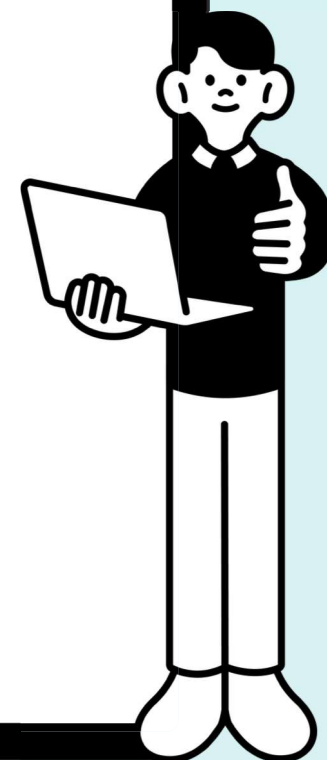
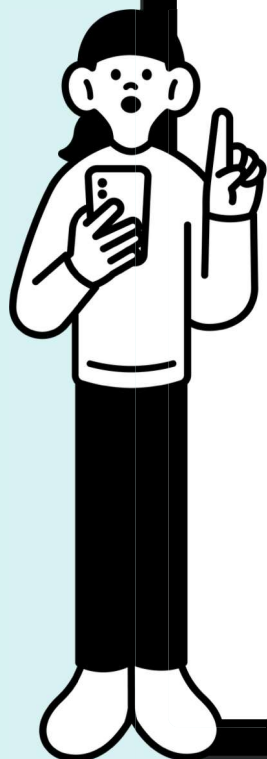


上田の「稼ぐ力」を上げる！ 観光DXセミナー

2024年12月3日（火）@上田東急REIホテル
（第2回NICEイノベーションセミナー）

旅のしごとaini（アイニ）
山崎 愛



はじめに 自己紹介

旅のしごとaini（アイニ）

代表

山崎 愛

Ai Yamazaki



経歴

長野県産業振興機構登録専門家 | 温泉ソムリエ

滋賀県生まれ

2004年 長野県上田市へ移住

旅行業界の経験

▶2010年 株式会社リクルート入社

旅予約サイト「じゃらん」の現地担当者として、長野県軽井沢町、上田市を中心とした宿泊施設（約180施設）の誘客支援を行う。

▶2016年 独立。「旅のしごとaini」開業

OTA（オンライン旅行予約サイト）の活用、自社HPの制作、SNSを活用した発信、紙ツールの制作など、宿泊施設の誘客支援を行う。

▶2019年 別所温泉エリアプランナー就任

別所温泉で様々な地域企画を推進。

また、信州上田観光協会インバウンド推進部会の委員として、地域全体の魅力増進・発信の企画を立案し実施している。

ainiの業務は、宿と地域の誘客支援



宿泊施設 誘客支援

長野県の宿泊施設を中心とした誘客支援とWEBマーケティング。

OTAの活用や自社HPの制作、SNSの活用、インバウンド施策など、販売促進に向けた様々な取り組みをサポート。



別所温泉 地域誘客企画

別所温泉のエリアプランナーとして、観光協会や旅館組合と提携し、WEBや紙媒体などの情報ツールの制作を行う。
「卒旅企画」、「カメラ女子企画」など、様々な企画を立案・推進。

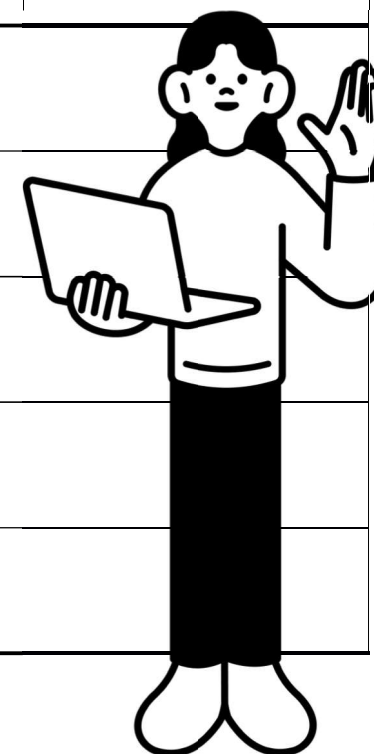


上田市 インバウンド・観光DX

上田観光協会インバウンド推進部会に所属し、上田地域のインバウンド誘客拡大と、デジタル技術を活用した旅行者の利便性向上、観光産業の生産性向上のための様々な取り組みをサポート。

本日の予定（45分間）

Session 1	Part 1：観光DXとは	
	Part 2：上田市の予約受け皿の状況	
	Part 3：別所温泉の観光DXの取り組み	
	Part 4：上田市が目指す観光DX	
Session 2	電話DX 自動電話応答サービスの「IVRy」	
質疑応答		



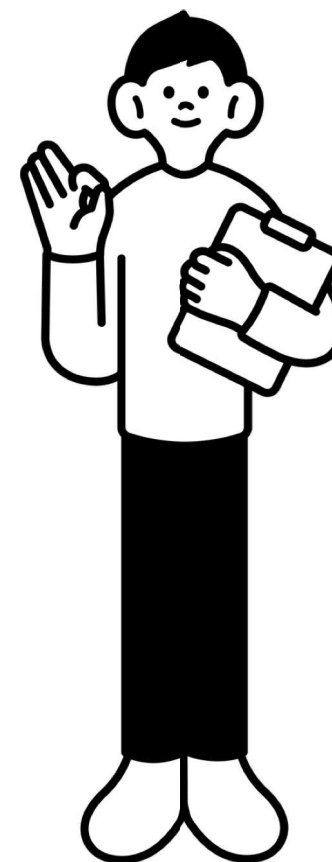
Session 1 Part 1：観光DXとは

観光DXとは？

デジタル技術を活用して、観光産業の課題を解決しつつ、新たな価値を創出し、旅行者と地域の双方にとって持続可能で魅力的な未来を描く取り組みです。

ひとことで言うと

**デジタルの力で、
観光を便利に、魅力的に、効率的にすること。**



Session 1 Part 1：観光DXとは

観光で稼ぐ力をアップするには、予約の受け皿の整備が必須

予約受け皿の整備

×

地域PR

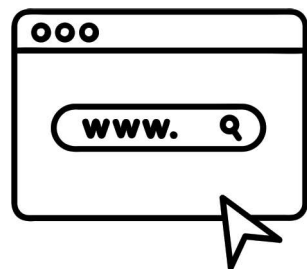
この二つの掛け合わせで、売り上げを上げる。



上田地域の課題の一つとして、
宿泊施設・体験施設の予約受け皿が整備されていないこと。
予約導線が整備されていない状況では、地域のPRを行なっても、
事業者への予約（販売）に繋がらないため、売り上げ拡大に寄与できていない状況。

Session 1 Part 1：観光DXとは

予約受け皿 主に3つ



自社の公式HP



観光協会等
地域の公式HP



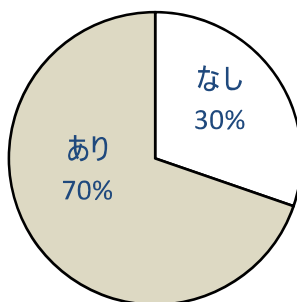
予約サイト
(OTA)

この3つを早急に整備し、
予約の受け皿を整えた上で、地域PRを実施することで
売り上げを拡大を目指します。

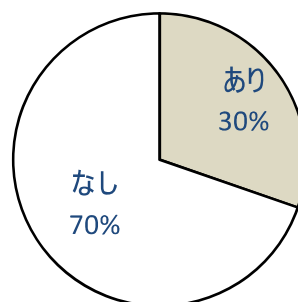
Session 1 Part 2：上田市の状況

上田市の宿泊施設の予約受け皿の状況

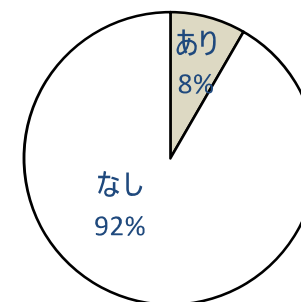
じゃらん導入率



英語HP保有率



booking導入率



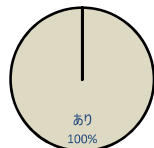
エリア	宿数	HPあり	英語HPあり	じゃらん参画	Booking参画
別所温泉	10	10	8	10	4
丸子温泉郷	16	15	3	11	1
菅平高原	83	72	23	6	0
上田市街地	17	13	6	12	6
武石	6	6	0	1	0
合計	132	116	40	40	11

Session 1 Part 2：上田市の状況

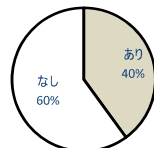
各エリアごとの受け皿整備の状況

別所温泉

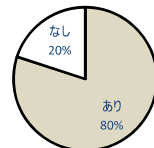
じゃらん導入率



booking導入率

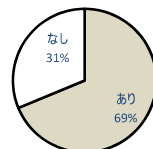


英語HP保有率

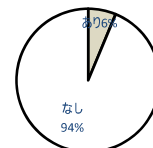


丸子温泉郷

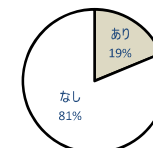
じゃらん導入率



booking導入率

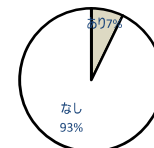


英語HP保有率

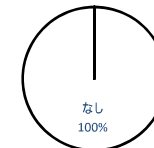


菅平

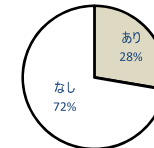
じゃらん導入率



booking導入率

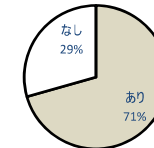


英語HP保有率

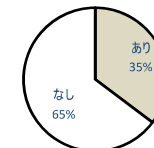


上田市街地

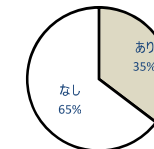
じゃらん導入率



booking導入率



英語HP保有率



Session 1 Part 3：別所温泉のDX取り組み

別所温泉での取り組み

01 旅館組合の公式HPに、予約機能を実装

2020年10月、旅館組合・観光協会のHPに予約システムを実装しました。
ユーザーは各旅館のHPに遷移することなく、空室検索、旅館の予約ができます。
別所温泉の13旅館のうち、7旅館が参画。年間約700万円ほどの予約実績。

02 各旅館の公式サイトに、英語版別所テンプレートを導入

2021年、インバウンド向けの別所温泉テンプレートを制作しました。5旅館が参画。
個別に制作することに比べ、安価でインバウンドサイトを持つことができました。
自社HPからのインバウンド予約も増加傾向にあります。

Session 1 Part 3：別所温泉のDX取り組み

01 旅館組合の公式HPに予約機能を実装

導入前

- ・旅館の紹介ページがあるのみ
- ・ユーザーは、各旅館のHPまたはOTAを調べて予約

予約機能を実装

ユーザーは、直接、旅館の予約が可能に



別所温泉旅館組合
公式HPはこちらから



Session 1 Part 3：別所温泉のDX取り組み

01 旅館組合の公式HPに予約機能を実装

地域団体のHPに予約機能をつけるには、

宿泊施設に共通の予約システムを導入すること

別所温泉の13旅館のうち、7旅館が参画。

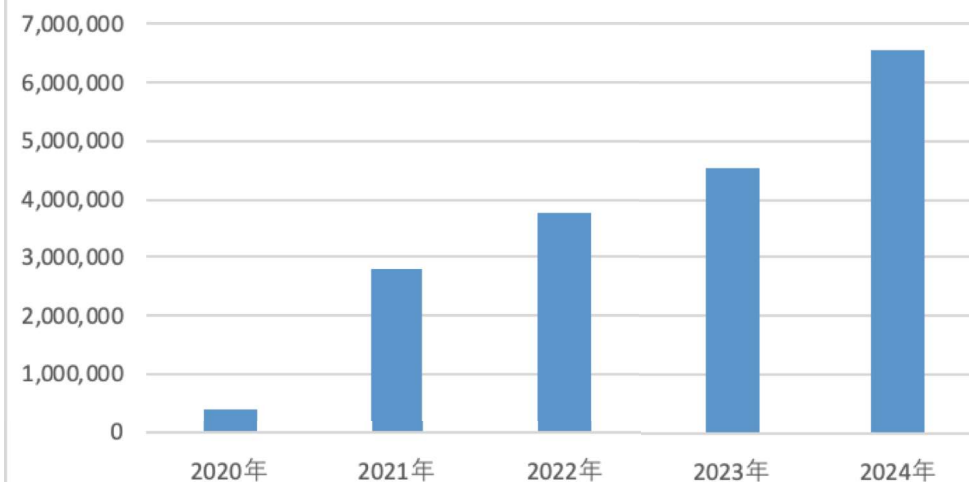
▶成果

2023年実績では年間450万円の予約を獲得

2024年収束予測では800万円の予約見込み

- ・ユーザーの利便性向上
- ・宿泊施設の予約手数料削減

旅館組合HPからの予約金額の推移



Session 1 Part 3：別所温泉のDX取り組み

02 各旅館の公式サイトに英語版テンプレートを導入

2021年、インバウンド向けの別所温泉テンプレートを制作しました。英語、中文繁体字、簡体字、韓国語

▶ 共通部分

- ・ アクセス情報
- ・ 地域の観光情報

5 旅館が参画。
個別に制作することに比べ、
安価でインバウンドHPを導入することができました。
自社HPからのインバウンド予約も増加傾向にあります。

別所温泉玉屋旅館
英語HPはこちらから



<玉屋旅館 英語版HP>



ページ上部は別所温泉の共通情報

下部に宿情報

上田市が目指す観光DX

ユーザーの利便性向上と、事業者売り上げ、利益の拡大を目指して、
2025年度、3つの事業を実施する予定（一部、上田観光協会と協議中）

- 1 **うえだトリップなびに「予約機能」を実装**
- 2 **事業者用のHP「上田テンプレート」の導入**
- 3 **各旅館のOTAの整備サポート**

Session 1 Part 4：上田市が目指す観光DX

01 うえだトリップなびに、宿泊・体験の予約機能を実装

宿泊施設

- ・宿泊施設の予約システム「予約番」を実装（2025年予定）
- ・宿泊施設は「予約番」でプラン販売することで、観光協会の公式サイトでの販売が可能
 - ※サイトコントローラーで連動
- ・ユーザーは、観光協会の公式サイトから空室検索や宿泊施設の予約が可能
- ・2024年12月現在
別所温泉（7宿）・菅平（2宿）が予約番に参画済

体験施設

- ・体験施設の予約システム「JTB BOKUN」を実装（2025年予定）
- ・体験アクティビティ施設は「BOKUN」でプラン販売することで、観光協会の公式サイトでの販売が可能
- ・ユーザーは、観光協会の公式サイトから体験の予約が可能



詳細は、上田観光協会（森様）またはaini山崎までお問い合わせください。

Session 1 Part 4：上田市が目指す観光DX

02 事業者様のHP「上田テンプレート」を導入

別所温泉での事例同様、
地域の共通情報＋各施設の情報の構成で、

「上田テンプレート」を導入予定です。

日本語版・インバウンド版で制作予定。

詳細は、上田観光協会（森様）またはaini山崎までお問い合わせください。

Session 1 Part 4：上田市が目指す観光DX

03 宿泊施設のOTA等の整備サポート

多岐にわたる、宿泊施設向けのOTA。
予約受け皿整備のためにサポートします。

- ・国内・海外OTA
- ・サイトコントローラー
- ・自社HP

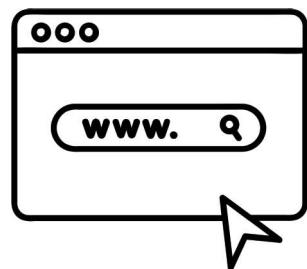
など総合的なサポートを行います。



詳細は、aini山崎までお問い合わせください。

Session 1 Part 4：上田市が目指す観光DX

予約受け皿 主に3つ



自社の公式HP



観光協会等
地域の公式HP



予約サイト
(OTA)

この3つを早急に整備し、
予約の受け皿を整えた上で、地域PRを実施することで
売り上げを拡大を目指します。

Session 1 Part 4：上田市が目指す観光DX

観光庁公式HP

優良事例はこちらから



観光DX優良事例 長野県 山ノ内町（志賀高原）観光庁のHPより

DX活用＜施策＞

①観光商品のオンライン直販

- ・観光協会の公式ウェブサイトにも宿泊・飲食・観光商品などを直販できる機能を備え、訪問者がその場で予約・決済できる地域サイトを整備・あわせて志賀高原の情報提供やクーポン配信を行う会員サイト「CLUB SHIGA KOGEN」をスタート

②地域データの統合・分析

- ・データ分析ツールを用いて、ウェブサイトなどの予約情報から地域全体の入込状況・キャンペーンへの反応を可視化・予約・決済された取引データをもとに、「CLUB SHIGA KOGEN」会員向けのクーポン発行を柔軟に行うなど、個別顧客に最適化した顧客管理(CRM)施策を実施



DX活用＜成果＞

①直販による売上・利益の確保

- ・公式ウェブサイトでのシーズン直販売上高1)：5,388万円（⇔5,000万円：*カッコ内実証事業のKGI/KPI。以下同様）・旅行代理店やOTAを介さないため、販売手数料を抑えた上で収益を確保

②個別旅行者データの蓄積とマーケティング活用

- ・公式SNSフォロワー48,817人3)(⇔40,000人*)・公式ウェブサイトの月間平均アクセス数：740,111件4)(⇔300,000件*)・顧客情報取得数5)2,870件(⇔3,000件*)・情報配信メールの開封率：60%超 ⇒①の個別取引データを、さらにきめ細かいマーケティングに活用

Session1 終了。

ここからは、Session2

**皆さんの会社（店舗）に
電話は
一日に何回かかってくるか？**

飲食店の場合



- 今日営業していますか？
- 明日のディナーの予約がしたいです
- お料理のコースはどんな内容ですか？
- 駐車場はありますか？

- 営業時間中に電話が鳴りっぱなし・・・
- 調理中や接客中で電話が出られない・・・
- HPやインスタに書いてある内容なのに・・・
- 同じような電話ばかり・・・

宿の場合



- 今日の予約は取れますか？
- 予約をキャンセルしたいんですが
- チェックインに遅れそうです
- 宿に忘れ物をしてしまいました

- チェックインやアウトで忙しいのに・・・
- 予約はHPからして欲しい・・・
- 夜間や休館日にも対応が必要で・・・
- 業者さんからの営業の電話が多いな・・・

Session 2 電話DX 自動電話応答のIVRy

サービス事業者様の抱くお困りごと



1 営業電話や、同じような問合せ電話が多い

新規取引業者の営業電話や、営業時間の確認など同じ内容の問合せが多く、その都度業務を止めて、対応しなければならず、業務を圧迫している。



2 電話に出れずに、大事な電話を取りこぼしてしまう

営業時間外や、商談中、店内の混雑時に電話に出れずに大事な電話に出れない。



3 電話の取次や伝言の引き継ぎがうまくいかない

リモートワーク中の電話対応では、近くに担当者がいない場合が多く、電話の転送や、伝言の引き継ぎがスムーズにいかない。

Session 2 電話DX 自動電話応答のIVRy

電話自動応答サービスの「IVRy」とは？

1日100円～、
最短5分で使える電話自動応答サービスです。

自動応答の分岐を自由に設定、
電話履歴の確認、通話音声確認
顧客管理や、その他複数機能があります。



The graphic features the IVRy logo (アイブリー) at the top left. Below it, a man in a white shirt and green pants stands with a green suitcase, talking to a woman in a green suit who is holding a phone. Two yellow lightning bolts strike the woman. To the right, a green speech bubble contains the text '80以上の業界で導入！'. Below this, the text '電話対応を' is followed by a large '70%' and the word '自動化' in large yellow characters. At the bottom right, it states '21日間 約2,400件の着信のうち 約1,700件が自動応答で解決'. A small note at the very bottom reads '※IVRy調べ：ホテルチェーンのとある店舗（客室数：約200室） 2022年春に調査'.

IVRy
アイブリー

80以上の業界で導入！

電話対応を

70%

自動化

21日間 約2,400件の着信のうち
約1,700件が自動応答で解決

※IVRy調べ：ホテルチェーンのとある店舗（客室数：約200室）
2022年春に調査

Session 2 電話DX 自動電話応答のIVRy

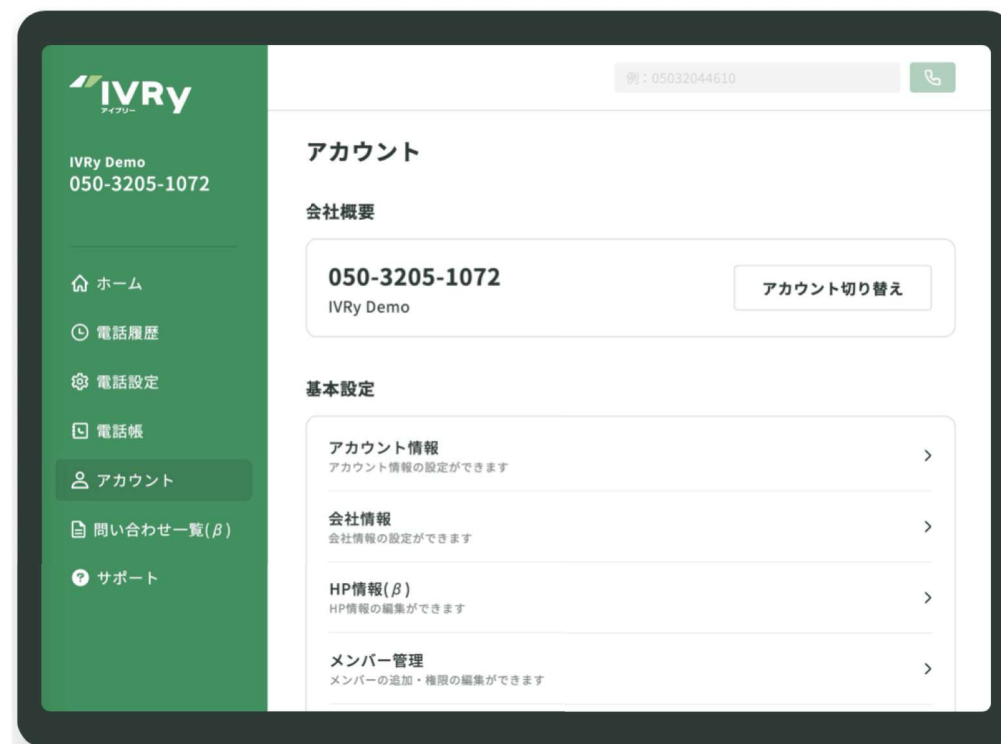
導入業界**80**以上、**47**都道府県で利用



Session 2 電話DX 自動電話応答のIVRy

オススメポイント

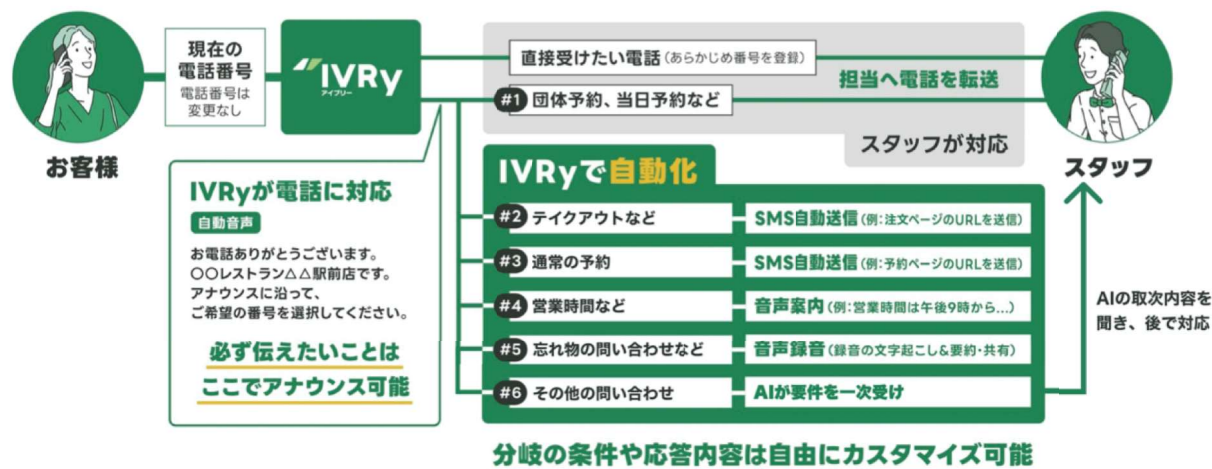
- 管理画面でカンタン設定
- 電話に出られるときは、出る
- 初期費用なしの月額費用だから、
繁忙期だけの利用もOK
- 多言語対応もOK
- 飲食店用・ホテル用など
業種に向けたテンプレート設定あり



Session 2 電話DX 自動電話応答のIVRy

IVRyの導入で電話対応業務を改革

電話対応の自動化で「電話に出ない」を解消し、顧客満足度を高める。



メリット 1 大事な電話を取りこぼさない

IVRy (アイブリー) がスタッフ対応の必要な電話だけを厳選。営業時間外の電話予約など、大事な電話のとりこぼしをゼロに！

メリット 2 スタッフは目の前のお客様対応に集中

IVRyで電話対応業務を減らして、目の前のお客様への接客業務に集中できます。マニュアル等を使用したスタッフ教育も軽減。

メリット 3 問い合わせの内容を見える化

IVRyで問い合わせ内容のアーカイブから自動化率を高め、業務効率アップ&現場の負担を軽減！

業種を問わず、導入企業が続々と増えています！

Session 2 電話DX 自動電話応答のIVRy

デモ体験はこちら

自動応答IVR

050-3205-1072

AI電話

050-1808-8646

[AI電話とは？](#)

ご利用
料金例

A 月額サービス使用料

(スタータープラン：2,980円/月)

+

B 電話番号維持費

(500円/月)

+

C 通話代

(3円/分、転送：13~28円/分)

受電通話料、転送通話料が別途追加、また転送先により通話代が異なります。

月額 **3,480円** ~ ・ 最短 **即日** 利用可能!

詳細は、aini山崎までお問い合わせください。

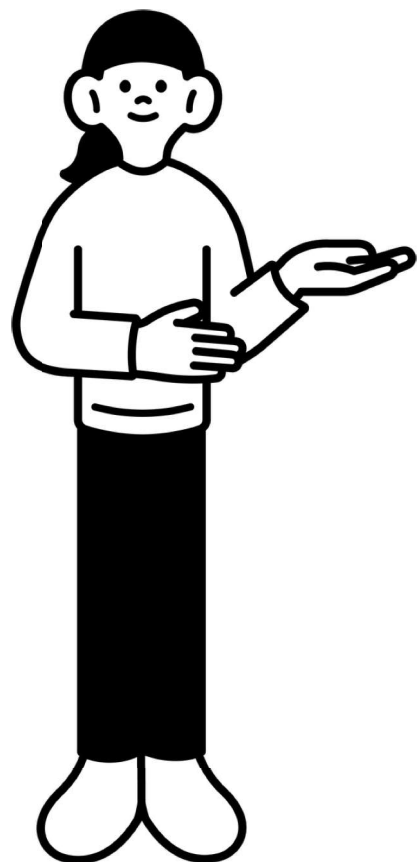
IVRy

公式HPはこちらから



質疑応答

おわりに



ご参加いただき、ありがとうございました。
ainiの公式HPで日々の活動を公開しています。お気軽にご相談ください。



専門分野

- 宿泊施設の誘客支援（OTA・HP制作・WEBマーケティング・SNS）
- 地域の誘客企画のサポート
- 観光DX
- インバウンド

タイ旅行博の記録 |
FITフェア 2024 Visit Japan
FIT Fair #16



長野県上田市の
インバウンド戦略
タイをターゲットにする理由



おわりに



連絡先

旅のしごとaini（アイニ）

代表：山崎愛

電話番号：080-5313-7632

Eメール：ai.yamazaki.ai@gmail.com

WEBサイト：<https://aini-travel.com/>



公式HP



Instagram



Threads

日報更新中