CLOUD IT NEWS

2019 Winter
Better Distribution
Better Revenue

HEDNA Conference 2019
顧客体験を作り出すIT武装を急げ！

Topics1
Mobileへの備えは大丈夫？
どのようなチャネルから予約を入れて来ようと、ゲストはMobileをタッチポイントとして情報収集に励みます。モバイルコンテンツの充実、SNSとの連動ということが必須ポイントです。

Topics2
Targeting ﾒｲﾝｾｸﾞﾒﾝﾄのﾍﾟﾙｿﾅを描く。
自社に最も貢献してくれるｾｸﾞﾒﾝﾄをﾌﾟﾛﾌｧｲﾘﾝｸﾞし、そのﾍﾟﾙｿﾅを明確にしたﾀｰｹﾞﾃｨﾝｸﾞを行わなければ、魚群が見えてない海原に無造作に投網することになります。

Topics3
Mobile Appはﾌﾞﾗﾝﾄﾞ確立&Loyalty確立後
流行りのMobile Appはﾌﾞﾗﾝﾄﾞが確立していない環境下では使われなくなりやすいものです。まずはMobile Siteをしっかり作り込み、ｹﾞｽﾄを引きつけてからでも遅くはありません。

Topics4
SNS映えを活かす。
ﾕｰｻﾞｺﾝﾃﾝﾂを多く共有してもらえるようなSNS戦略を立てましょう。ﾎﾃﾙの一方的なPRよりも説得力のあるPRとなります。Facebook, TwittherよりGen-ZはInstagramのようです。

＜CLOUDIT EYE＞
従来はグローバルメガチェーンの取り組みがメインであった北米のこの会議でしたが、今回はLOEWSやOMNIと言った比較的規模の小さなチェーンの取り組みの紹介がありました。特筆すべきなのは、例えば、ロイヤリティプログラムについてはOTAのコミッションと比較してやるべきなのか、中国からの北米インバウンドについての取り組みは、自社のセグメントが明確であれば（彼らは南米市場）取り組まない。全く方向性がグローバルホテルチェーンと異なっていることでした。
やはりインバウンドは対象となる国にホテルを持っていることが非常に大きなブランドの訴求ポイントとなるということでした。

Hollywoodのど真ん中で、Hollywood看板のフォトスポットとしても使われるLoews Hotel Hollywoodで開催されました。

著名な観光地で、多くの人々が足跡とか、星印を探して歩いていました。

New YorkのTimes Squareと同様に、ｷｬﾗｸﾀが一緒に写真を撮ろうとか、CDを無料と言って配っていたりしましたが、決して話に乗ってはいけませんよ。（流石にDisneyものは１つもいなかったです。）

2019年2月1日

CLOUD IT, Inc. 2019

Technology Trend

Revenue Managementはもはや単館だけのデータを基にすることは時代遅れであり、もっとダイナミックに市場データを取り込まなければ精度も使い勝手も向上されないということを各社がこぞってプレゼンしていました。AIよりもBig Dataの収集にポイントを置いているという動向です。
日本ではBig Dataが集まりにくい、つまり他人のことは知りたいけど、自分のことは教えたくないという気持ちが強く、ハードルが高いのが現状です。こう言ったサービスを提供している会社は決して他者に、競合ホテルの全てを知らせることはありません。あくまでも市場全体として提供していることを理解しないと牽制し合うだけの、手前味噌のマーケティングしかできなくなると感じました。

＜C.O.P.Eの概念＞

NetRevParを採用されているホテルも増えてきているかと思います。Googleの調査です。その指標として使われ始めているのがContribution to Operating Profit & Expenseとのことです。Kalibi Labが提唱しています。

Revenue-Customer Acquisition Costs %もしくは絶対額
ADR-Customer Acquisition Costs %もしくは絶対額

人件費は含まれないようです。

＜注目の会社＞

amazon alexa

今更感が否めませんが、大きく音声認識がIoTではなく、ゲストへ滞在中のInspirationの演出ツールとして取り上げられていました。
SiriやGoogleなどと異なり、検索エンジン的に使われるのではなく、滞在中のゲストに対してInspirationを与えられるようなコンテンツがカスタマイズして可能であることで注目を当てていました。

＜次回予告＞

HEDNAのボードメンバーにアジアから初めてShiji Distribution社のAnson Lauが選ばれました。今までは東アジアではHEDNAの活動は目立って行われていませんでしたが、これから加速したいと申しておりました。ITB China前後でのイベントがあるかも知れません。

弊社ウェブサイト（cloudit.jp）でも公開しております。

2019年2月1日

CLOUD IT, Inc. 2019

＜お問い合わせ＞
クラウドイット株式会社　info@cloudit.jp　電話：03-6416-3270