



感動のそばに、いつも。

訪日インバウンド集客と 業務効率化をDXで解決！

株式会社JT B エリアソリューション事業部
観光DXチーム BÓKUN事業運営センター

【氏名】松澤 翔太

株式会社JTB エリアソリューション事業部
観光DXチーム BÓKUN事業運営センター
セールス&マーケティングチーム

【経歴】

株式会社JTBに入社後、宿泊施設の仕入業務や法人営業を経験。
2021年4月より現職に就き、体験アクティビティの予約管理システム「JTB BÓKUN」の事業推進を通して、地域課題・企業課題の解決と訪日インバウンド市場の活性化に取り組む。



エリアソリューション事業部は、「つなぐ、つなげる。」をテーマに、
地域目線の「誘客」を目指し、継続的な「交流」を生む仕組みづくりに取り組む。
多様な事業者との共創により、**エリア・地域の持続的な発展を追求**し続ける。



JTB BÓKUNは、トリップアドバイザー社が運営するB2Bプラットフォームの名称
世界中で利用されている体験アクティビティ商品の予約管理システムである

手間を最小に、
売上を最大に。

観光事業者・体験施設向けの

予約管理システム

☒ 業務軽減 ☒ カンタン! ☒ 初期費用0円～

👤 お申込み

✉ お問い合わせ

「その体験に、出会いをもっと」をタグラインに、体験アクティビティ事業の発展を目指す

【ミッション】

日本の魅力と世界の旅行者を
デジタルでつなぐ

私たちは、グローバルな販売ネットワークに接続するシステムを通じて、
日本の魅力を世界にとって身近な存在にします。



【ビジョン】

体験アクティビティ事業者の発展と、
新しい観光価値の創出

観光を支える日本中の体験アクティビティ事業者の課題解決を通じて、
その事業の成長を支援するとともに、新しい観光価値の創出を目指します。

売上拡大と業務効率化には、

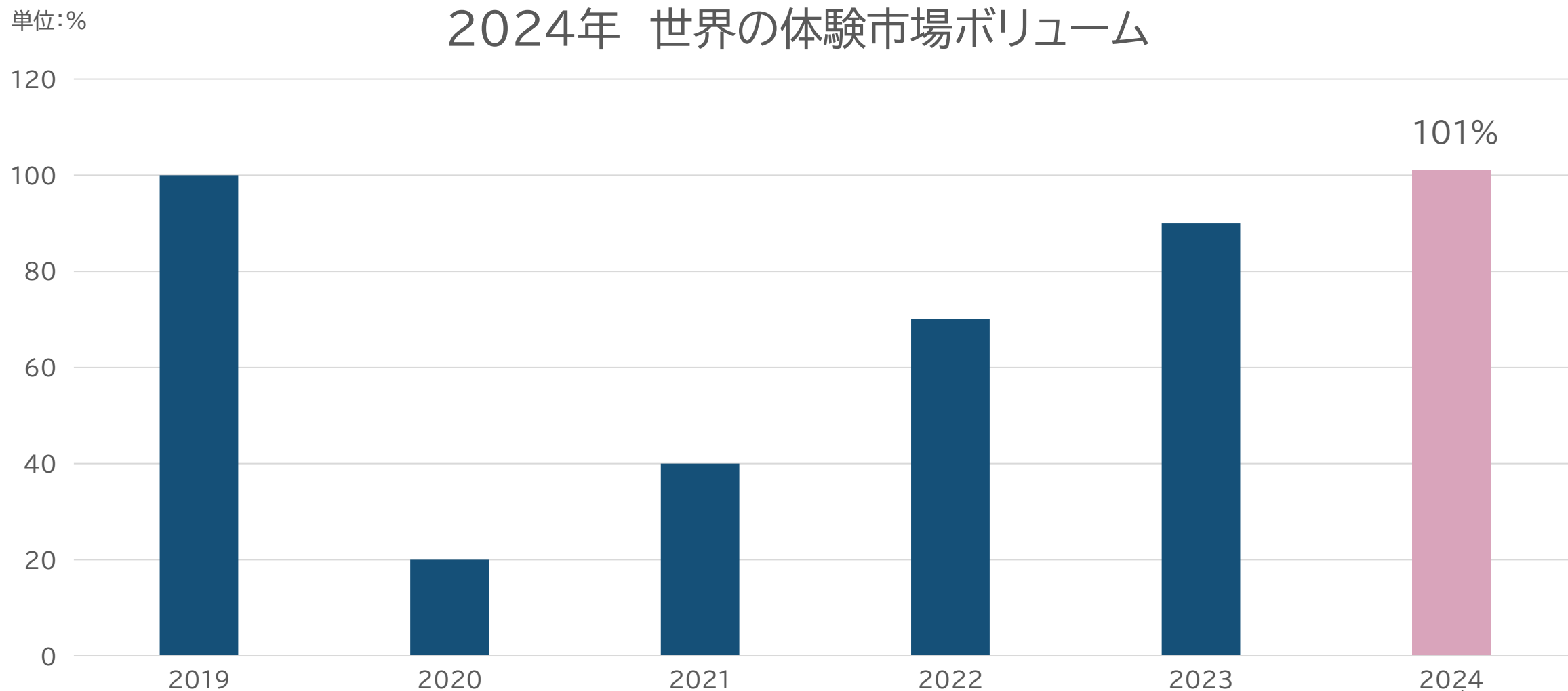
オンラインで販売・決済・管理することが重要

(1)体験市場とオフライン予約

(2)売上拡大に向けた海外OTA活用

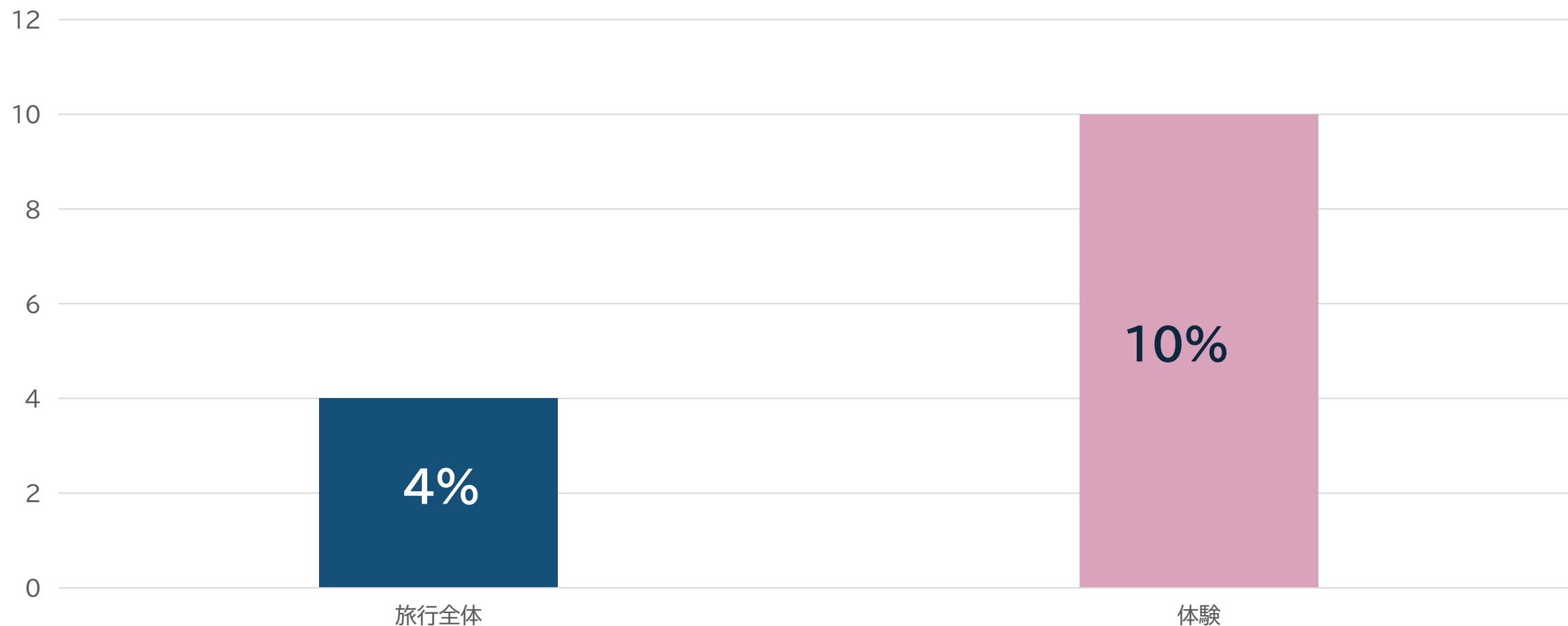
(3)予約在庫の一元管理システム

世界の体験市場ボリュームが2019年を超え、過去最高を更新中



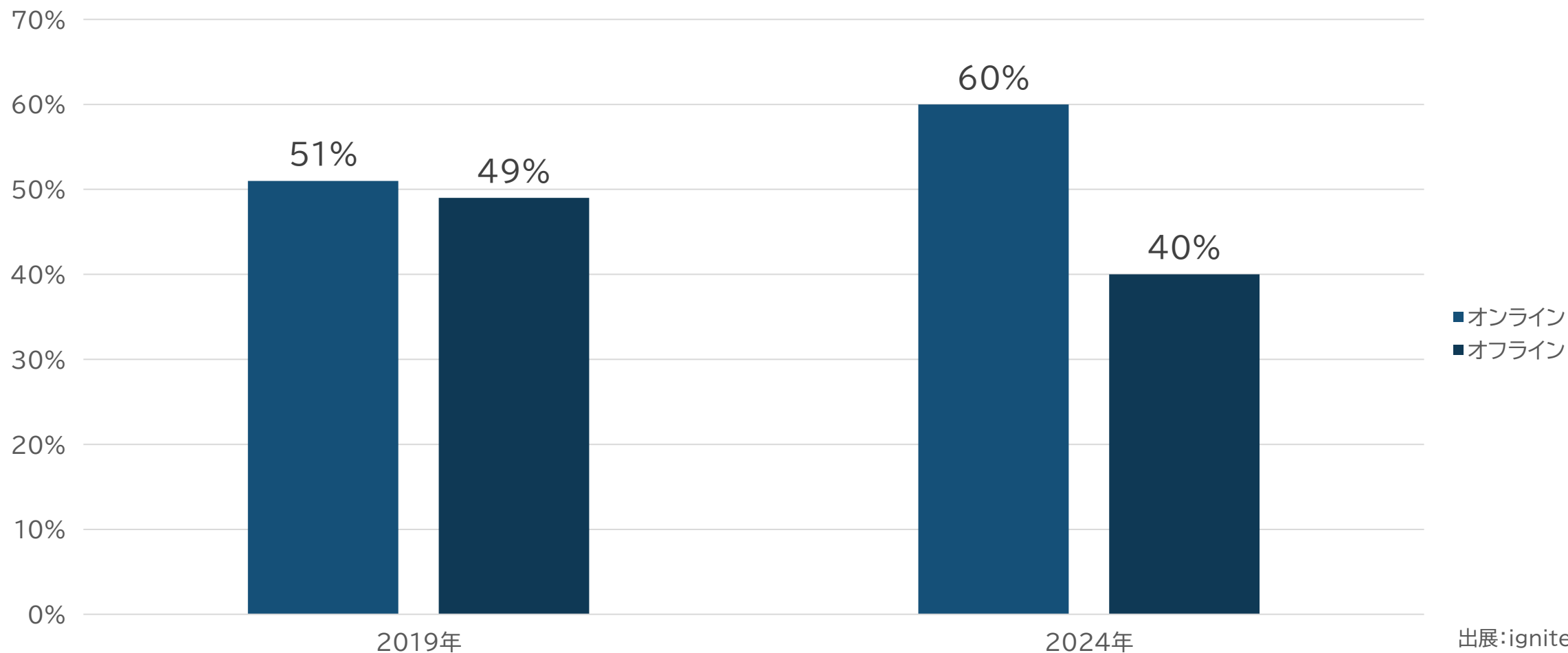
世界の旅行市場全体における、体験市場の伸率が高い

2024年 世界の旅行市場における伸率



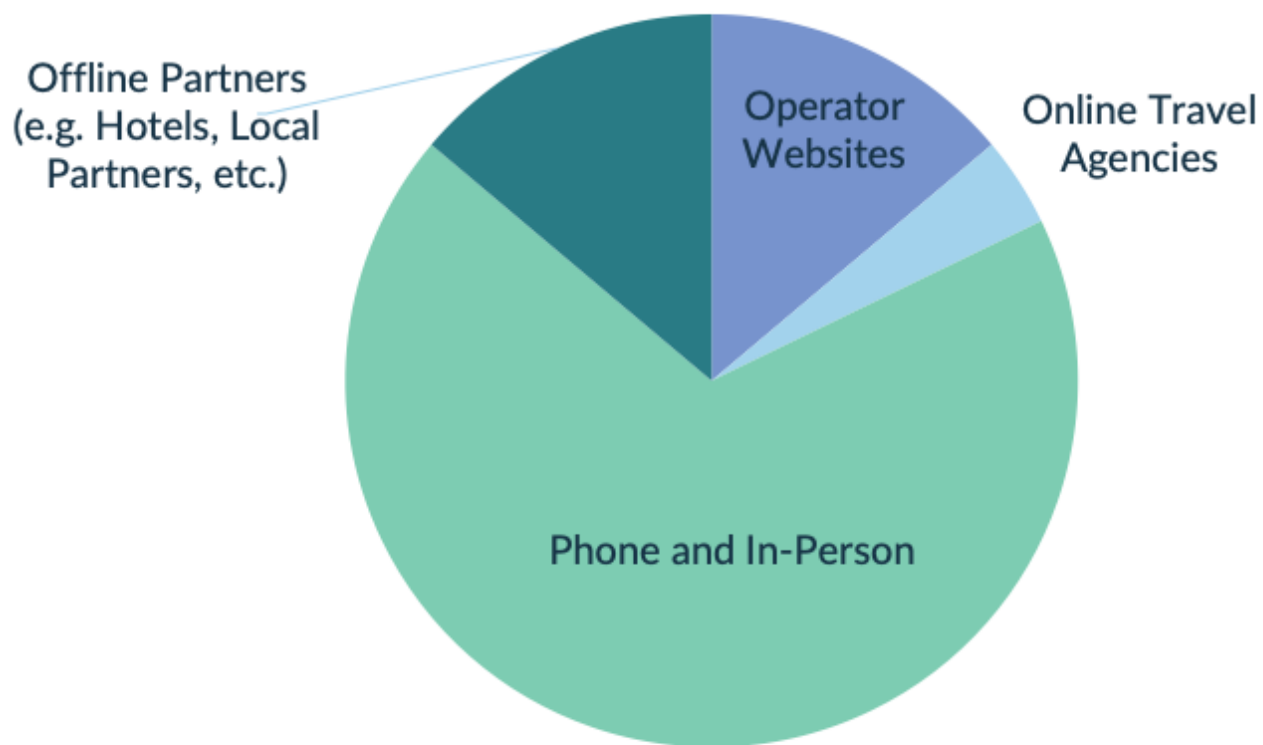
オフライン予約(電話/メール/お問い合わせフォーム)は、6割の顧客をロスしている

2024年 世界の体験市場におけるオンライン購入率



一方で、全体の8割の体験アクティビティ事業者がオフラインである

Global Sales by Distribution Channel, 2019



* Totals may not add up to 100% due to rounding.
The Arival Sales & Distribution Report 2020

© Copyright Arival LLC 2020

出展: Arival <https://arival.travel/the-one-reason-why-most-tour-activity-bookings-have-been-offline-and-why-its-changing>
copyright © JTB Corp. all rights reserved.



オフライン予約(電話/メール/お問い合わせフォーム)は工数が多く、業務負担が大きい



予約・決済・管理・メール配信のオンライン化(自動化)により、
手間の最小化、人的ミスリスク防止、時間創出を実現

オフライン市場は縮小傾向であり、海外OTA等のオンライン予約が増加傾向



出展: Arival <https://arival.travel/the-one-reason-why-most-tour-activity-bookings-have-been-offline-and-why-its-changing>

(1)体験市場とオフライン予約

(2)売上拡大に向けた海外OTA活用

(3)予約在庫の一元管理システム

海外OTAとは、訪日インバウンド旅行者が利用するグローバルなB2C予約サイト



海外OTAのメリットは、訪日インバウンド旅行者への認知拡大・集客に繋がること

導入

登録費用0円
成果報酬型

認知

OTAが広告宣伝
Googleマップ連携

言語

多言語販売
幅広い国へリーチ

精算

多通貨対応
事前予約決済

口コミ

口コミの投稿・蓄積
安心感・信用

手軽に始めることが出来るうえに、集客に繋がりやすい

海外OTAで売上を増やす秘訣は、「画像」「タイトル」「レビュー」と「価格」の整合性

TOP画像

- ・綺麗な画像(プロ撮影)
- ・観光スポット(旅の目的)
- ・体験アクティビティ(カヌー)
- ・旅行者(楽しそうなイメージ)

商品タイトル

- ・どこで(観光地名)
 - ・何を(アクティビティ)
 - ・どんな(特徴・価値)
- ※【】「」/の記号も活用

商品概要

- ・体験ツアーの詳細
 - ・キャンセル無料
 - ・レビュー(口コミ点数)
- ※OTA毎に表示が異なる

商品の魅力(価値)を、「一目でシンプルに」表現しましょう

体験商品の概要(相撲ショー・食事付)と、参加者の楽しむイメージが一目で伝わる

東京相撲エンターテインメントショー（鶏鍋と写真付き）

★★★★★ 450件の口コミ | 🍴 95%の旅行者がおすすめ ⓘ | 🏆 エクセレンス・バッジ | 東京, 日本

🔗 シェアする ▼



¥ 32,000.00 料金の詳細

最安値保証

📅 2024年12月5日木曜日

👤 2

12:00 ▼

📅 今すぐ予約

🛒 カートに入れる

✅ キャンセル無料 12月4日の12:00まで（現地時間）

ⓘ この予約は **後で支払い** の対象外です（3日以内に開始のため）

体験商品の概要(バギー乗車)と、参加者の楽しむイメージが一目で伝わる

ラスベガス砂丘 ATV ツアー

★★★★★ 3,791件の口コミ | 96%の旅行者がおすすめ ⓘ | エクセレンス・バッジ | ラスベガス, アメリカ

↑ シェアする ▼



さらに表示



最安値 : ￥14,574.00 1人あたり

最安値保証

日付と人数を選択

📅 2024年12月3日火曜日

👤 2名の旅行者

空き状況を確認

- ✓ **キャンセル無料** ツアー開始の24時間前まで（現地時間）
- ✓ **今すぐ予約&後で支払い** : ツアーやチケットの予約を押さえながら、柔軟に旅行を計画

どんなに良いコンテンツであっても、旅行者の検索に引っかからないと意味がない

検索

- ・地名(東京/大阪)
- ・観光スポット名(富士山)
- ・アクティビティ名(カヌー)
- ・キーワード(プライベート)

絞り込み

- ・カテゴリ(趣味嗜好)
- ・評価(5点中4点以上)
- ・時間帯(午後)
- ・価格帯(1万円以内)

並べ替え

- ・おすすめ順
- ・評価順
- ・安い順
- ・高い順

※そもそも、検索時に在庫(枠)がないと、旅行者の候補にならない

マルチチャネル(複数の予約経路＝海外OTA)で販売することが、売上拡大に直結する

海外OTA



オンライン上で現地体験ツアーの予約・購入が出来る販売サイトのことで、訪日外国人の集客には欠かせない

公式サイト



グローバルでは直販(D2C)がトレンドであり、最も信用度の高いウェブサイトとして認知される

観光案内所



旅行中に近隣のインフォメーションセンターに立ち寄り、タビナカでオプションツアーを申込み外国人も多い

旅行会社



日本国内のツアーを販売する海外AGTで、タビマエに計画・予約してくる外国人も多い

「マルチチャネル」の最大の課題は、予約台帳の管理・在庫管理・顧客管理がバラバラに

予約管理

【作業】

各OTAの管理画面にログイン
当日の予約確認・印刷

※予約データの転記・突合

在庫管理

【作業】

各OTAの管理画面にログイン
在庫の増減・クローズ

※オーバーブック回避のため
予約枠・商品数・OTAの制限

顧客管理

【作業】

各OTAの管理画面にログイン
顧客データの転記・突合

※別途顧客管理ソフトの導入

各OTA管理画面への都度ログインによる作業や、各種制限が発生

「マルチチャネル」の最大の課題は、予約台帳の管理がバラバラであること

例) 1月16日(木)実施のガイドツアーにおける「予約の受付・管理」



予約メール受信 → 台帳記入・転記 → 各サイトのログイン → 予約受付の開閉

作業の手間が多く、人的ミスやダブルブッキングのリスク

また、「マルチチャネル」の最大の課題は、在庫(定員・枠)の管理がバラバラ

例) 定員10名のガイドツアー販売における「在庫(定員・枠)の管理」

公式サイト

海外OTA

旅行代理店

(A) 10枠

リクエスト予約

リクエスト予約

(B) 5枠

3枠

2枠

(C) 10枠

10枠

10枠

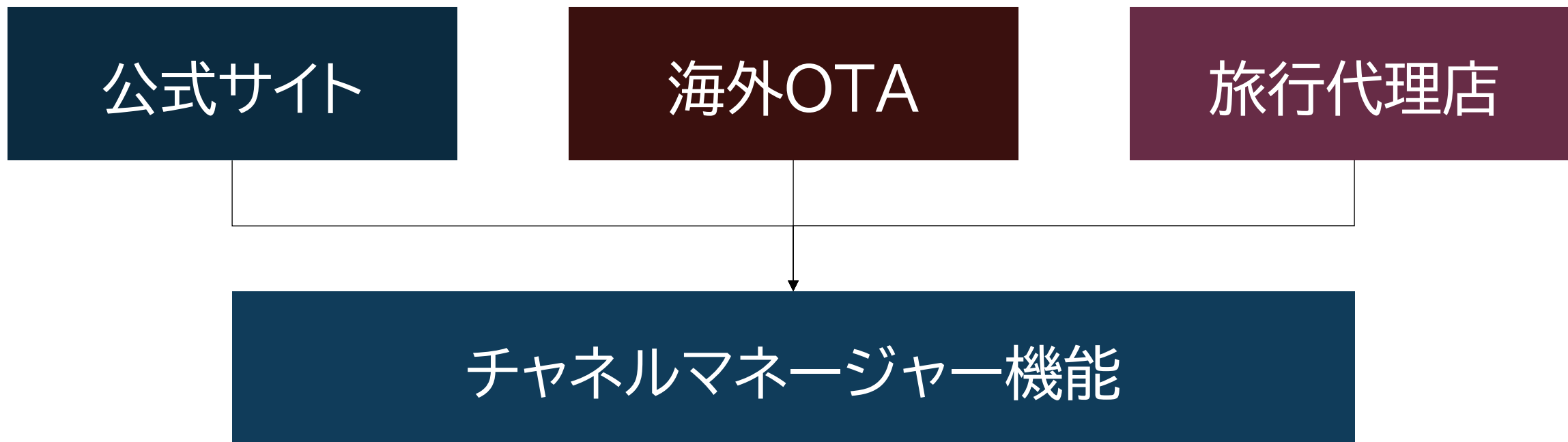
販売機会の損失、またはダブルブッキングのリスク

(1)体験市場とオフライン予約

(2)売上拡大に向けた海外OTA活用

(3)予約在庫の一元管理システム

OTAをはじめとした各サイトの予約台帳管理・在庫管理・顧客管理には、
「**チャネルマネージャー機能**（通称サイトコントローラー）」の活用が重要



予約の台帳管理、在庫（定員・枠）の一元管理で、
「**業務の効率化**」「**ダブルブッキングの防止**」「**販路拡大**」を実現

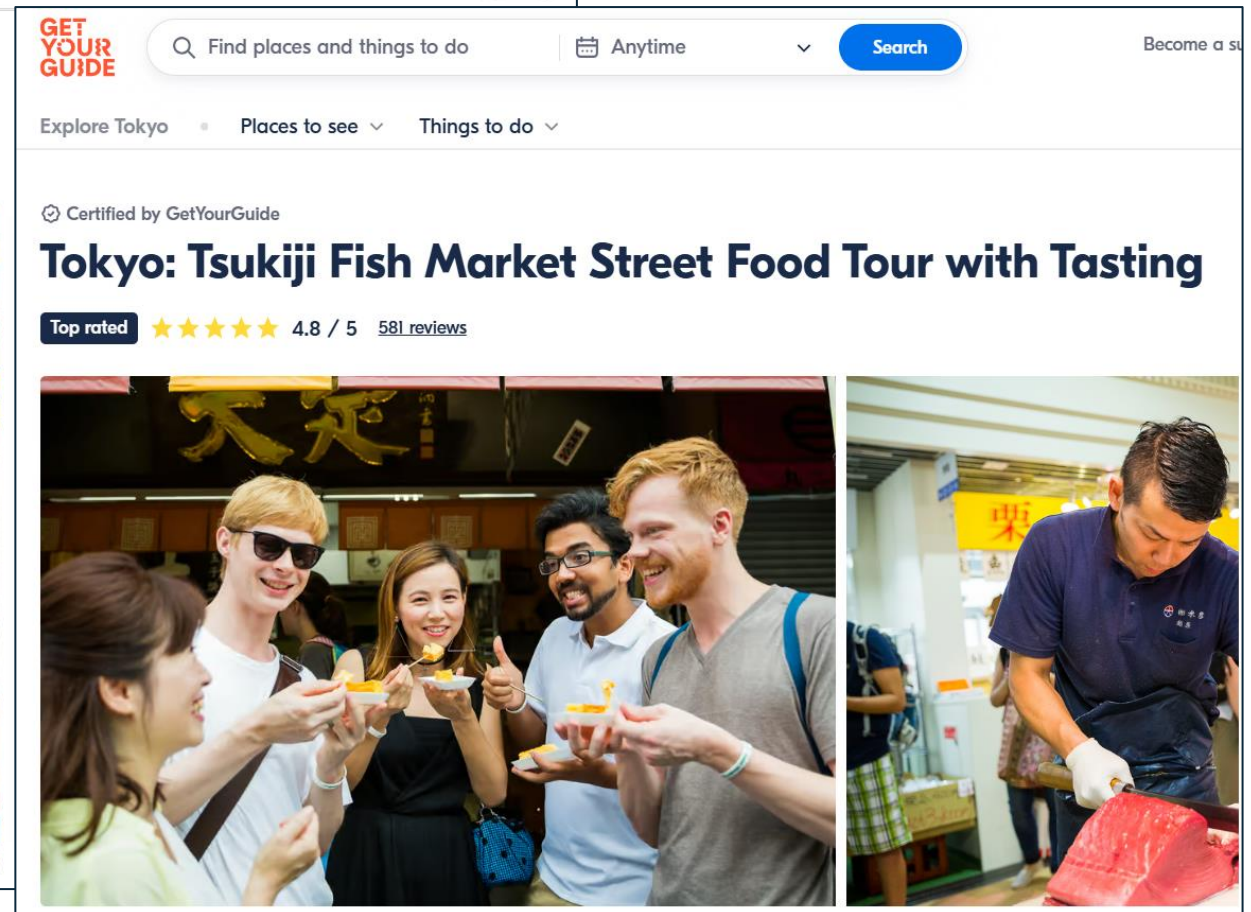
チャネルマネージャーの一例として、「Bókun」は、
約20社以上の海外OTA活用における予約在庫の一元管理が可能



開始時刻	月曜日 22	火曜日 23
10:00	Tour & Activity — 0/10	Tour & Activity — 0/10
12:00	Tour & Activity — 0/10	Tour & Activity — 0/10
14:00	Tour & Activity — 0/10	Tour & Activity — 0/10

トリップアドバイザー社が運営するグローバルスタンダードなシステム
(日本国内では、「**JTB BÓKUN**」として事業展開)

活用事例) Japan Wonder Travel 様
複数の海外OTAを活用し、JTB BÓKUNで予約在庫の一元管理を実施



活用事例) Yomiuri Travel Service 様

自社の公式サイトで、自社企画商品を訪日インバウンド向けに販売

ryokou.yomiuri.co.jp/en/reservation

From Tokyo: Day trip to Hakone with Hakone Free pass by Limited Express Odoriko
By Yomiuri Travel Service
Enjoy a free trip to Hakone by using Hakone Free Pass!
From JP¥14,000

Hiroshima: Day trip to World heritage Miyajima self guided tour going by shinkansen (Round trip from Shin-Osaka Station)
By Yomiuri Travel Service
From JP¥22,500

From Tokyo: Karuizawa tour going...
By Yomiuri Travel Service
From JP¥14,000

Choose a date

<

January 2025

>

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

Showing prices in JPY (Japanese Yen)

■公式サイト: <https://ryokou.yomiuri.co.jp/en/reservation>

copyright © JTB Corp. all rights reserved.

29

活用事例) 一般社団法人そらの郷 様

地域内の商品を「代理販売」することで、周遊観光の促進、および自主財源の確保へ

にし阿波 体験予約

にし阿波とは 観 千年のかくれんぼブランド お知

千年のかく

分け入るごとに、時

【当日予約可15時前】祖谷のかずら橋入場チケット【徳島・祖谷】

【当日予約可！】徳島の名勝「祖谷のかずら橋」(国指定重要有形民俗文化財)を渡ること…

金額 — 大人550円、小学生350円
所要時間 — 15分
受付締切日 — 当日の15時まで

歴史・文化 # 自然

春 夏 秋 冬

三好市
大歩危・祖谷周辺

予約する

【当日予約可15時前オンライン割引】妖怪屋敷&石の博物館入館チケット【三好市大歩危】

【オンライン予約特別割引！】大人700円→600円、小学生350円→300円。地元…

金額 — 大人600円、小中学300円
所要時間 — 30分
受付締切日 — 当日15時まで

歴史・文化

春 夏 秋 冬

三好市
大歩危・祖谷周辺

予約する

【当日予約可15時前】平家屋敷民俗資料館入館チケット【三好市祖谷】

【オンライン入館チケット】三好市重要有形文化財に指定されている「平家屋敷民俗資料館…

金額 — 大人500円、小学生300円
所要時間 — 30分
受付締切日 — 当日15時まで

歴史・文化 # 自然

春 夏 秋 冬

三好市
大歩危・祖谷周辺

予約する

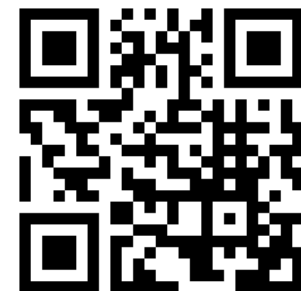
公式HP:<https://nishi-awa.jp/reserve/>

売上拡大と業務効率化には、

オンラインで販売・決済・管理することが重要

株式会社JTB エリアソリューション事業部
観光DXチーム BÓKUN事業運営センター

公式サイト: <https://www.jtbbokun.jp/>





感動のそばに、いつも。