

事例 2-3-4 WILLER TRAVEL 株式会社

訪日外国人旅行者を対象とした商品開発、マーケティングにより
インバウンド消費の獲得に成功している企業

大阪府大阪市にあるWILLER TRAVEL株式会社（資本金7,000万円）は、高速バス等による旅行サービスを提供するWILLER ALLIANCEグループのうち、インターネットを活用し、自社サイト、他社の旅行サイト等を通して、高速バスや航空券、フェリー、宿・ホテル等の幅広い商品の販売を行っている企業である。また、WEBサイト・システムの運営から新規会員獲得のためのリスティング広告¹⁰、ディスプレイ広告¹¹等からメールマガジン等の既存会員活性化施策まで一連のWEBマーケティングも自社で運営をしており、現在利用者の98%がインターネットからの予約である。

「世界中の人の移動に、バリューイノベーションを起こす」ことをグループミッションとし、訪日外国人旅行者が徐々に増えてきた2009年から、訪日外国人旅行者は空港・市内間の移動や、市内・周遊観光等にバスを活用する可能性があることから、訪日外国人旅行者の需要を取り込むために、他社に先駆けてITを活用した訪日外国人旅行者向けのビジネスに取り組むこととした。

具体的には、訪日外国人旅行者専用の商品を開発するほか、自社予約サイトの英語・中国語・韓国語の多言語対応、オンラインクレジット決済システム、多言語対応できる外国人スタッフを店舗に配置し、そのほかのスタッフには英語講習を実施することで訪日外国人旅行者に対応できる体制を構築した。さらに、バスターミナルでは英語による館内アナウンス、バス車内においても、各国語によるアナウンスを開始した。マーケティングについても、各言語サイト上で広告を掲載しており、さらにリスティング広告も実施することで、訪日外国人旅行者からの認知度を高めている。

これらのインバウンド対応に取り組む上で、同社を含むグループ全体で行われるグループ経営会議で、訪日外国人旅行者向けのビジネスのビジョンを策定し、そのビジョンについては3か月に一度行われる戦略共有会議で全従業員に周知を行った。また、インバウンド対応のビジョンについても事業計画に落とし込み、策定された計画につ

いては、1か月ごとに効果検証を行い軌道修正しながらインバウンド需要の獲得に努めていった。

このような着実な取組により、徐々にインバウンド需要の掘り起こしに成功、利用者は毎年増加しており、2014年の年間利用者7万人に対し、2015年は欧州、アジアを中心に利用客年間約10万人と前年比143%を達成、その後も順調に推移している。

さらに、2015年9月より、訪日外国人旅行者が日本全国の高速バスを検索・予約でき、英語・中国語・韓国語の3か国語に対応したサイト「JAPAN BUS LINES」の運営を開始した。同社で大都市と地方の全てをつなぐ路線を確保することで、地方においてもインバウンド消費を促したいものの、現実的に厳しいために同サイトを構築。全国のバス事業者と同サイトに登録してもらうことで、訪日外国人旅行者は同サイトによりワンストップで日本全国の路線バスを予約・購入できるようになる。今後は、対応言語の拡大、一般路線バス等にも対応することで、更なるインバウンド消費の獲得を強化していく。

また、2016年3月には、地方創生に取り組むための地域商社機能を有した同社のグループ会社であるWILLER CORPORATION株式会社と株式会社umariの協働により、訪日外国人旅行者に「日本の『食』の素晴らしさを体験していただく」ことを目的に、2階建のレストランバス¹²を国内で初めて開発。今後新潟県で農園での収穫体験や観光を楽しみながら地域の食を楽しんでもらうコースを企画している。それに合わせて、同社でも、株式会社umariとの協働により、地域の魅力的な「食」と「移動」を融合させ新たな食の体験コンテンツを集めた「NIPPON Travel Restaurant」を同社のホームページ内に立ち上げた。同サイトで地域の魅力ある食のコンテンツを国内のみならず国外へも情報発信を行い、地方の様々な土地へ外国人旅行者が訪れることで、地方創生とインバウンド消費の更なる拡大を目指している。



同社の村瀬社長



同社のレストランバス

10 「リスティング広告」とは、検索エンジンで一般ユーザーが検索したキーワードに関連した広告を検索結果画面に表示する広告のことをいう。

11 「ディスプレイ広告」とは、WEBページの一部として埋め込まれて表示される、画像や動画等による広告のことをいう。

12 ここでいう「レストランバス」とは、1階に冷蔵庫やシンクのほか料理が作れるキッチンが整備され、2階には乗客25人が着席できる座席とテーブルが設置されており、さらにバスの2階の天井が開閉式の透明の屋根になっており、暖かな天気の良い日にはオーブントップで開放的な景色を眺めながら、バスの車内で食事を楽しむことができるバスのことをいう。