

D3 WEEK 2016

インバウンド需要へのカスタマーエンゲージメント

ー 訪日観光客とのエンゲージメント 理解・発信・日本のファンへ ー

Tokyo International Airport

2016年7月28日

日本オラクル株式会社

専務執行役員

クラウド・アプリケーション事業統括

下垣 典弘

SAFE HARBOR STATEMENT

以下の事項は、弊社の一般的な製品の方向性に関する概要を説明するものです。また、情報提供を唯一の目的とするものであり、いかなる契約にも組み込むことはできません。以下の事項は、マテリアルやコード、機能を提供することをコミットメント（確約）するものではないため、購買決定を行う際の判断材料になさらないで下さい。

オラクル製品に関して記載されている機能の開発、リリースおよび時期については、弊社の裁量により決定されます。

Oracleは、米国オラクル・コーポレーション及びその子会社、関連会社の米国及びその他の国における登録商標または商標です。他社名又は製品名は、それぞれ各社の商標である場合があります。

少子高齢化、国内消費の低迷、地方創生の必要性

**2015年～2030年
9.2%人口減少**

Source:総務省

**高齢化社会
65歳以上26.7%**

Source:2015年総務省

**今後15年で900万人
の生産年齢が減少**

Source:総務省統計局

**個人消費の低迷
2014年4月～**

Source:2016年5月内閣府

**70%以上
市町村で転出超過**

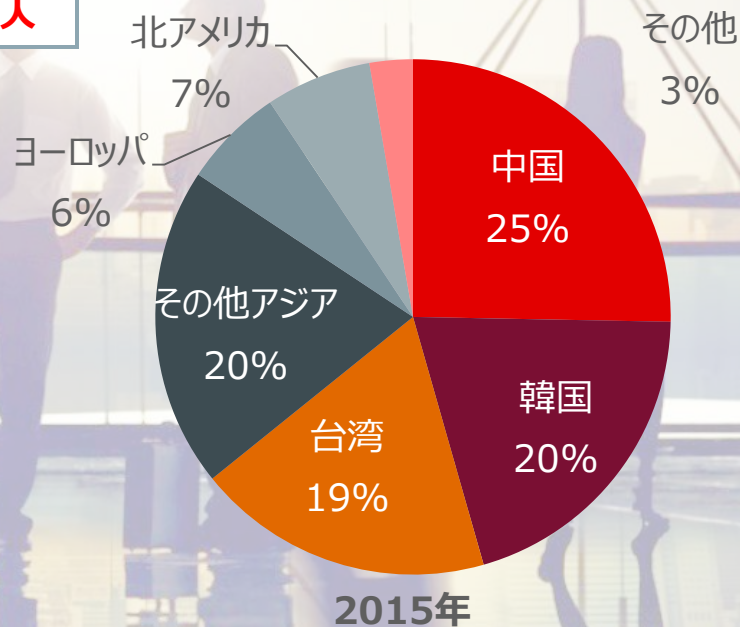
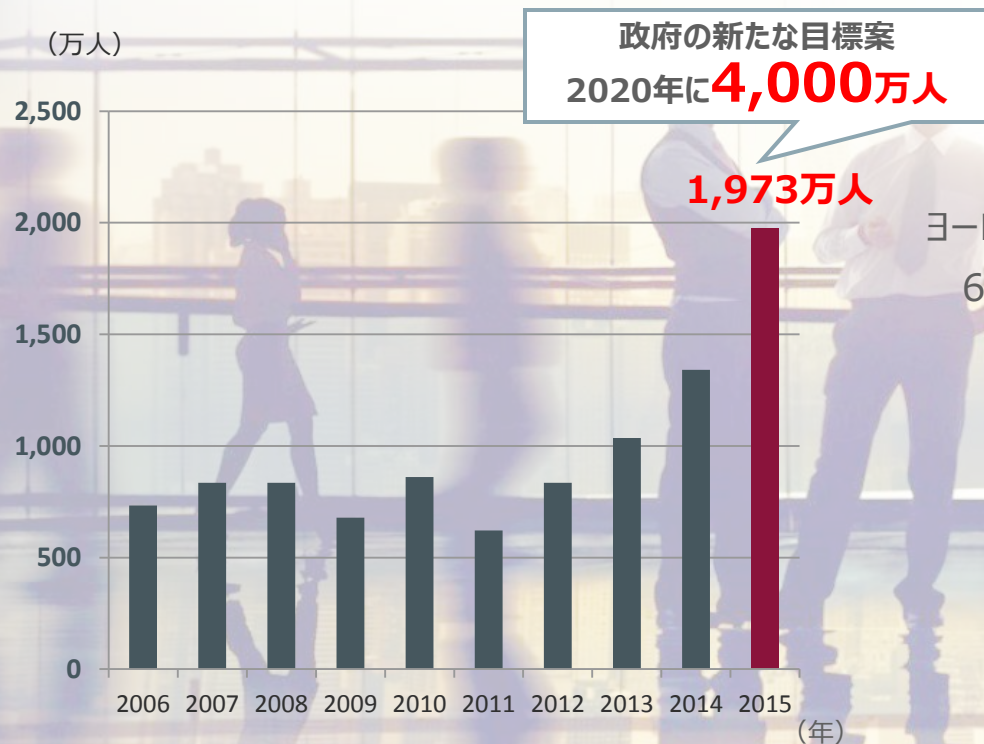
Source:総務省統計局

**2040年までに
896市町村消滅**

Source:日本創成会議・人口減少問題検討分科会

訪日外国人の増加について

※2016年3月末：第2回 明日の日本を支える観光ビジョン構想会議



Source: Japan National Tourism Organization (ビジット・ジャパン事業開始以降の訪日客数の推移 (2003年～2014年), 国籍/月別 訪日外国人数)

訪日外国人の滞在先(外国人延べ宿泊者数)

	総数の 順位	2015年 (1-10月、単位:人)	伸び率 の順位	2015年の 前期比(倍)
東京都	1位	14,774,750	44位	1.34
大阪府	2位	7,761,300	24位	1.62
北海道	3位	4,493,380	42位	1.37
京都府	4位	4,131,530	37位	1.43
沖縄県	5位	3,260,780	21位	1.67
千葉県	6位	2,996,320	46位	1.3
福岡県	7位	1,940,430	11位	1.86
愛知県	8位	1,900,410	25位	1.58
神奈川県	9位	1,809,700	22位	1.64
静岡県	10位	1,518,940	3位	2.32

	総数の 順位	2015年 (1-10月、単位:人)	伸び率 の順位	2015年の 前期比(倍)
佐賀県	32位	156,610	1位	2.59
三重県	23位	299,660	2位	2.45
静岡県	10位	1,518,940	3位	2.32
茨城県	29位	170,620	4位	2.24
新潟県	25位	219,310	5位	2.11
高知県	42位	59,820	6位	2.03
奈良県	24位	239,750	7位	2.01
滋賀県	20位	372,330	8位	1.95
福井県	43位	50,450	9位	1.92
兵庫県	12位	990,440	10位	1.88

Source : 日本経済新聞 Visual Data/宿泊旅行統計調査 (国土交通省 観光庁)

旅行中に困ったこと、次回したいこと

旅行中に困ったこと（TOP 8）

施設スタッフとの
コミュニケーション

36%

多言語表示

20%

多言語地図

19%

多言語

企画乗車券情報

15%

乗り換え情報

15%

経路情報

13%

交通・ロジ

訪日後、次回したいこと（TOP 8）

繁華街の街歩き

-43.9%

日本食を食べる

-40.1%

ショッピング

-39.6%

一般的
な目的

四季の体感

+19%

日本の歴史・伝統

+4%

温泉入浴

+2%

具体化
した目的へ

出発前の情報、滞在中の情報

出発前に得た旅行情報で役に立ったもの（TOP 8）

個人のブログ

31%

自国の
親族・知人

18%

SNS

16%

日本在住の
親族・知人

15%

ソーシャル
ロコミ

滞在中に得た旅行情報で役に立ったもの（TOP 8）

スマートフォン

62%

PC

21%

タブレット

11%

インターネット



訪日観光客に向けた情報収集・発信について

旅行前

何を見る

どうやって知る



旅行中

何を見る

多言語

帰国後

何を書きこむ

何をもっと見るようになる



訪日した観光客のSNSの声を把握
興味関心に合わせた観光情報提供



困った時に多言語でサポート
いつでもどのチャネルでもサポート



ソーシャルでエンゲージ
さらにパーソナライズされた
観光情報提供



旅行前

訪日した観光客のSNSの声を把握

興味関心に合わせた観光情報提供

PULL : WEBコンテンツを改善

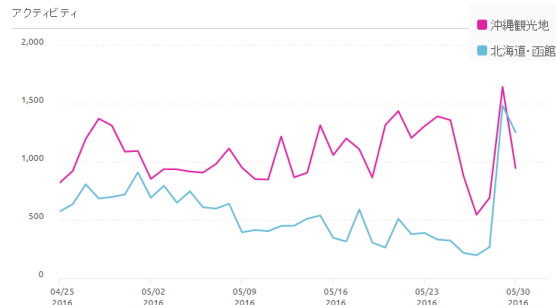
PUSH : 広告でエンゲージ



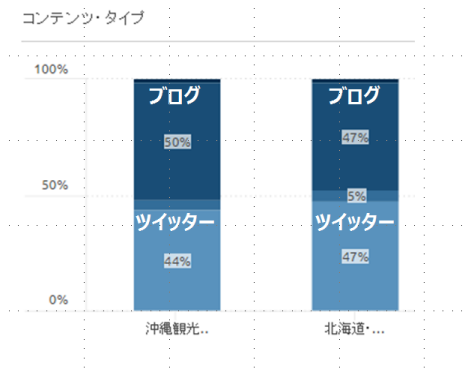
訪日した観光客のSNSの声を把握

ー札幌市様ー

他の観光地との比較



どのSNSで話しているか



観光客の声の分類、分析

札幌市



SNSのテーマ（インフルエンサー、よく使われるハッシュタグ）

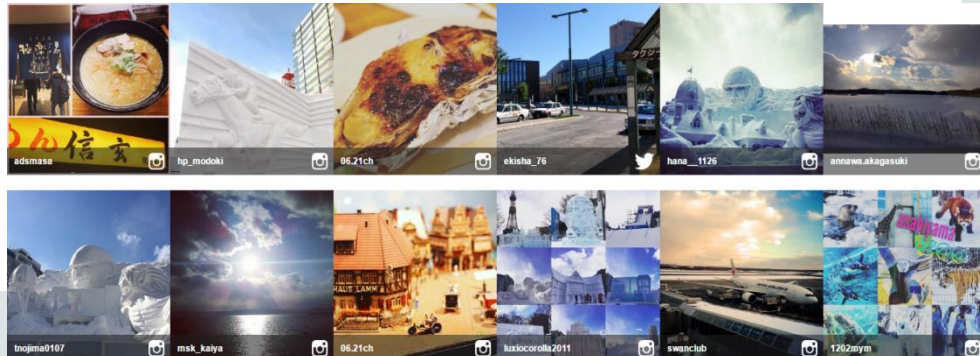
KLOUTスコアによる上位の影響者

TAKE_SOLIDEMO	59
wwweberjp	59
tomonasisan	55
pinpinkoba	55
oricquen	54
IngaSakimori	54
JapanPostcard	53
kinosuki	53
travel_jp_guide	53
kinamannatsuiri	52

上位のハッシュタグ

#札幌	236
#北海道	199
#すすきの	102
#グルメ	61
#観光スポット	61
#カフェ	61
#イベント情報	61
#子育て情報	45
#求人情報	45
#区役所	39

関連する画像の投稿分析（ハッシュタグ別）



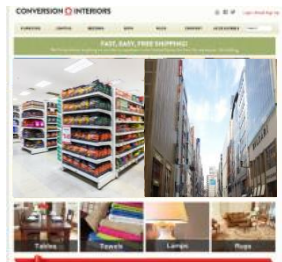
興味関心に合わせた観光情報提供 —PULL—

WEBサイトを自動でパーソナライズ（興味、年齢、性別、時間、天気等）

例 京都観光



20代女性
買い物好き



老舗カフェを自動表示
ショッピング情報を自動表示

DMP

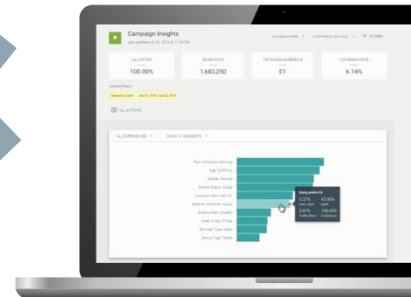
年齢、性別



50代女性
歴史好き



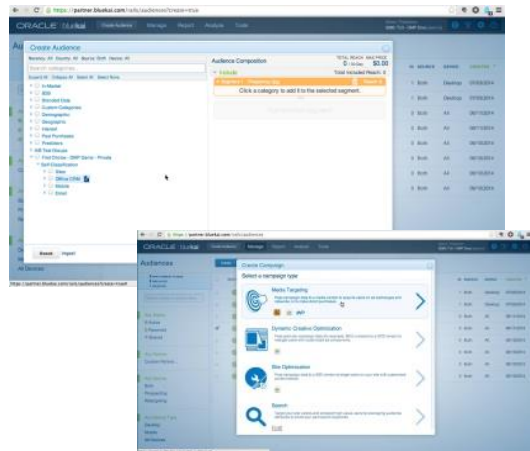
町屋ランチを自動表示
雨でも楽しめる歴史施設を自動表示



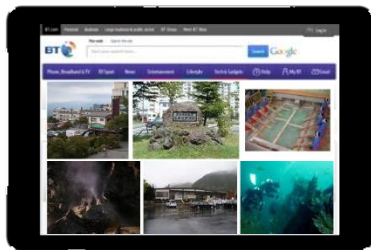
興味関心に合わせた観光情報提供 —PUSH—

オーディエンスに広告を出して、クロスチャネルマーケティング

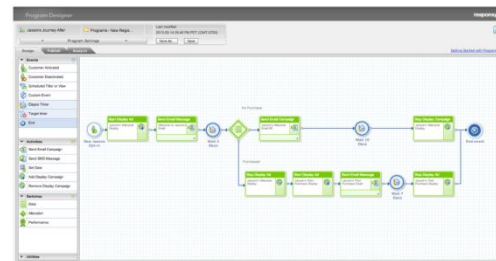
歴史、温泉、ショッピング等
関心に合ったターゲティング



ターゲットにディスプレイ広告



カスタマージャーニー



ターゲットにソーシャル広告



興味にあう日本の魅力を伝える



旅行中

困った時に多言語でサポート
いつでも、どのチャネルでもサポート



困った時に多言語でサポート

多言語で困った時に自分で解決できる



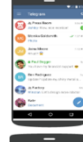
33言語対応

英語、中国語
台湾、香港、
フランス、ドイツ等

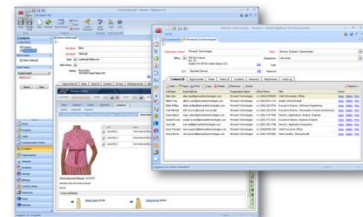
観光客のメッセンジャーに接続してチャットで支援



観光客



**世界の主要
メッセンジャーと連携**

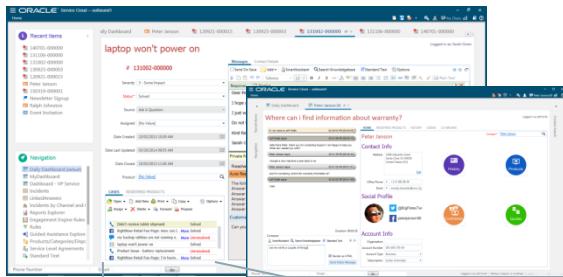


オペレーター

いつでも、どのチャネルでもサポート

訪日中のオムニチャネルサポート

電話、メール、LINE、チャット、WEB
問合せを一元管理



- ☎ Didn't receive tablet shipment
- 📘 RightNow Retail Fan Page: How can I...
- 💬 my backup utilities are not running o...
- 💻 laptop won't power on
- ☎ Product Issue - battery replacement
- 📘 RightNow Retail Fan Page: I'm havin...

ORBITZ
WORLDWIDE

顧客満足度総合評価**第1位**

make my trip
.com

NPSが**10%**以上上昇

 **travelocity**

初回問合せ時での解決率が**90%**

帰国後

ソーシャルでエンゲージ さらにパーソナライズされた旅情報



ソーシャルでエンゲージ

ーサッポロビール様ー

コンテンツの反響を見ながら投稿を改善、ファンとのダイレクトな関わりを強化

ファンサイト



キャンペーンページ



レシピページ



商品ページ



公式Facebookページのファン数

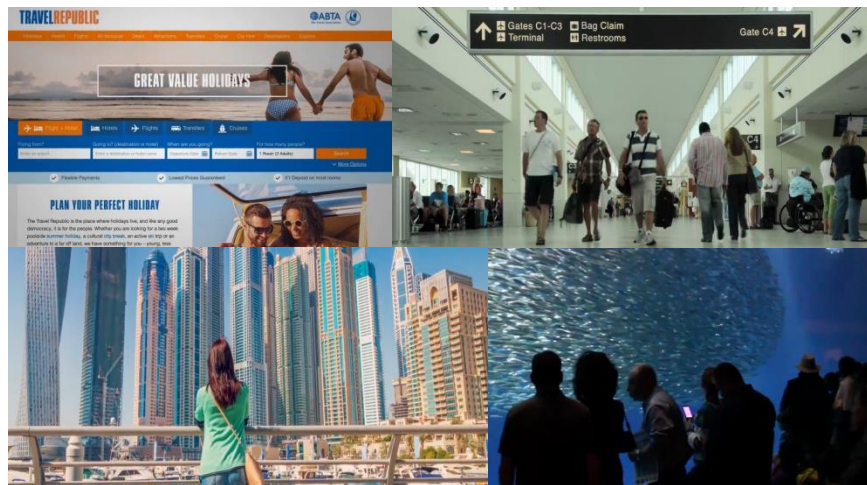
導入時の約**2倍**(21万9千人)達成

Webサイトへの流入数が**135%**に向上

平均エンゲージメント率は競合他社の**3倍**

さらにパーソナライズされた旅情報の提供

Travel Republic事例(UKで最も予約されるオンライン旅行会社)



100%増加
メールからのエンゲージ
(Open, Click)

15倍増加
パーソナライズした
キャンペーンが簡単に

Aer Lingus事例(アイルランドの国営航空会社)



132%
業界平均より高い
メール経由売上

49.4%へ増加
クロスセル/アップセルへの
売上貢献

※グローバルでのマーケティングメール開封率平均11-12%、クリック率平均3% (Source: Mailer Miler 2012)

エンゲージメントステージとプラットフォーム

訪日外国人とのエンゲージメントステージ



エンゲージメントプラットフォーム

正確な回答と自動化
おもてなし力のさらなる向上

人工知能)
エージェント

器用貧乏な日本人が避けなければならないこと

ばらばらに買ってシナジーが生み出せなくなること

傾
WE

ソー

FAQサポート (WE

(WEB / LINE)

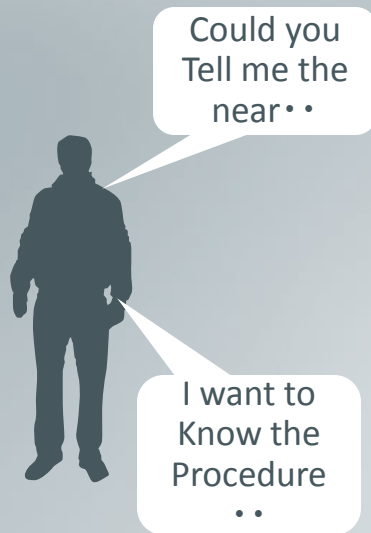
ベーシック
(不満を解消)

(満足)

アドバンスト
(魅力的)

AIによる高精度な対話型相談サービス

次世代コグニティブエージェント Amelia × Oracle Service Cloud



訪日外国人

対話

感情理解

問題の切り分け

多言語対応

学習と成長



コグニティブエージェント(Amelia)

ORACLE®

観光客へのロボティクスによる接客サービス

Pepper × Oracle Service Cloud

入店・勧誘

人気商品案内 → ランキング

価値：リアルタイムで人気商品を推奨

価値：お客様の反応に応じて詳細情報も提供

注文

探し物の質問回答 → 検索・回答

価値：正確な回答、関連商品の推奨
在庫確認、金額確認
重要事項の説明等

故障、クレーム

トラブル質問回答 → 検索・回答

価値：正確な回答、全社ナレッジ活用



欢迎光临
这是最受欢迎的
我们店的招牌菜



有大小中三种
这款只有陈列样品了

可以在此办理免税手续
其他还需要吗？



这里坏了

まとめ 訪日外国人とのエンゲージメント

世界に日本を発信、満足、リピートでさらに訪日観光客を増やしましょう

本当の声を理解する

パーソナライズする

プロアクティブにサポートする

チャネルを横断してエンゲージ



Integrated Cloud

Applications & Platform Services

ORACLE®