訪日外国人事情（第4回）

インバウンド対応の悩み。宿泊施設を救うSNS

2018.09.05



インバウンドの勢いが止まらない。日本を訪れる旅行者の数は5年連続で記録を更新中だ。一方、受け入れ環境に対する最も多い悩みが、施設スタッフとのコミュニケーションだ。この処方箋として注目されるのが、外国人旅行者が情報収集で頻繁に利用するSNSチャットの活用だ。宿泊施設でSNSのチャットを多言語対応にすれば、旅行者とのコミュニケーションはよりスムーズとなる可能性が高い。

拡大する市場、課題はコミュニケーション

2015年の新語・流行語大賞を受賞した「爆買い」が過去のものになり、現在日本を訪れる旅行者のニーズはモノ消費からコト消費へと変化している。日本でしか見られない自然遺産や建造物の鑑賞、伝統工芸の体験など、「買いたい」だけでなく「やってみたい」という需要が増えてきた。また、観光庁「平成29年訪日外国人消費動向調査」によると、2017年の訪日外国人旅行者のうち6割がリピーターだ。東京・京都・大阪といった主要観光地以外の地方に足を運ぶリピーターの外国人も多い。

リピーターが増えると、必要な観光情報の質も変わる。以前であれば、ホテル・旅館の仕様や値段、空き状況、場所が確認できれば十分だった。今はそれだけでなく、周辺の見どころや体験できるアクティビティーなど、幅広い情報が求められるようになった。

旅行前でなく、旅行中に必要とされる情報の質も違ってきている。リピーターはより深い体験を求める。やりたいことが出てくると、まずは宿泊施設のスタッフに聞く。だからこそ、「施設等のスタッフとのコミュニケーションが取れない」というのは施設側にとって大きなデメリットになる。十分なサービスが提供できず、せっかく来てくれた旅行者に不満を抱かせるからだ。観光地や宿泊施設の評価は口コミで伝わりやすい。将来的に機会損失を招きかねない。

宿泊施設の課題を解決するAIチャットボット… 続きを読む