

エクスペディア、ワクチン接種後の旅行需要を見越した 新たなブランドポジショニング戦略を発表

世界の旅行需要が回復へと向かう中、25年に渡り世界の大手総合旅行会社の一つとして実績を積んできたエクスペディアブランドは、本日新たなブランドポジショニング戦略を発表します。「誰と旅するかが重要である」という理解のもとで新たなブランドポジショニング戦略を築き、旅行者をあらゆる段階で手助けする、「旅のパートナー」になるための歩みをはじめます。

このエクスペディアの新たな方針は、新型コロナウイルス感染症の影響で旅行業界が苦戦を強いられた経験の中で生まれたものです。旅行者が抱える問題をより明確にして解決できるよう、エクスペディアでは数か月に渡り詳細な顧客調査を行ってきました。その結果、時間を最大限に活用することや、最大限に満足のいく旅行体験がしたいと考えている旅行者が多くいることがわかり、そのような方のためにブランドの在り方を見直す必要があると考えようになりました。新たなデザインや進化したプロダクトを提供することで、コロナ後の世界で変化していく旅行者の需要に応えていきたいと思えます。

エクスペディアブランドのシニアバイスプレジデント兼ゼネラルマネージャー、Shiv Singh（シブ・シン）は、次のように話しています。「過去25年間、私たちはビジネスを成長させるために売上や取引件数に注力してきました。しかしながらこの1年の中で、お客様が旅行会社に対しより多くを求めていることに気づきました。旅のあらゆる場面において共に寄り添い、旅から最大限のものを得られることをサポートする、信頼できるパートナーを、旅行者の方は求めているのです。」

「新型コロナウイルス感染症は、自分たちを見つめなおし、ブランドとしての在り方や、それがお客様にとってどのような意味を持つのかを考えさせられる機会となりました。その中で、旅行者の方が素晴らしい体験を得られるためには、誰と旅するかが重要であり、そのパートナーになるために必要なことをエクスペディアはより理解していく必要があることが明らかになりました。旅行者の方がコロナ後のニューノーマルに適應していく中、エクスペディアも適應していかなければなりません。そしてこれは、旅の最初から最後まで旅行者に寄り添うブランドになるというエクスペディアの新たな方針のほんの序章にしか過ぎず、本当に必要なものを提供できるよう、これから数年かけて進化の旅を進んでいきます。」

エクスペディアの新たなデザインと体験

今回のリブランドの中心となるのは、受賞歴のあるモバイルアプリや70以上のウェブサイトの中で体験できる、エクスペディアのプラットフォームの刷新です。新しいホーム画面には明快かつシンプルなレイアウトを採用するとともに、複数の旅の要素をシームレスに組み合わせ、旅行者が各々のニーズや興味に合った完璧な旅を構築できるよう機能を強化しました。最高の「旅のパートナー」となるためのブランドビジョンに沿った一連のアップデートは以下の通りです。

1. 全てのものを一つの場所に

- 一つのプラットフォーム上で旅行予約を完結させることに価値をおいている人に向けて、旅程機能が新たに生まれ変わります。モバイルアプリまたはウェブサイトのいずれにおいても、旅行に関する全ての情報を1か所で確認できるようになり、検索などに時間を費やすことなく手軽に旅行を計画できるようになります。

- ・ モバイルアプリでは、「キーププランニング」機能により、前回の検索や予約を中断したところから引き続き旅行計画を再開できるようになります。この旅行計画履歴により、旅行者の旅を簡単に組み立てられるようサポートします。
- ・ 「おすすめパッケージプラン」という、事前に「航空券+宿泊施設+現地ツアー」を組み合わせた新たなパッケージ商品を導入します。何千もある選択肢から選ぶストレスを軽減するとともに、旅行プランの追加や削除といったカスタマイズが簡単にできるようになります。またパッケージプランの合計金額は事前に表示されるため、購入時の心理的な負担も軽減されます。

2. 旅の始まりから終わりまでサポート

- ・ オンラインチャットで旅行者をサポートする「バーチャルエージェント」機能にエクスペディアは引き続き投資し、今後数か月のうちに英語圏以外のサイト上でも利用が可能になります。本機能では、「ワンクリックキャンセル」によりワンクリックで旅程全体をキャンセルできるほか、バーチャルエージェントに旅行について問い合わせることも可能です。特定の宿泊施設の新型コロナウイルス感染症対策なども確認できるため、待ち時間なくスムーズに旅行者の要望や疑問が解決します。
- ・ 旅先で多くの発見や体験ができるよう、宿の詳細ページに宿泊施設周辺で人気の現地ツアーを表示します。これらの現地ツアーは予約後や旅行中でも利用可能で、旅行を最大限楽しむ方法を簡単に見つけられるようサポートします。

3. 全ての旅を最大限に充実

- ・ 本日をもって全てのエクスペディア会員は「エクスペディア会員プログラム」に統合され、エクスペディア上の会員システムがより簡単でわかりやすくなります。これにより、まだ「エクスペディア会員プログラム」に登録できていなかった2,500万人もの旅行者が、次のログインより旅行体験に応じたポイントを獲得できるようになります。そしてこの1年の間にエクスペディア会員プログラムに追加特典を導入するとともに、ポイントの獲得・利用方法をわかりやすくするなど、より充実したプログラムを提供します。
- ・ 旅行者が最適なフライトや運賃プランを見つけ、需要に合った最高の旅行ができるよう、新しいフライト予約体験を提供していきます。「機内持ち込みが可能か」「座席指定が可能か」といった細かな情報は旅行者にとって非常に重要であり、フライトの選択肢を明確にすることで、旅行者が最高のフライト体験をできるよう貢献していきたいと思います。
- ・ エクスペディアでは旅行業界で初めてとなる、宿泊施設をアメニティ別に予約ができる機能を開始します。これまでは朝食や駐車場など、宿泊料金に含まれるアメニティの多くがセットになっていたため、旅行者が価格内に含まれている内容を十分に把握することが難しくなっていました。そこで、アメニティ毎の価格差を明示することで、表示された料金に何が含まれているかを推測する必要がなくなり、安心して予約ができるようになります。

エクスペディア ブランド、シニアバイスプレジデント兼ゼネラルマネージャーの Shiv Singh (シブ・シン) は、次のようにコメントしています。「私たちの新しいブランドポジショニング戦略は、旅行を通してより多くの可能性を感じたいと願う一方で今までよりもサポートを必要としている旅行者の皆さまへの約束です。多くの方が旅行を再開したいと願っており、今後旅行をする皆さまがエクスペディアで得られる旅行体験に満足して頂けるよう、尽力していきたいと思っています。」

留意事項

上記のサービスや機能は、本日から数カ月以内にエキスペディアの日本語サイト内 (www.expedia.co.jp) で提供を開始していきます。実際の名称は、本文中に記載したものと異なる場合がございます。

エキスペディアでは、旅行者の健康を第一に考えています。新型コロナウイルス感染症の世界的な流行が旅行者へ影響を及ぼしているとともに、政府による規制やソーシャルディスタンスを守ることの重要性も理解しています。エキスペディアでは、新型コロナウイルス(COVID-19)旅行ガイドページ^{※1}内で、旅行者の皆さまが旅行を判断する上で必要な情報を提供しています。

※1 エキスペディアの新型コロナウイルス(COVID-19)旅行ガイドページ : <https://www.expedia.co.jp/lp/b/coronavirus-travel>

日本人の旅行意識に関して

旅行に関する制限や気にすべきことが多く、心から旅行を楽しむには難しい時期が続いています。しかしエキスペディアが実施した「有給休暇に関する国際比較調査」^{※2}において、日本人の旅行熱は冷めていないことが明らかになりました。調査によると、日本人の55%が「コロナ禍に、死ぬまでに行きたい旅行先リストが増えた」と回答し、59%が「2021年は予定より旅行に費用をかけようと考えている」と回答しました。

また最近では国内旅行が増えています。エキスペディアで検索された目的地をみると、再び海外旅行することを心待ちにしている人も多いようです。2021年第一四半期に検索された^{※3}目的地は、「オアフ島」が「沖縄」「東京」「大阪」に続いて4位と上位にランクインし、「バンコク」が12位となりました。

エキスペディアでは、旅行者が再び旅したいと思えるようになった際、国内・海外を問わず最大限楽しんでいただけるようサポートしていきます。

※2 「有給休暇に関する国際比較調査」の詳細は、以下よりご確認ください。

【世界16地域 有給休暇・国際比較調査2020 : <https://welove.expedia.co.jp/press/50614>】

※3 本データは、Expedia.co.jp内で2021年1月1日～3月31日に2021年4月20日～12月31日の旅行について検索された目的地を対象としています。

【エキスペディアについて】

エキスペディア (Expedia) は、世界の大手総合旅行ブランドの一つです。旅行者が最大限に旅行を満喫できるよう、旅行に必要なものを集約し、予算内で満足できる旅行を提供するとともに、全ての段取りにおいてサポートされていると感じられていることを心掛けています。

またグローバルに展開しているブランドとして誰よりも旅行者を理解し、必要なものを必要なタイミングで提供していきたいと考えています。最新のテクノロジーのもと、ホテル、航空券、パッケージツアー、現地ツアーなどの豊富な選択肢から、それぞれのニーズを満たす旅行体験をお届けしていきます。

- ホームページ : <http://www.expedia.co.jp>
- アプリ : <https://www.expedia.co.jp/app>
- LINE : @expediajapan

※ 2021 Expedia, Inc. はエキスペディアグループの会社です。全著作権所有。エキスペディア及び飛行機のロゴは、米国 Expedia, Inc. の商標または登録商標です。CST# 2029030-50
