

## ITB Berlin 2018 AI Block Chain……CRM

### Topics1

#### 中国アウトバウンド

中国の旅行人口は年率40%の伸びをしている。完全にグループから個人のテイラーメイドの旅行にシフトしている。それらを受け入れるために、様々な旅行会社の形態が生まれており、そのためのコネクティビティが求められている。

### Topics3

#### Block Chainは未来ではなく、現実の技術

BitCoinでの適用で注目を集めているこの技術がセキュリティ分野での応用が始まっていると前号で書きましたが、旅行業界TUI、Amadeusでは、もう利用すべき技術として研究が進んでいるようです。

### Topics2

#### AIのマシラーニングはCRM直結

CRM新時代として、各IBEベンダーがCRMの組み込みを積極的に進めています。Social PreferenceやIBE訪問実績を元にしたAIを使ったRecommendation機能を持たせています。

### Topics4

#### 画面を見ないRMS

音声認識はもちろんのこと、現在のレバニユーの状況を音声で説明するというRMSが今年末には販売されるとのことです。チャネルマネージャへの搭載は必要なくなって来ているということのようです。

### <CLOUDIT EYE>

エージェントとホテルが出会い、実際の送客テクノロジーを決めることができる展示会だなあと感じました。せっかくホテルのブースを出展していたとしても、エージェントとのテクノロジーを定義できなければ、テクノロジーを持ったホールセラーに流れます。

各社営業の方々が当然のごとく参加されていますが、そういったテクノロジーの知識を持たれて出展したほうが良いと感じました。せっかくホテルが出展していても周りのホールセラーのビジネスを作り出しているのでは、本末転倒かと。

実は日本のエージェントで技術を担当している人はいっぱい来場しています。日本のエージェントは海外ホテルの仕入れの仕組みのみならず、自社在庫の海外エージェントへの販売もシステム化されています。



例年になく大きな寒波が来ているヨーロッパでしたがその一休みの普通寒さでした。が寒い。

救いは花粉がないこと。

あいにくと天候には恵まれていませんでしたが、盛況でした。

ベルリンはこのイベントを軸にしたコンベンションシティになっています。タクシーもUberとMyTaxiというモバイルアプリによるサービスで使いやすくなっています。しかしながら、毎度思うのが、空港の手狭さです。首都の顔としてデーゲル空港は寂しい限りです。

## Technology Trend

色々な海外ベンダーとの会話の中で、日本のITベンダーとの開発は難しいという声を多数聞きました。特にXMLによる業界標準のインタフェース開発についてのスキルが乏しすぎるという声を聞きました。今やXMLによるAPIは当たり前の話であり、そのスキルを磨くことがグローバルなホテル業界に生き残るために必要なことであるのは、間違いないでしょう。

また、そのインタフェースがなぜ必要で、どのように動くのかを理解する力も欠けているように海外からは見えているんだと感じました。ディストリビューションだけではなく、テクノロジーもホテル業界はガラパゴス化が進展しているようです。

## <AirBnB>

ヨーロッパ全体でのAirBnB社の取扱高が200億円を超えたと報告がありました。今後同社は施設のカテゴリを進め、旅行目的、つまり得たい経験に即した施設カテゴリーをゲストの評価に基づき作り、旅行者の嗜好により近づけたビジネスを展開するそうです。

## <注目の会社>



ヨーロッパにおいてEUが定めたGDPRという個人情報保護に関する規定は、EU圏内だけではなく、EU加盟圏の旅行者に関する個人情報において不正があった海外の会社に対しても重い罰金を科すという規定になっており、全世界的に対応を急がれています。この会社は、その個人情報の暗号化を代行してくれるサービスとなっており、ブッキングエンジンやPMSが対応しなくとも、規定を守ることができるというサービスです。

日本で始めたら儲かりそうなビジネスだなあと感じました。

## <次回予告>

5月24日にごぞに弊社セミナーを新宿プリンスホテルで開催します。

テーマは「今さら聞けないGDS利用法」と題して行います。

追ってサイト上に公開いたしますので、  
チェックをお願いします。 (<http://cloudit.jp>)

弊社ウェブサイト ([cloudit.jp](http://cloudit.jp)) でも公開しております。

<お問い合わせ>

クラウドイット株式会社 [info@cloudit.jp](mailto:info@cloudit.jp) 電話: 03-6416-3270