品)等を活用した、地域独自商品の開発
- 地域通貨

## インバウンド向けのインフラ整備・コンテンツの拡充

- JTBにBÖKUN活用によるインバウンド向け体験コンテンツ開発・流通
- 観光施設、食施設、商店街の多言語翻訳表示

## データの収集・蓄積・分析・利活用

デジタルマーケティング、CRMの強化による 地域のファン作り

## 門司港レトロフリーパス（5館共通券） 7月14日発売

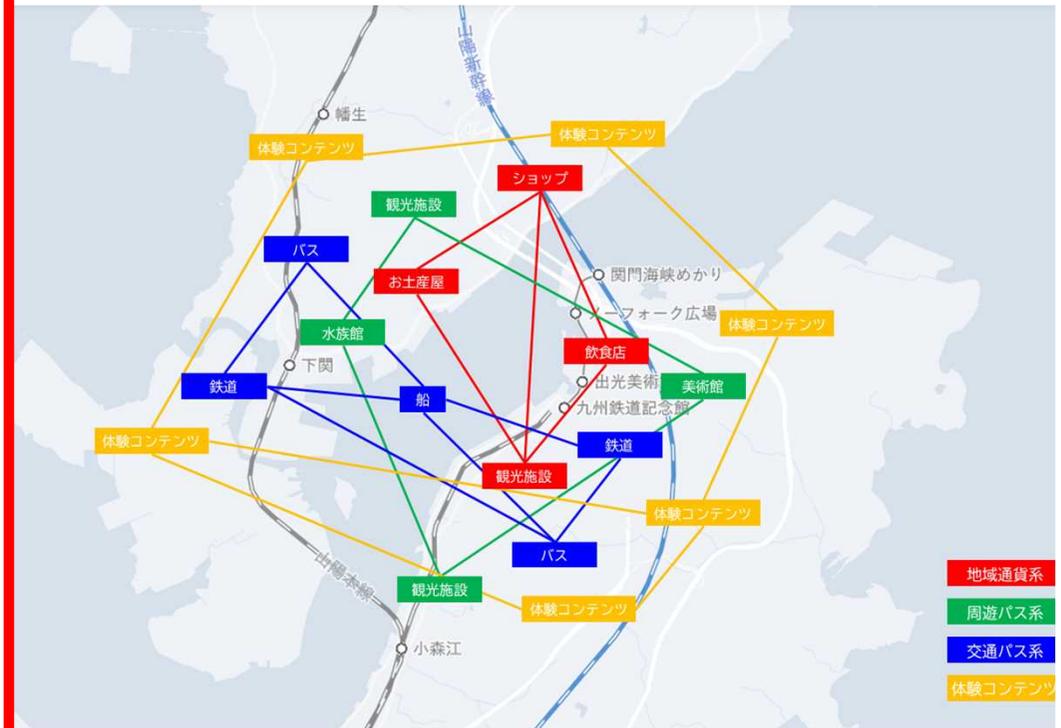
- ①九州鉄道記念館
- ②旧門司三井倶楽部
- ③関門海峡ミュージアム
- ④旧大阪商船
- ⑤門司港レトロ展望室

団体旅行（旅行会社向け販売）※30名様以上		個人旅行（オンライン販売、窓口販売）	
<p>団体価格・5館合計 1,120円（高校生以上大人）</p> <p>販売価格・5館周遊券 1,120円（高校生以上大人）</p> <p>チケット SAMPLE 門司港レトロ フリーパス</p> <p>No. 012345</p> <p>同伴の先生、添乗員は無料</p>		<p>一般価格・5館合計 1,400円（高校生以上大人）</p> <p>販売価格・5館周遊券 1,200円（高校生以上大人）</p> <p>5施設共通 QRコード</p> <p>オンライン販売の場合はQR コードで入場します 窓口販売の場合は、左画像の 紙チケットにて入場します</p>	
<p>団体価格 大人240円</p>	<p>団体価格 大人120円</p>	<p>一般価格 大人300円</p>	<p>一般価格 大人150円</p>
<p>団体価格 大人400円</p>	<p>団体価格 大人120円</p>	<p>一般価格 大人500円</p>	<p>一般価格 大人150円</p>
<p>団体価格 大人240円</p>	<p>団体価格 大人240円</p>	<p>一般価格 大人150円</p>	<p>一般価格 大人300円</p>

## 面的DX推進

JTBソリューション活用による、  
エリア全体の付加価値向上に向けた取組みの実施  
・チケットHUB ・JTB BOKUN・Tourism Platform Gateway

交通パス(船・バス・鉄道)も検討



地域の抱える課題

- 世界遺産の日光の社寺の入場は、電子化が進んでいない。  
→特に東照宮は、GW、紅葉の時期、連休には行列になる



- 例年、紅葉の時期、連休時には、マイカー渋滞が課題である  
→ CO2排出(排気ガス)



- 日光エリアの観光事業者の一体感



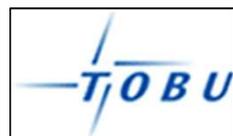


## 課題解決 共創ソリューション

首都圏から日光までの鉄道を有する「東武鉄道」様と共創

- ①MaaSアプリに交通・観光商品・情報の一元的なサービスを展開
- ②MaaSアプリによる、マイカー削減・鉄道利用促進(SDGs)
- ③日光の観光事業者のデジタル化支援

環境にやさしい持続可能な観光地づくり  
(環境配慮型・観光MaaS)



- ✓ NIKKOMaaSアプリ構築・運用
- ✓ 交通デジタルパス
- ✓ プロモーション



- ✓ 拝観・入場・体験事業者開拓、デジタル化
- ✓ NIKKOMaaSアプリ構築
- ✓ EV・PHV充電器設置



- ✓ EV・PHV  
カーシェア設置・運用

1タップから始まる、日光旅  
NIKKO MaaS



## 日光 MaaS のサービス概要

鉄道・バスをセットにしたお得なデジタルフリーパスのほか、EV・PHV カーシェアリングやシェアサイクル、EVバス等の環境にやさしいモビリティと歴史・文化・観光施設等の拝観・入場チケット、アクティビティ等の体験プログラムをスマートフォンから簡単に検索、購入いただくことができるサービスです。



今後の展開

◎デジタル化による地域一体化の取組

日光エリアは、当初はチケットの電子化が全く進んでいなかったが、「日光東照宮」の電子化をきっかけに、エリア全体の入場チケットの電子化が進み、新たに体験事業者の参画も決定

2021年10月  
NIKKOMaaS開始

交通デジタルパス  
EVレンタカー  
シェアサイクル  
販売開始

日光東照宮の電子化により、日光山林王寺、日光二荒山神社など13事業者の電子化契約

2022年3月  
NIKKOMaaS第2弾

日光東照宮をはじめ、24商品の入場電子チケットの販売開始

10月の販売開始以降、周辺の温泉ホテルによる日帰り温泉券なども商品化が進む

2022年10月  
NIKKOMaaS第3弾

入場チケットに加えて、新たに体験事業者(15商品)のオンライン販売開始

これまでに拝観・入場施設に加えて、体験・アクティビティ事業者の参画が進む

地域の参画事業者が徐々に拡大＝地域一体化

10月13日に「日光とくとくパス」、12月に「NIKKO カップグルメ（看板商品）」発の共通券発売

## JTB BOKUN

大人気プレミアムランクの着物レンタル！ヘアセット髪飾り付け放題こみこみプラン



口コミ数NO.1（※）の日光着物レンタル店で自分らしい旅の思い出をつくりませんか。手ぶらでご来店OK、お荷物お預かり無料サービス付…

詳細を見る

奥日光で初心者向け探鳥ツアー『オオワシ・オジロワシをさがそう@千手ヶ浜』



毎冬、奥日光の中禅寺湖に飛来するオオワシ・オジロワシをメインターゲットとした野鳥観察会【オオワシ・オジロワシをさがそう！2022】を開催します。…

詳細を見る

- 期間:10月6日～発売開始
- 内容:9事業者15商品  
(ネイチャーツアー、ナイトツアー、着物レンタル、タクシー貸切、ろくろ体験等)

## 日光とくとくパス (湯めぐり付き)



- 期間:10月13日～12月末(第一期)  
:1月上旬～2月末(第二期)
- 内容:入場15業者+日帰り入浴3施設
- 価格:@4,800円

## NIKKO カップグルメ



- 期間:12月
- 内容:日光の老舗名店会を中心に試食程度の商品を共通券化。日光のお土産販売増に資する実証。
- 価格:1,500円

NIKKO MaaSとは、“国内初の環境配慮型MaaS”。



## 移動・観光の多種多様なコンテンツ

お得なデジタルフリーパス  
鉄道・バス



EV・PHVカーシェア  
シェアサイクル・EVバス



拝観・入場チケット  
体験アクティビティ



各種データを蓄積し、マーケティングに利活用

地域の抱える課題

- 度重なる災害や新型コロナにより疲弊した地域を活性化
- 阿蘇を周遊滞在するコンテンツ不足
- 情報提供の不足により、阿蘇の魅力が、十分に伝わっていない
- 2次交通・3次交通網の課題



阿蘇の魅力を伝え、観光周遊を促進し、観光消費額の拡大増加を目指す

「くまモン」を最大限に活用し、「くまモン・熊本県」のファンを拡大、リピーターを増やす

IT・デジタルを活用した  
新たなユーザー体験(UX)の実現と滞在時間の拡大と周遊促進

両社のアセットを活用し、  
観光に関する新たな情報提供の手法を提案  
IT活用によるスムーズな観光体験を提案  
ユーザー統計データの定量分析を通じ、新たなサービスを開発・改善



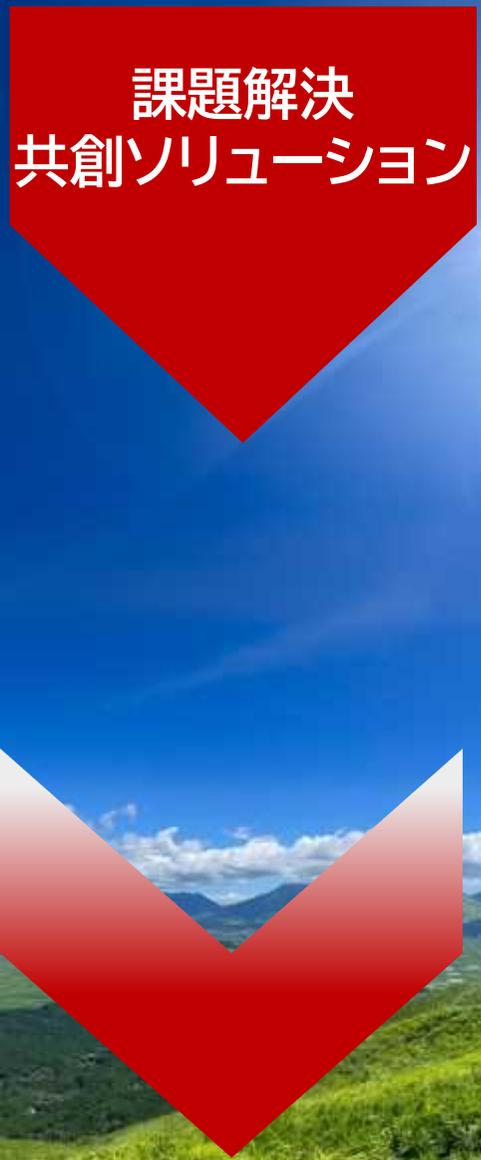
るるぶDATA

JTBグループ×パイオニアの提案

- ◎パイオニアの最新のスマート音声ナビ「NP1」を活用した観光周遊施策
- ◎JTBグループが保有する「るるぶ観光情報」のデータを音声化
- ◎くまモンを全面に活用した施策

●音声による観光レコメンド  
走るだけで阿蘇の魅力を発見、周遊を促進

くまモンランドのおすすめスポットに紐づいた「るるぶ」観光情報や  
新たな専用コンテンツを「NP1」から自動でPush通知。



課題解決  
共創ソリューション



旅ナカ  
(ドライブ中)

PUSH通知(音声+画像)

「NP1」がくまモンランドのおすすめ  
スポットや豆知識を自動で案内。  
走るだけで阿蘇の魅力を発見！  
※くまモン語で案内  
※スマホアプリとも連動



音声

近くに 鍋ヶ滝があります。  
鍋ヶ滝は高さ10m幅20mと横  
に広い滝で美しく流れるその様  
は・・・  
ここに行くモン？

&

画像



旅ナカ・旅アト  
(休憩中、ドライブ後)  
履歴からアプリで詳細情報確認

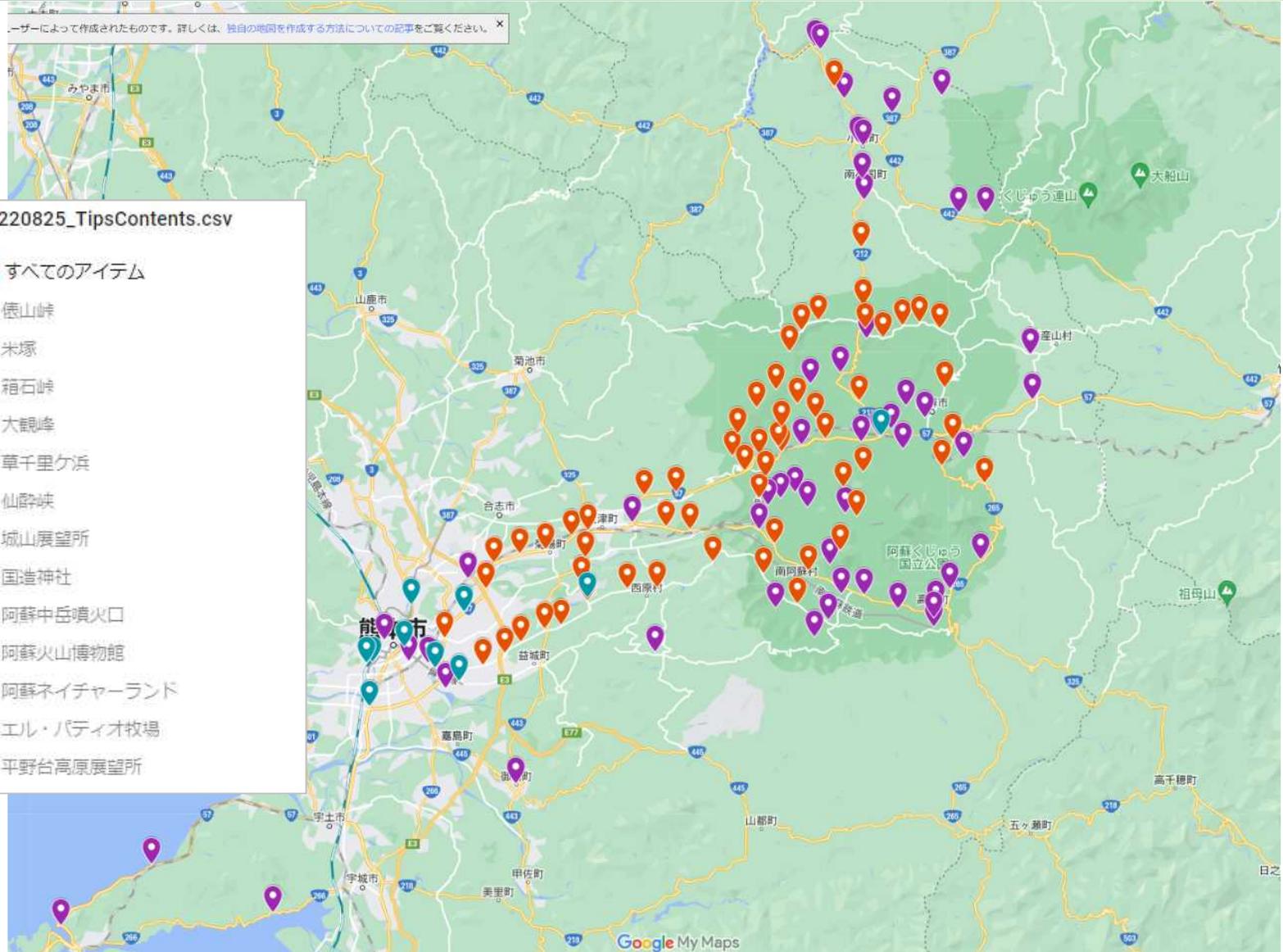
走行中に案内された情報はクルマ  
の外でも後から確認可能。

- ・休憩中のカフェ
- ・ドライブ後のホテル など

さらに

詳細情報も確認可能。  
面白そうな場所そのままスマート  
フォンからルート設定可能。





20220825\_LocationContents.csv

すべてのアイテム

- 阿蘇ミルク牧場
- 葉祥明阿蘇美術館
- 熊本県野外劇場 アスベクタ
- 白川水源
- 熊本城
- 三角西港
- 道の駅波野「神楽苑」
- 果実の国カップルズ
- 隠れ茶房 茶蔵カフェ
- 阿蘇大観峰茶店
- 阿蘇神社
- 阿蘇カントリー・ドミニオン

20220825\_TipsContents.csv

すべてのアイテム

- 俵山峠
- 米塚
- 箱石峠
- 大観峰
- 草千里ヶ浜
- 仙酔峡
- 城山展望所
- 国造神社
- 阿蘇中岳噴火口
- 阿蘇火山博物館
- 阿蘇ネイチャーランド
- エル・パティオ牧場
- 平野台高原展望所

## NP1は、スマートフォンとリンク



## クルマの中



## クルマの外



## 車内接続イメージ



今後の展開

今後の取組み

走行履歴・立寄履歴

操作履歴・反応履歴



統計化

分析



地域の魅力アップ

新たなサービス



新たなエリアで  
サービス展開  
(天草エリア)



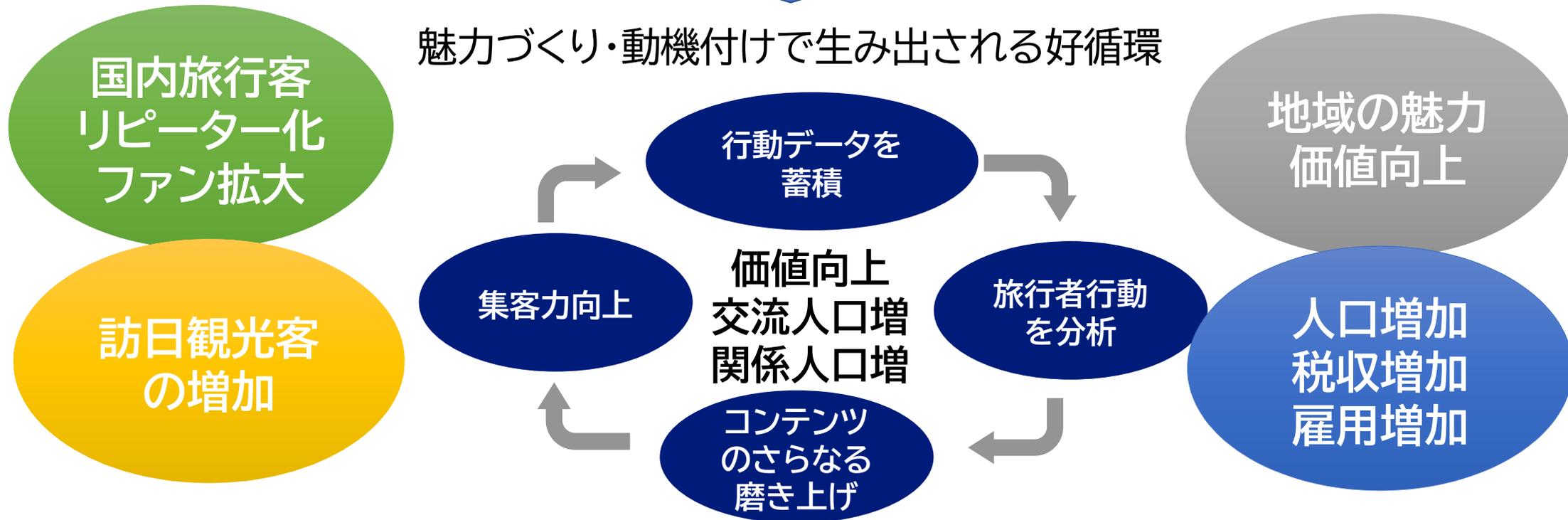
くまモンランドの  
魅力度アップ

- 取得したデータの活用
- 新たな施策、戦略策定
  - 誘客促進
  - リピーター拡大

デジタルソリューションで地域の魅力あるコンテンツを  
快適に楽しんでいただくための仕組みを提供



魅力づくり・動機付けで生み出される好循環



# 【参考資料】 JTＢのデジタルソリューション

# 地域観光振興におけるDX推進の取り組みに関するアンケート

## 情報発信・収集状況

マーケティング調査や分析について、あなたの勤め先や部署で、

Q1 「すでに取り組んでいるもの」をお知らせください。

Q2 「取り組んではいないが、興味関心があるもの」をお知らせください。

Q3 「興味関心がない、または、過去に取り組んでいたが中止したもの」をお知らせください。

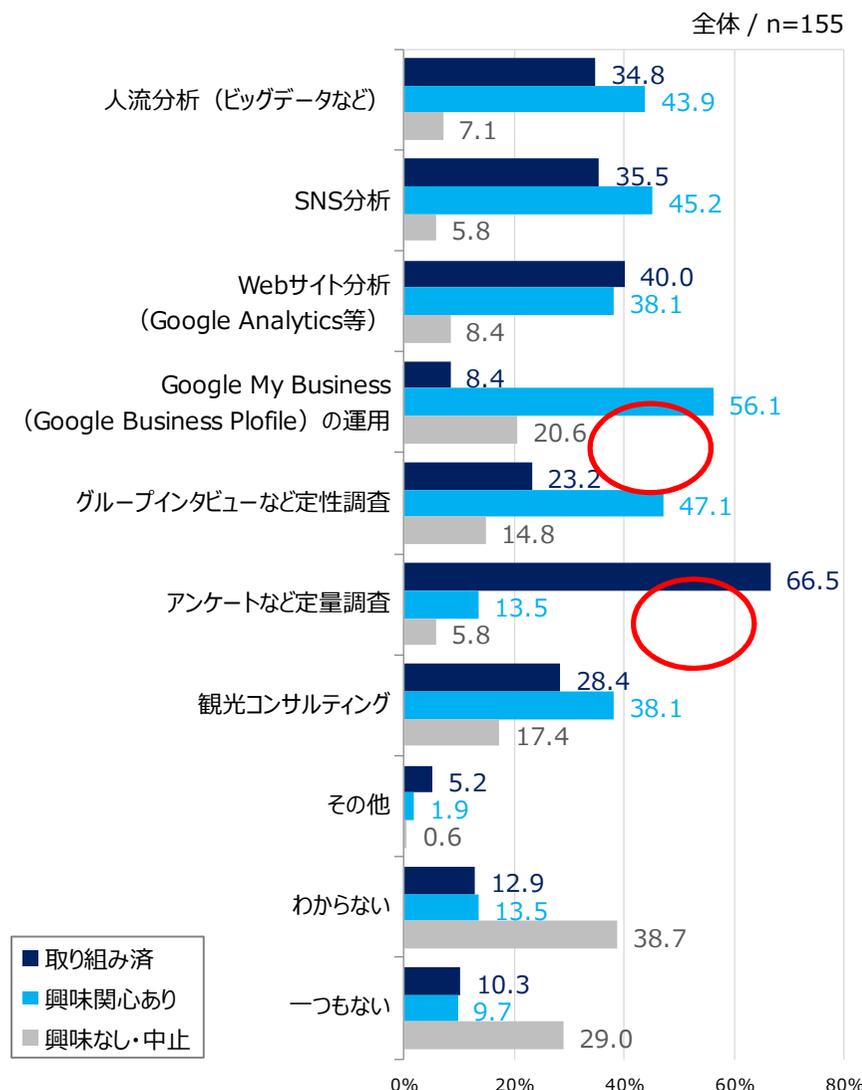
### 調査概要

【調査対象】 JTBメルマガ配信者のうち、自治体・DMO・観光協会に所属されている方

【サンプル数】 155サンプル

【調査期間】 1回目 2月13日~2月20日、 2回目 2月24日~3月3日

【調査方法】 インターネット調査



# データの利活用について

デジタル化により、観光客の嗜好・行動把握が可能に！地域のファン創りへと生かす

## タビマエ



## タビナカ ・ タビアト

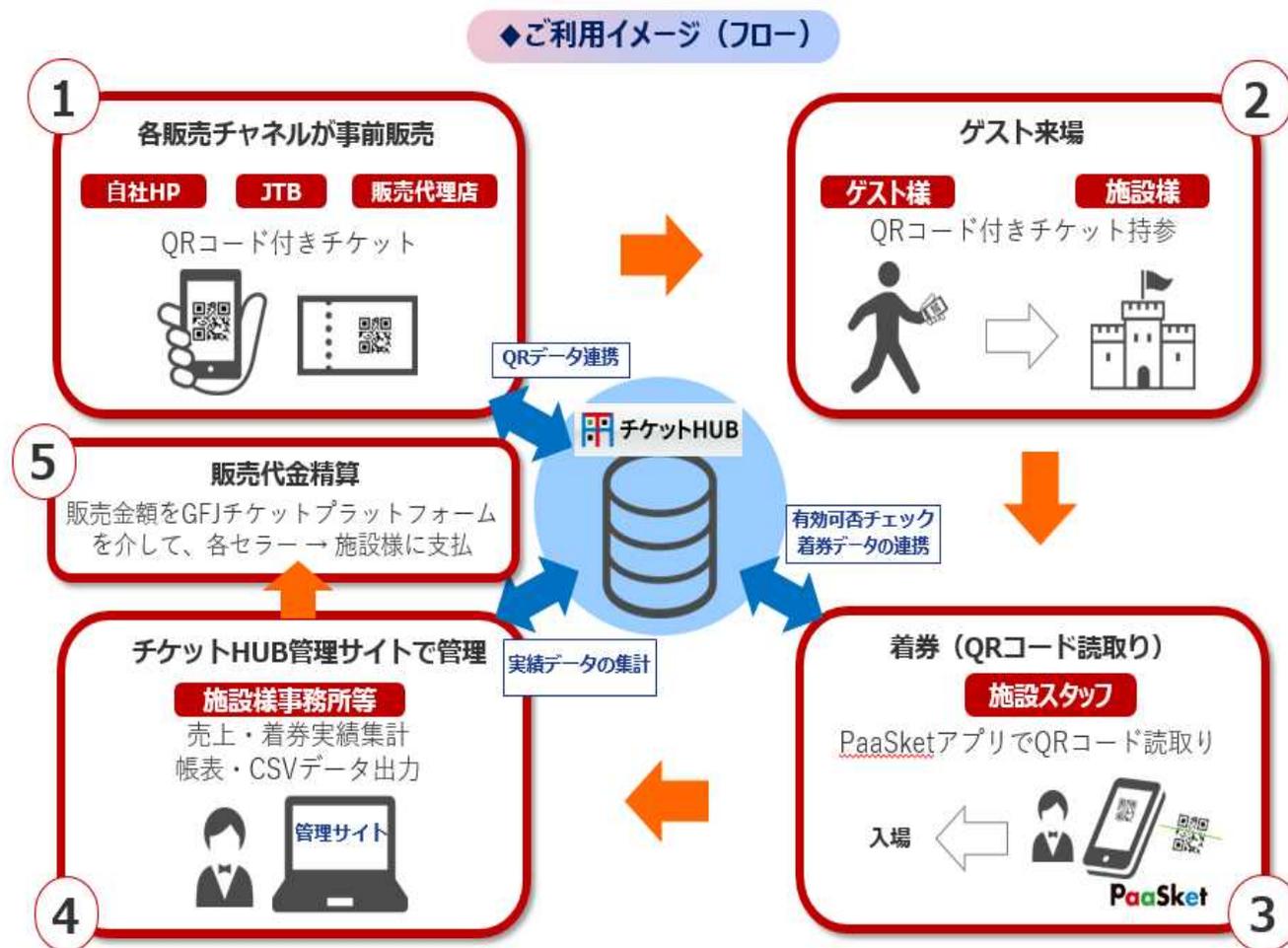


## データクレンジング



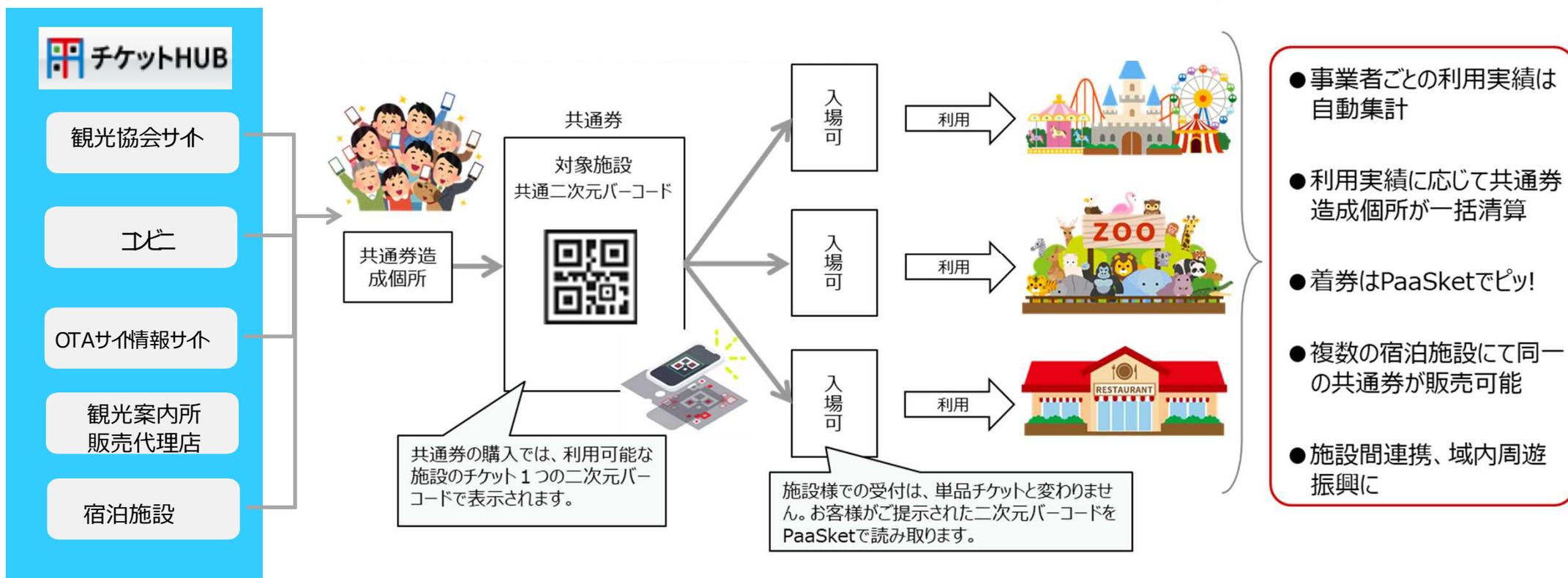
## GoodFellows JTB

- ✓ 全国の観光事業者様とレジャーチケット販売事業者様を結ぶ、チケット流通プラットフォーム
- ✓ チケットHUBとのAPI連携で、観光事業者様のデジタル化を支援し、多様なレジャーチケット販売事業者様との接続を実現
- ✓ これからのニューノーマルに対応するべく、二次元バーコードでの非接触着券対応



様々なチャネルでの販売で地域内への集客促進、共通券造成で地域内の周遊を促進、地域内へより多くの方にお越しいただき、より長く、より多くの施設を訪れていただくことを支援

## 購入場所



# 【参考資料】観光DX支援 周遊促進

GoodFellows JTB



東京を中心とする101の美術館・博物館等の入場券や割引券がセットになったパス

JTBホームページ・コンビニなどのセラーでの販売だけでなく、道の駅やホテルなどでも販売

## <美ら海ととくとく5パス>

おとな	高校生	子ども
5,000円	4,000円	2,500円

【おとな組み合わせ例】

- 沖縄美ら海水族館 1,880円
- ピオスの丘 1,800円
- 東南植物公園 1,540円
- 琉球村 1,500円
- おきなわワールド・文化王国玉泉洞 1,300円

8,020円が 5,000円に!

美ら海水族館プラス沖縄本島の人気13施設から4施設をチョイスできる周遊券



## 神戸観光スマートパスポート DMO・地域の周遊促進・価値向上

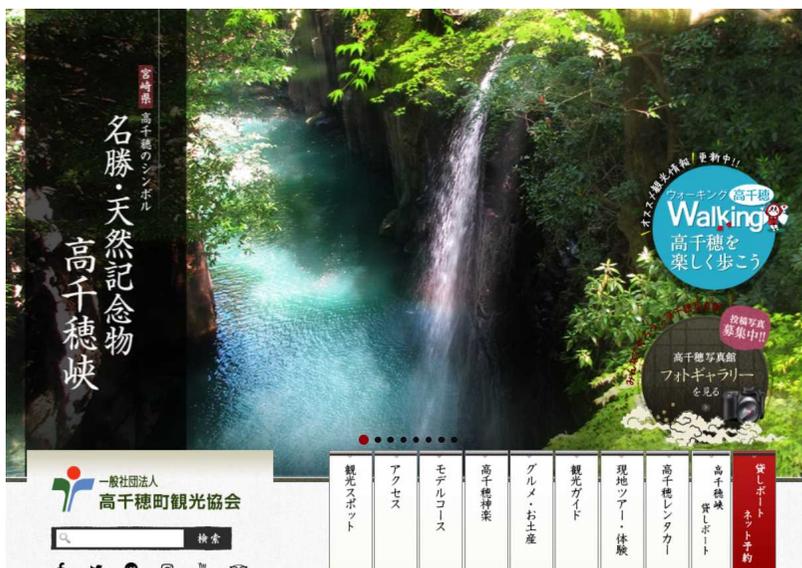
神戸全域を網羅した全46施設を訪れることができる周遊券観光案内所や周辺ホテルでも販売を実施

観光事業者様向けのB2Bプラットフォーム。  
体験型商品の流通を拡大し、予約・在庫を一括管理できます。

## JTB BÓKUNでつながる世界

地域内の事業者同士の連携で、旅ナカに新たな販路を創出。





高千穂神楽 拝観について

高千穂神楽拝観が予約可能となりました。  
予約サイトより申し込みをよろしくお願いたします。  
ご予約手続きの前に高千穂神楽のページをご確認ください。  
※なお、新型コロナウイルスの感染状況によっては公演休止となる日も  
ございますので公演状況をご確認ください。

高千穂神楽 20時公演

予約はこちら



DMO/観光協会 「高千穂町観光協会」様

■ 課題

- ①メール・TELのお問合せのみで販売  
☞オンライン化により、問合せ業務の削減
- ②「現地払いのみ」で体験コンテンツ販売  
☞事前決済導入により、当日の精算業務削減
- ③旅行者が同じ時間・同じ場所に集まり三密状態  
☞旅行者の分散により、三密回避

■ 今後の展望

- ・協会HP掲載商品のラインナップ増加
- ・周辺ホテルや隣接地域で販売する仕組みの構築  
☞宮崎県北地域の滞在時間増へ

# 【参考資料】観光DX支援 事例紹介：販路拡大



## DMO「そのの郷」様



### 祖谷溪ボタリクツアー [フロンプトンボタリク]

予約人数: 2

2022年4月

日	月	火	水	木	金	土	日
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		
4/25	4/26	4/27	4/28	4/29	4/30		

予約内容

予約料 ¥11,000

予約手数料 ¥1,000

予約料 ¥12,000

クリックすると JTB BOKUNの予約画面に遷移

近隣のホテルのHPで「過ごし方提案」として体験コンテンツの申込が可能に！



#### 新着情報

- 2022年3月10日 雇員スタッフを募集しています。
- 2021年12月8日 2022年ゴールデンウィークの先行販売を開始しました。
- 2021年12月1日 オプションツアーの販売を開始しました！
- 2021年11月3日 客室改装工事のお知らせ（お断り）。
- 2021年10月21日 @ToTo 緑葉三保市トランプルキャンペーン！第3弾！
- 2021年10月5日 【特別運行】奥祖谷麓道バスお運行されます。

天空に広がる星空に包まれて、露天風呂付客室天神プラン 露天風呂付客室天神プラン 露天風呂付客室天神プラン

気軽お食事と温泉を気軽に楽しんで 昼食つき日帰り温泉プラン 気軽お食事と温泉を気軽に楽しんで 昼食つき日帰り温泉プラン

お楽しみツアー オプションツアー

ホテルから徒歩1分 ボネットバス ボネットバス

お客様からの質問を人工知能がいつでもお答えします トリップAIコンシェルジュ

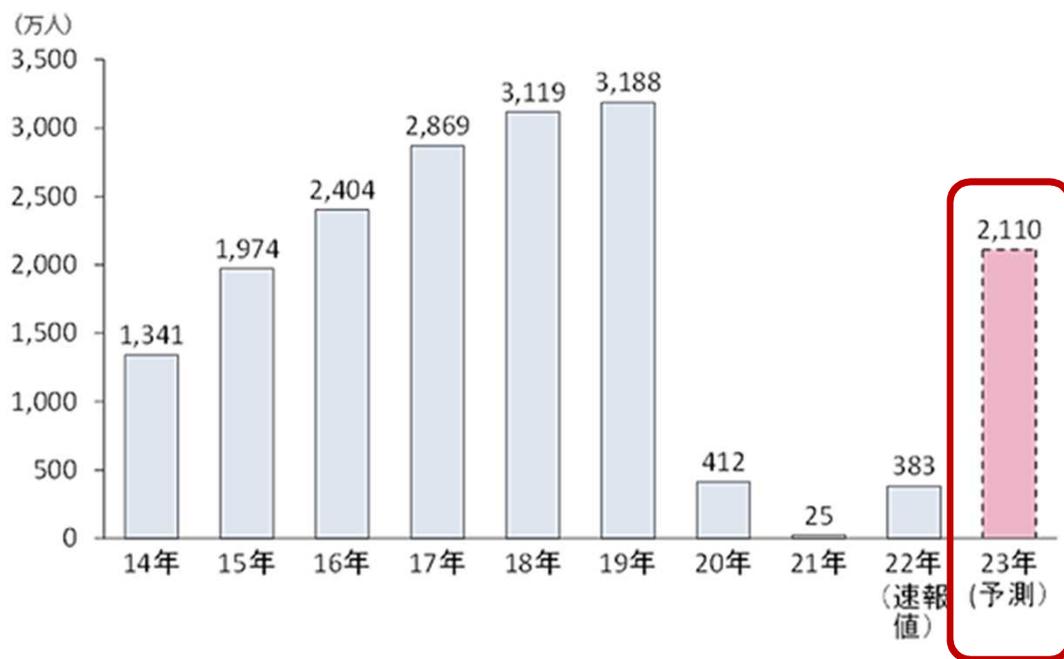
体験予約

- ひらら清きワークショップ (三好の地産飲み比べセット付) ¥2,000
- 八食祭雲霞タクシープラン ¥2,850
- 【香道定】箱舟の舟を乗る！山泉の収穫体験米焼餅体験【ハニカム体験】 ¥3,500
- 【東祖谷×そば打ち体験】山菜園採り付き！祖谷そば打ち体験プラン ¥3,600
- 阿波の本格伝統染体験 ¥3,800
- いちご作り45分+採りたて「いちご」で大盛り！ ¥3,000
- 阿波の山菜園採り付き！山菜園採り付き！山菜園採り付き！ ¥5,000
- 阿波の山菜園採り付き！山菜園採り付き！山菜園採り付き！ ¥5,000
- 祖谷溪ボタリクツアー [フロンプトンボタリク] ¥11,000

# 【参考資料】宿泊事業者が抱える課題

- 23年7月以降に訪日外客の回復が本格化すると予測
- 一方、宿泊事業者の人手不足は加速(全51業種中ワースト1位)

### 訪日外客数



出所：2014年～2022年までのデータはJNTO「訪日外客数」よりJTB総合研究所が作成

### 人手不足

順位	業種	2020年 7月	2021年 7月	2022年 7月
1	旅館・ホテル	18.2	↑ 22.5	↑ 66.7
2	情報サービス	44.5	↑ 54.7	↑ 64.9
3	建設	51.9	↑ 57.5	↑ 62.7
4	メンテナンス・警備・検査	48.1	↑ 53.8	↑ 59.8
5	運輸・倉庫	36.0	↑ 47.1	↑ 59.4
6	農・林・水産	47.1	↓ 46.3	↑ 58.0
7	自動車・同部品小売	46.2	↑ 57.1	↑ 57.8
8	金融	36.2	↑ 41.2	↑ 56.5
9	飲食店	24.6	↑ 43.6	↑ 54.1
10	専門サービス	33.7	↑ 46.8	↑ 52.9

帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査」から

ゲストの  
スマートフォンの  
手のひら  
コンシェルジュに



ゲストの滞在にもっと「快適」を、スタッフのおもてなしに更なる「変革」を。

コトツナ イン ルーム

# kotozna in-room

## Kotozna in-room = 新しいおもてなしのカタチ



お部屋に設置されたQRコードを、ゲストが自身のスマートフォンでスキャンすると、**施設専用の情報端末 & 多言語コミュニケーションツール**に大変身します！  
**専用アプリ・専用端末・初期工事は一切不要**です。  
※ゲストの個人情報の入力はありません。

### こんなお悩みを解決します！



スタッフ

情報を伝えたいが**更新**に時間がか  
けたくない

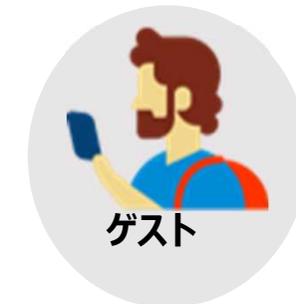
**顧客満足度**や**館内消費のアップ**を  
図りたい

インバウンド復活を見据えて**多言語  
対応**をしたい

せっかくの旅行なので**様々な情報**を  
知りたい

いつでも知りたいことを気軽に**問い  
合わせ**したい

**言葉の壁**があるので、  
問い合わせをしにくい



ゲスト

# 【参考資料】観光DX支援 ソリューション紹介：業務効率化



- 多言語コミュニケーション「Kotozna In-room(コトツナ イン ルーム)」
- Kotozna(株)とJTBによる共同事業として2020年2月開始



## 情報提供

館内施設・よくある質問  
周辺飲食施設&観光情報などを  
メニュー画面から展開。  
クーポン発信も可能。  
(順次サービス拡充)



## コミュニケーション

ゲスト自身のスマートフォンを使って  
スタッフへ問い合わせが可能。  
スムーズな双方向コミュニケーションを実現。

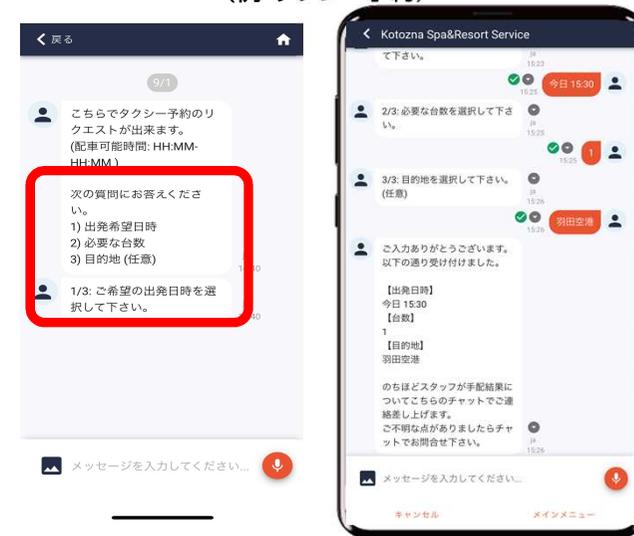
(109言語対応)



## 注文受付機能

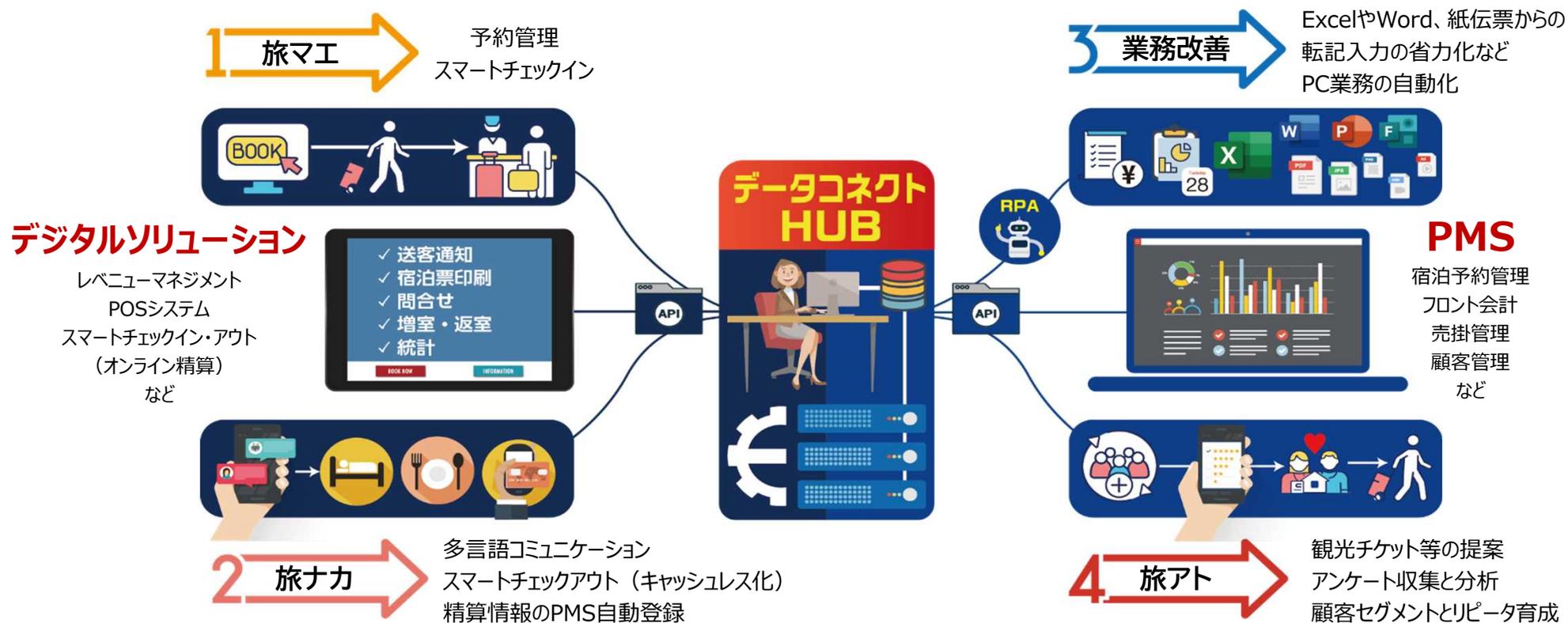
アメニティの依頼や、タクシー予約  
などに必要な最低限の情報を  
自動収集。業務効率を大幅に向上。  
※チャットボットはルールベース型を採用

ゲストのスマートフォン画面  
(例:タクシー予約)



# 【参考資料】観光DX支援 ソリューション紹介：業務効率化

- JTBデータコネクトHUBは、データをつなぐAPIを共通化することで、デジタルソリューション導入の障壁であるコスト負担も低減し、宿泊事業者がデジタルソリューションを導入しやすい環境を提供します



## 「Kotozna in-room」 × 「JTBデータコネクトHUB」 × 「PMS」

### 今まで

今までは、未精算の請求料金はチェックアウト時にお客様にお支払いいただく必要がありました。  
チェックアウト時間が集中するため、従業員の業務に偏りが生じていました。

伝票確認・PMS入力

チェックアウト・精算

課題



### これから

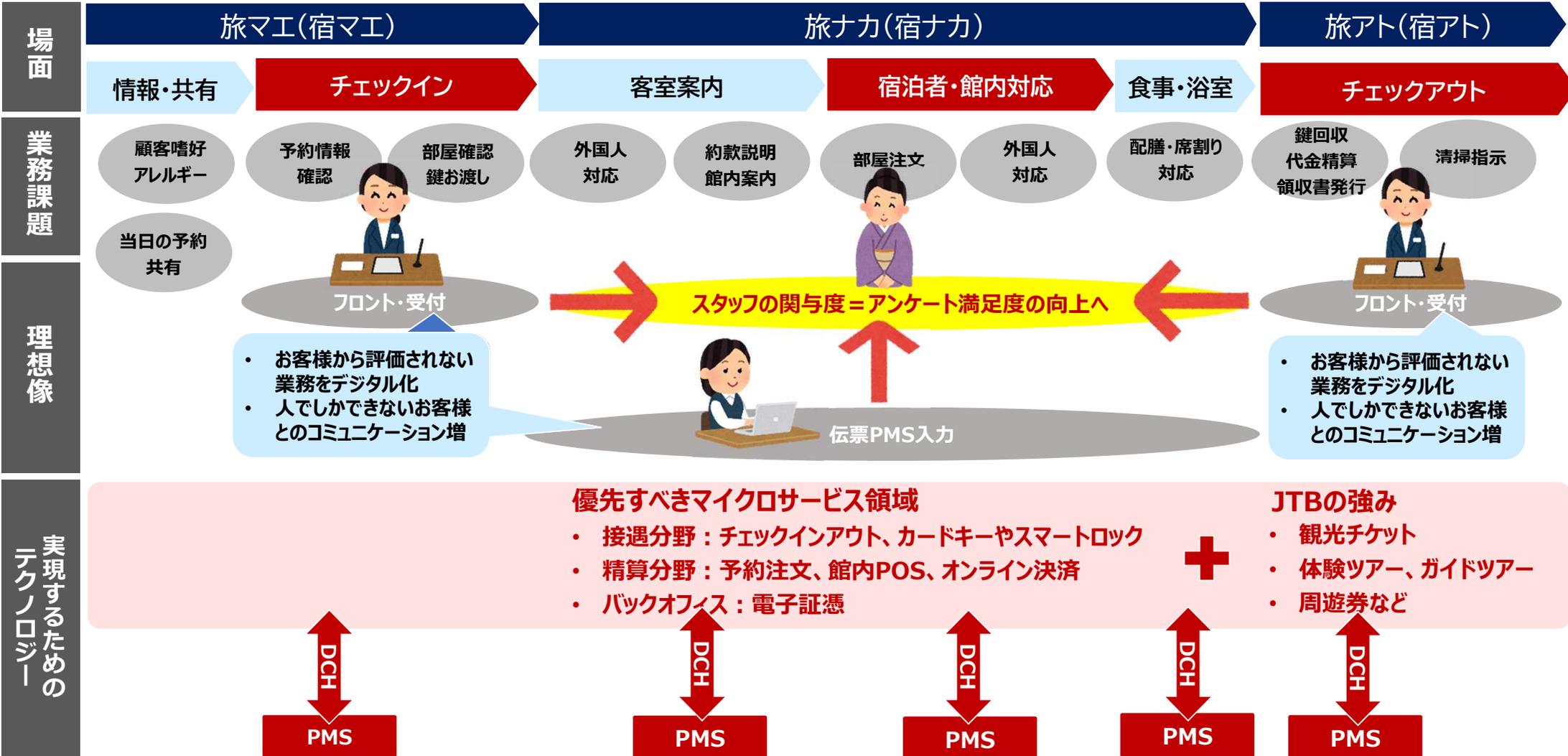
これからは、お部屋で精算が可能となります。  
お客様は未精算額の確認、精算はオンライン決済が可能となり、決済完了は精算済み情報をPMSへ登録されます。

精算額の確認

(チェックアウト)・精算



# 観光DX支援 ソリューション紹介：業務効率化



The logo for JTB, consisting of the letters 'JTB' in a bold, white, stylized font. The 'J' and 'T' are connected, and the 'B' is a simple, rounded shape. The logo is centered on a green background that has a subtle gradient from dark green on the left to a lighter green on the right.

感動のそばに、いつも。