

ITB Berlin

Topics1

旅行業はコロナ前に戻りつつある。

3年ぶりの本格開催となった今年のITBは皆口を揃えて出展者数も来場者数も以前に戻ったと言うほどの盛況でした。顔ぶれも増えつつあり、来年は一層盛況となるでしょう。

Topics2

エージェントはプロダクト探しに忙しい

出展ブースを出さない「Walk Around」という参加形態も多く、多くのエージェントがホテル商品を探し歩いています。必ずしも団体扱いということではなく、個人旅行も盛況です。

Topics3

コロナ禍で発達したもの

ホテル・旅行業界で注力されていたものとしては決済があります。もはやゲスト国通貨・事前決済が当たり前になっています。お得な商品の見せ方は価格ではなく、ユーザーエクスペリエンスでの予約の取りやすさにあるようです。

Topics4

サステナビリティの追求

サステナビリティの表明も重要なプロダクトになっているようです。サステナビリティの意識が高い消費者への施設の取り組みポイントの表明がきちんとできていれば、価格競争にならずにビジネスの獲得が可能だという議論がありました。

<CLOUDIT EYE>

Fintechは旅行業もホテル業も取り組むべき分野で、以前より増してFintech系ベンダーの出展が多く見られました。前の号でも紹介したようなPCI-DSSを補完するサービスの会社も含め、APIも簡素化された仕組みの中で動くようです。ベンダーに聞くと平均的なAPIで接続する期間も最高15日というところで構築が進められているようです。

旅行業、ホテル業も決済は他社にお任せではなく、自社商品を購入してもらうためのUser Experienceの一部として責任ある取り組みが必要になっているということを実感しました。



久々のベルリンは大きな変化もなく、落ち着いた街並みでした。しかしITB開催の時期は非常に寒く、今年は雪混じりの天気が続いていました。

どうもこの時期交通系のトラブルも多く、ロンドンの空港が雪で閉鎖されており、イギリスからの来場者が来れなくなっているという話も出ていました。以前は空港ストなどで混乱していたことを思い出しました。

ベルリンの空港が以前のテーゲル空港からブランデンブルグ空港に移転していました。念願のオープンです。テーゲルに比べると非常に広く、また店舗も多いのですが、広すぎ、また動線の設計が悪く疲れしました。

Technology Trend

Revenue Managementのセッションで面白い議論がありました。AIを使ったRMが今後の趨勢になっていくのかどうかです。あるベンダーが言うには、RMによるアウトプットが正しいのか間違っているのか判断するのは人間の「Emotional」な部分であり、AIに依存して正しかった、間違っていたという議論をするのはおかしいということです。RMの自動化のツールだけではなく、「Emotional」な部分を支える分析をツール化しているRMシステムベンダーが増えつつあるのも、この議論が背景あると思うと納得です。しかしAIの可能性については万国共通ではなく、国民性、宗教観が影響されることもあります。

<Attribute Selling>

前回もご紹介しましたが、この概念がどうも今後のIBE、CRS、RMで取り組まれるようです。まだ明確な製品化にこぎつけたベンダーは無いようです。しかし従来の部屋タイプだけではなく、様々な選択肢を見せながら販売するという方向性は消費者への商品提示において非常に特徴的なUser Experienceを作り出すと思います。

<注目の会社>

ORACLE

HOSPITALITY

今更ですが、今回の出展方法はITB全体のベストブースにも選ばれていました。二階建ての大きな作りもさることながら、興味を引いたのがOHIPというAPIインテグレーションの相談コーナーが開設され、二階を丸々そこに割っていたことです。確かに今売り出し中なのですが、ひとつ先進性をPRしていたように思えました。

また同時に関連ベンダーを全部まとめてブースに出展させていたのが、この業界の盟主としてのメッセージ性が非常に高かったように思います。

<次回予告>

次回は6月にHEDNA Europeがミラノで、トロントでのHITECなどに行く予定です。今回もご報告しているようにFintech関連は取り組み必須ですので、フォローしていきたいと思えます。

本NEWSはバックナンバー含めて弊社ウェブサイト (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 電話:03-6416-3270

2023年3月13日

CLOUD IT, Inc. 2023