

松山理事長が「観光と技術に関する国際会議」のモデレーターを務めました

松山理事長は、6月2日に奈良県・なら100年会館にて開催された「観光と技術に関する国際会議」(UNWTO・観光庁共催)に参加し、「観光及び旅行分野におけるイノベーションと新たなビジネスモデル」と題するセッションでモデレーターを務めました。パネラーにはサラ・マシュー氏(トリップアドバイザー アジア太平洋デスティネーションマーケティング部部长)、塩手 勝久氏(株式会社星野リゾート サービスチーム推進室室長)、エドモンド・バートレット氏(ジャマイカ観光大臣、CTICo 社長・創設者)、福島 博之氏(日本電信電話株式会社 新ビジネス推進室 サービス戦略担当統括部長)の4名を迎え、各々の観光産業における先駆的な取り組み事例と豊かな知見をもとに、観光産業におけるイノベーションとは何か、また、イノベーションを図っていくために必要な視点や取り組みはどのようなものかを論点として、各パネラーからのプレゼンテーションとディスカッションが行われました。

<パネラー発表要旨>

○サラ・マシュー氏(トリップアドバイザー):トリップアドバイザーは2014年には世界で10億泊分の需要を創出。モバイルにより旅行のありかたは一変し、今後はモバイルでのチェックインや支払等の対応が必要になる。翻訳技術の発展は重要な一方で、言葉が通じない人との触れ合いが旅の醍醐味だろう。

○塩手 勝久氏(株式会社星野リゾート):ITを活用し、ホテルのオペレーションにマルチタスクシステムを導入した。運営する全施設における顧客満足度、マルチタスク実践度、労働生産性を可視化、日々の業務改善に繋げている。

○エドモンド・バートレット氏(ジャマイカ観光大臣・CTICo 社長):最新技術の使用においても官民連携が重要であり、民間が提供するビッグデータを活用することで官も適切な政策決定が可能になる。また、隆盛するシェアリングエコノミーは統計の取り方や規制のあり方が課題だろう。

○福島 博之氏(日本電信電話株式会社):無料Wi-fi、観光情報アプリ、SNS等のビッグデータを利用することで、効果的な観光地のブランディングやプロモーションを行うことができ、結果として旅行者の回遊や消費促進を図ることが可能になる。

松山理事長はパネラーによる発表や活発に交わされた議論での発言を織り交ぜつつ、最新技術の活用が①新たな旅行需要の創出、②労働生産性の向上、③旅行者満足度の最大化につながり、観光産業の競争力向上、持続発展を可能にするとセッションを総括。また、人と人との触れ合いによる相互理解の増進こそが旅行のもつ力であり、技術の活用と人間的な要素の最適なバランスを模索していくことが今後の課題であると指摘しました。

会議にはアジア・太平洋各国の代表団など、海外の参加者79名を含む約350名が出席し、熱心に耳を傾けました。



セッションの様子



モデレーターを務めた松山理事長