

旅行代理店における機能分析

(ウェブサイトの分析)

末岡 直樹

李 けい

ウェブサイトで実現している機能

JTBサイト(<http://www.jtb.co.jp/>) Jと表示

楽天トラベル(<http://travel.rakuten.co.jp/>) Rと表示

JTB大津支店サイト(<http://www.jtb.co.jp/shop/otsu/>) JOと表示

(1) 個人旅行販売

1. パック旅行(一括取り扱い…エース)

交通機関(飛行機) J、R

宿泊施設(ホテル、旅館、宿舎等) J、R

訪問施設(テーマパーク、アミューズメントパーク、博物館、美術館等)

食事施設(レストラン、食堂等)

2. 総合旅行

組合せ旅行(単品、ばら売りもある) J、R

交通機関(飛行機) J、R

宿泊施設(ホテル、旅館、宿舎等) J、R

訪問施設(テーマパーク、アミューズメントパーク、博物館、美術館等)

食事施設(レストラン、食堂等)

3. 代売(単品)

交通機関(飛行機) J、R

宿泊施設(ホテル、旅館、宿舎等) J、R

4. 商品券(旅行券…金券)

販売J

積立て(客の囲い込み) J

5. みやげ物(特に海外旅行)

販売J

(2) 団体旅行

1. 手配

交通機関(飛行機) *J, R*

宿泊施設(ホテル、旅館、宿舎等) *J, R*

訪問施設(テーマパーク、アミューズメントパーク、博物館、美術館等)

食事施設(レストラン、食堂等)

2. 添乗

旅程管理

情報提供

手続き代行

確認

予約

クレーム処理

3. 顧客要望実現化

4. 情報提供 *J, R, JO*

5. 企画提案

(3) イベントコンベンション運営

1. 企画、誘致活動 *J()*

2. 会場予約

3. 参加者移動手段、宿泊確保及び観光セッティング

4. 会議運営

5. 受付代行

(4) 代行システム

- 1. 福利厚生代行 J()
- 2. 総務代行(出張業務) J()

(5) 書籍発行

- 1. ガイドブック J、R()
- 2. 時刻表 J、R()
- 3. 情報誌 J()

業務項目のウェブ機能分類

業務項目	機能項目	J	R	JO
交通機関(バス、列車、 飛行機、船舶、車) (総務代行)	調査			×
	予約			×
	発券			×
	キャンセル処理			×
	販売			×
	発送	×	×	×
宿泊施設(ホテル、旅館等) (総務代行)	調査			×
	提案			×
	予約			×
	キャンセル処理			×
	発券	×	×	×
	販売			×
	発送	×	×	×
	予算管理	×	×	×
食事施設(レストラン、食堂等)	調査		×	×
	提案		×	×
	予約	×	×	×
	予算管理	×	×	×

業務項目	機能項目	J	R	JO
旅行券(金券)	調査		×	×
	発券		×	×
	販売		×	×
土産物	調査		×	×
	提案		×	×
	予約		×	×
	販売	×	×	×
添乗	情報提供	×	×	×
	旅程管理	×	×	×
	手続き代行	×	×	×
	確認	×	×	×
	手配	×	×	×
	予約	×	×	×
	クレーム処理	×	×	×
イベントコンベンション運営 (国際会議、学会)	企画	×	×	×
	調査		×	×
	提案		×	×
	誘致	×	×	×
	管理	×	×	×
	運営	×	×	×

業務項目	機能項目	J	R	JO
福利厚生代行 (総務代行(出張業務))	情報提供		×	×
	予約キャンセル処理	不明	×	×
	販売	不明	×	×
	管理	不明	×	×
	クレーム処理	不明	×	×
書籍発行	情報提供			×
	宣伝			×
営業	宣伝			
	情報提供			
	情報収集	×	×	×
	フィードバック	×	×	×
	販売	×	×	×
	商品開発	×	×	×

実際の店舗にはないがウェブサイトにある機能

JTBサイト (<http://www.jtb.co.jp/>)

自宅からの情報収集オンライン

最新情報取得(海外情報、ツアー情報とその映像(動画含む)等)

ポイントサービス

楽天トラベル (<http://travel.rakuten.co.jp/>)

自宅からの情報収集

BBS機能(掲示板)

ポイントサービス

関連店舗へのリンク集

予算金額ベースで旅行を組み立てる機能

JTB大津支店サイト <http://www.jtb.co.jp/shop/otsu/>)

自宅からの情報収集

旅行代理店における機能分析

(ウェブサイトの分析)

末岡 直樹

李 けい

ウェブサイトで実現している機能

JTBサイト(<http://www.jtb.co.jp/>) **Jと表示**
楽天トラベル(<http://travel.rakuten.co.jp/>) **Rと表示**
JTB大津支店サイト(<http://www.jtb.co.jp/shop/otsu/>) **JOと表示**

(1) 個人旅行販売

1. パック旅行(一括取り扱い…エース)

交通機関(飛行機) **J, R**

宿泊施設(ホテル、旅館、宿舎等) **J, R**

訪問施設(テーマパーク、アミューズメントパーク、博物館、美術館等)

食事施設(レストラン、食堂等)

2. 総合旅行

組合せ旅行(単品、ばら売りもある) **J, R**

交通機関(飛行機) **J, R**

宿泊施設(ホテル、旅館、宿舎等) **J, R**

訪問施設(テーマパーク、アミューズメントパーク、博物館、美術館等)

食事施設(レストラン、食堂等)

3. 代売(単品)

交通機関(飛行機) **J, R**

宿泊施設(ホテル、旅館、宿舎等) **J, R**

4. 商品券(旅行券…金券)販売 **J**

積立て(客の囲い込み) **J**

5. みやげ物(特に海外旅行)販売 **J**

(2) 団体旅行

1. 手配

交通機関(飛行機) *J, R*

宿泊施設(ホテル、旅館、宿舎等) *J, R*

訪問施設(テーマパーク、アミューズメントパーク、博物館、美術館等)

食事施設(レストラン、食堂等)

2. 添乗

旅程管理

情報提供

手続き代行

確認

予約

クレーム処理

3. 顧客要望実現化

4. 情報提供 *J, R, JO*

5. 企画提案

(3) イベントコンベンション運営

1. 企画、誘致活動 *J()*

2. 会場予約

3. 参加者移動手段、宿泊確保及び観光セッティング

4. 会議運営

5. 受付代行

(4) 代行システム

1. 福利厚生代行 J()
2. 総務代行(出張業務) J()

(5) 書籍発行

1. ガイドブック J、R()
2. 時刻表 J、R()
3. 情報誌 J()

業務項目のウェブ機能分類

業務項目	機能項目	J	R	JO
交通機関(バス、列車、 飛行機、船舶、車) (総務代行)	調査			×
	提案			×
	予約			×
	発券			×
	キャンセル処理			×
	販売			×
	発送	×	×	×
宿泊施設(ホテル、旅館等) (総務代行)	調査			×
	提案			×
	予約			×
	キャンセル処理			×
	発券	×	×	×
	販売			×
	発送	×	×	×
	予算管理	×	×	×
食事施設(レストラン、食堂等)	調査			×
	提案			×
	予約	×	×	×
	予算管理	×	×	×

業務項目	機能項目	J	R	JO
旅行券(金券)	調査		×	×
	発券		×	×
	販売		×	×
土産物	調査		×	×
	提案		×	×
	予約		×	×
	販売	×	×	×
添乗	情報提供	×	×	×
	旅程管理	×	×	×
	手続き代行	×	×	×
	確認	×	×	×
	手配	×	×	×
	予約	×	×	×
	クレーム処理	×	×	×
イベントコンベンション運営 (国際会議、学会)	企画	×	×	×
	調査		×	×
	提案		×	×
	誘致	×	×	×
	管理	×	×	×
	運営	×	×	×

業務項目	機能項目	J	R	JO
福利厚生代行 (総務代行(出張業務))	情報提供 予約 キャンセル処理 販売 管理 クレーム処理	不明 不明 不明 不明	× × × ×	× × × ×
書籍発行	情報提供 宣伝			× ×
営業	宣伝 情報提供 情報収集 フィードバック 販売 商品開発	× × × ×	× × × ×	× × × ×

実際の店舗にはないがウェブサイトにある機能

JTBサイト (<http://www.jtb.co.jp/>)

自宅からの情報収集

オンライン最新情報取得 (海外情報、ツアー情報とその映像 (動画含む) 等)

ポイントサービス

楽天トラベル (<http://travel.rakuten.co.jp/>)

自宅からの情報収集

BBS機能 (掲示板)

ポイントサービス

関連店舗へのリンク集

予算金額ベースで旅行を組み立てる機能

JTB大津支店サイト (<http://www.jtb.co.jp/shop/otsu/>)

自宅からの情報収集

新たに考えられる旅行代理店のデジタル コンテンツ及びビジネス

都市情報学情報基盤専攻

末岡 直樹

李 けい

新たに考えられる旅行代理店の デジタルコンテンツ

- 信用担保機能
- デジタルヘルプデスク
- 安全情報、最新情報

信用担保機能

- 緊急時のJTBによる信用貸し
 - ・ 会員証でE-Moneyによる決済機能
 - ・ 認証に問題が出る可能性がある
 - ・ 現在の旅行券積み立て制度との関連付け

デジタルヘルプデスク

- **トラブル発生時の対応**
 - ・ **近くにPCがある場合**
 - ・ **病気、紛失、事故、事件等の対応**
 - ・ **FAQと対応要員による対応**
 - ・ **連絡先機関、対応者への現地語言回し**
 - ・ **手続き方法、手順**
 - ・ **周辺機器の有無やソフトバージョンにより区別**
 - ・ **対面、チャット、メール、Messenger**
 - ・ **PDAや携帯電話への応用**

安全情報、最新情報

- 最新の情報を駐在員や契約情報提供者により定期的に収集し、ウェブに掲載
- 安全情報は大使館、公的機関(JICA JETRO)、現地メディアから収集
- 流行やトレンド、現地の話題等の情報は、現地の新聞や雑誌、TV、ラジオから収集

新たに考えられる旅行代理店のビジネス

- 前提条件：国際協力機構とのコラボレーション
顔の見える、一般市民が参加しやすい国際貢献
箱物ではない、国民の理解が得やすいODA
これまで帰国後、保障がなく、国民に経験をリターン出来なかったJICA
国際協力ボランティアの人的活用
国際協力関連のNGOの育成及び支援
- 国際貢献ボランティアツアー
環境保護
植林・砂漠緑化
安全な水の確保(井戸、簡易上水道、海水の真水化)・灌漑
有機農法
文化財・遺跡保護
無電化地域への簡易電化
教育機関(学校)への支援