

ICTを活用した訪日外国人旅行者受入環境整備事例

区 分	ネット予約・決済環境の提供
事 業 名	全国110都市を250便で結ぶ高速ツアーバス「WILLER EXPRESS」事業
開 始 年 月 日	平成21年5月
対 応 外 国 語	英語・中文繁体字・韓国語
内 容	<p>当社において取り組んでいる訪日外国人旅行者受入のための取組みを、ネット予約・決済環境の提供を始めとした「受けの体制」と外部企業との連携による「集客の仕組み」に分けてまとめます。</p> <p>【受けの体制】</p> <ul style="list-style-type: none"> ■下記の言語による高速バス予約がHPにて可能です。 <ul style="list-style-type: none"> -英語・中文繁体字・韓国語 ■下記の手段による決済を実現しています。 <ul style="list-style-type: none"> -オンライン クレジットカード決済 (VISA、Master、JCB、AMEX) -コンビニ払い(ローソン、ファミリーマート) ■訪日旅行者専用の商品を造成し、日本旅行の利便性向上を図っています。 <ul style="list-style-type: none"> -当社が企画実施するWILLER EXPRESSの乗り放題webチケット「Japan Bus Pass」 <ul style="list-style-type: none"> →3日間パスが8000円、5日間パスが1万円。有効期間の2か月以内なら連続しない日程でのバスの予約が可能。 ■下記の接客体制を構築し、安心感を提供しています。 <ul style="list-style-type: none"> -英語・韓国語での接客体制を構築 <ul style="list-style-type: none"> →対応可能なスタッフ数＝英語：約10名 韓国語：3名(シフト制につき常駐ではありません) その他スタッフ向けには、英語対応講習を実施。 -On Bus Computer(バス車内での自動アナウンスシステム)によるバス車内での各国語によるアナウンスシステムを構築中。 -「WILLERバスターミナル新宿西口」における取組み <ul style="list-style-type: none"> →英語による館内アナウンス、英語・韓国語・繁体字による周辺地図配備(一部作成中) 【集客の仕組み】 ■販売促進策のひとつとして、各言語サイト上にて広告展開を実施しています。 <ul style="list-style-type: none"> -英語サイト：7社 -中文繁体字サイト：1社 -韓国語サイト：11社 ■販売促進策のひとつとして、下記言語での検索連動型広告を実施しています。 <ul style="list-style-type: none"> -英語・韓国語 ■国外における誘客チャネルとして、以下の旅行会社に各国内での販売を委託しています。 <ul style="list-style-type: none"> -韓国：LOTTE TOUR、HANATOURL Service Inc.、NTABI、旅行博士 -台湾：創造旅行社、廣徳旅行社 -香港：Lotus Tours Ltd. ■事業提携 <ul style="list-style-type: none"> -チェジュ航空(韓国) <ul style="list-style-type: none"> →パートナーシップ契約を締結し、両国の個人旅行者が双方の国への旅行を安心して訴求力のある価格で移動できることを実現しています。
参 考 HP	英語 http://willerexpress.com/en/ 中文繁体字 http://willerexpress.com/zh_tw/ 韓国語 http://willerexpress.com/ko/
実 施 者 名	WILLER TRAVEL(株)
問 合 部 署 名	社長室(中谷康宏)
問 合 電 話 番 号	03-6718-2282
問 合 メ ー ル	yasuhiro.nakatani@willer.co.jp