

2018年10月9日

地域のデータを活用し、持続的な地域観光マネジメントをサポートする

地域観光マーケティング用クラウドサービス「エリア アナライザー」を開発

株式会社 JTB(本社:東京都品川区、代表取締役社長:高橋広行、以下 JTB)は、自治体や日本版 DMO に向けて、データを活用した地域観光マーケティングを支援するクラウドサービス「エリア アナライザー(商標出願中)」を開発しました。

観光庁によると、観光地域づくりのかじ取り役を担う法人である日本版 DMO には、「各種データ等の継続的な取得・分析、明確なコンセプトに基づいた戦略(ブランディング)の策定、KPI の設定・PDCA サイクルの確立」^(※1)などが基礎的な役割・機能とされています。

※1 国土交通省 観光庁発表『日本版 DMO とは?』(最終更新日 2017 年 10 月 18 日より抜粋)

こうした背景を受け、JTB は地域で実際に観光地経営に必要なデータを取得・集計し、具体的なアクションの判断材料を可視化する、マーケティング用クラウドサービス「エリア アナライザー」を開発いたしました。

「エリア アナライザー」は、地域の顧客(来訪者・見込み来訪者・居住者)に関するさまざまなデータを取得・集計し、分析するための可視化を行い、具体的な観光商品の開発や改善、プロモーションなどを実施するためのクラウドサービスです。

拡張可能で汎用的なクラウドサービスのため、地域の課題に応じた手法(例: Web 閲覧の顧客の会員化、IoT センサーでの動態把握データ参照、観光商品のオンライン販売システムとの連動、お問い合わせ対応状況の蓄積等)を組み合わせカスタマイズすることができ、目的や規模、活用期間に合わせた柔軟なサービス構成が可能です。

<エリア アナライザーの特徴>

- ・ 観光地経営における課題を ICT で支援するために JTB が開発したクラウドサービスです。
- ・ エクセルや、別のシステムから取得するデータ等を、クラウド上に集約し、目的に応じて可視化することができます。
- ・ 地域ごとに取得するデータ、連携するサービスを組み合わせカスタマイズすることができるので、目的や規模、活用期間に合わせた仕組みを構築できます。

<エリア アナライザーのサービス構成の例>

1. 総合的な地域観光マーケティング支援ツールとして

- ・ Web サイト解析+会員制度
 - ▶ メール会員にオンラインクーポンを発信し、獲得タイミングや使用タイミングをリアルタイムに把握することで、次回の会員向け告知の戦略材料に活用。
- ・ アンケート+ギブアウェイなど周遊促進策の効果検証
 - ▶ エリアでの来訪者アンケートの集計をリアルタイムに把握、施策の PDCA 材料に。
- ・ IoT センサー活用による移動データとの連動で、オンラインやオフライン広告施策との関連性を検証
 - ▶ 平常時と、広告施策実施時の移動データを比較することで広告内容の関連性を数値化。次のプロモー

ションの改善に。

2. 地域の観光施策のオンライン化支援ツールとして(部分的な活用が可能です。)

- ・ 来場者エントリーの受付システム
 - 紙やFAXで実施していたエントリーシステムをオンライン化し、クラウド上自動的にグラフ化することで業務負荷軽減に。
- ・ 紙パンフレットにオンラインクーポン
 - 紙パンフレットに QR コードのクーポンを連動し、該当のお店で使用された数やタイミングを把握。効果検証を支援。
- ・ インターネット上でオリジナルアンケート
 - オンラインでのアンケート実施のシステムとして活用することで、リアルタイムな状況把握に。
- ・ 問い合わせ対応のデジタル化
 - 問い合わせた内容を蓄積、データ化、可視化することによるメンバー内の情報共有や、知見の蓄積に基づくQ&A集のWeb公開など旅行者の情報支援に。

<エリアアナライザーのイメージ図>



◆JTB の地域交流事業について

100年の旅行業で培った、「実際に人が動く」旅行の際に必要な配慮やおもてなしのノウハウを活かしながら、旅行業の枠を超えて、「旅を通じて交流を創造する」ことを軸に地域の社会的課題を解決し、地域経済活性化を実現する事業を、全国47都道府県に所在する営業支店をフロントとして各地で実践しています。

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

JTB 広報室 TEL:03-5796-5833

<エリアアナライザーに関するお問い合わせ先>

JTB 法人事業本部 事業推進部 地域交流事業チーム TEL:03-5796-5785

E-Mail: chiikikoryu@jtb.com