

HEDNA Global Conference In Paris

Topics1

PaymentからFintechへ

ホテルのゲストエクスペリエンスの最大の課題は支払いと言われています。これは予約の事前決済含め、いかにスムーズにできるかが今後のテーマということで、総合的な取り組みとなります。

Topics2

Uberify Uberのようなゲストエクスペリエンス

左記のPaymentの究極の姿はUberであるとして、Uber化する=Uberifyを目指すことが当面の目標とされています。支払いで待たない、他のことでも待たされないということです。

Topics3

日本はゼロコロナだったの？

各国のインバウンドの復旧は2019年の46%と遅れている。特に東アジア(中国、日本)はゼロコロナ的対策による遅れが著しい。2023年末には復旧か？

Topics4

客先通貨での決済

急速な勢いを持って進んでいるようです。為替変動が現在激しいのでリスクが高いとの判断もあるようですが、今の状況では日本向けインバウンドには有効なようです。

<CLOUDIT EYE>

Virtual Credit Cardに対する業界の不満が高まってきているようです。手数料の高さ、運用の見えなさが倦厭されているようです。その代わりにBank Transfer Guaranteeという仕組みが増えてきています。

またオンラインでも実決済でも使えるサービスが増えてきているようです。日本では実決済に特殊性があるため、難しいというコメントでした。



Parisは賑わいを取り戻しつつありますが、中国人、日本人のボリューム分人が減っているようです。韓国人、台湾人の観光客はかなりいました。オルセー美術館では10個ぐらいの韓国人ツアーがありました。

コンベンションではあらゆるものがコロナ前に戻っていました。席の間隔もなく、またマスクをしている人は見当たりませんでした。

こういったコンベンションビジネスの盛り返しは激しいようです。やはりネットワーキングに重きを置いている人種には必要不可欠のことのようです。



Technology Trend

最近欧州をベースにしたPMSベンダーのパネルディスカッションがありました。面白かった議論が、今の市場を考えた場合に予約ベースのPMSが良いのか、プロフィール(顧客)ベースのもの良いのかということでした。やはりベースとしてはしっかりとしたTransaction管理(会計処理)の上に、個々のTransactionを見るのか、それともTransactionをベースとした顧客のLife Time Valueを見るのか?ということのようです。また各種インタフェースについてもPMSがGate Keeperになってはいけないというのが共通見解でした。

<Meta Verse>

ホテル業界ではB to B領域やMICE領域での導入が進み始めているようです。部屋が専用されていても、自由に会場や客室を見ることができるのが大きなメリットだそうです。欧州のホテルではいくつか事例も出てきているようです。またMeta Verseの通貨でもあるNFTも併せて利用しているとのこと。今後PaymentではNFTへの取り組みも求められるとのこと。

<注目の会社>



AccorのCRSを担うまでに成長したD-Edge(旧Fastbooking)はお膝元でもあるので、非常にパワーを感じました。急速に色々な会社を吸収して大きくなっているようです。しかしAccorが言うには、B to Cエリアのノウハウを期待してのことだそうです。急速に色々な会社を取り込み大きくなったので、今後の舵取りに期待ということでしょうか? 同じAccorと言ってもFairmontやFour Seasonsのラグジュアリー路線は一線を画すということで今後かなり改造が入りそうです。

<次回予告>

年内のイベントはこれで終了で、1月のHEDNA北米会議が次のイベントになります。その前に10月のITB Asiaへ行くかもしれません。

本NEWSは弊社ウェブサイト (cloudit.jp) でも公開しております。