

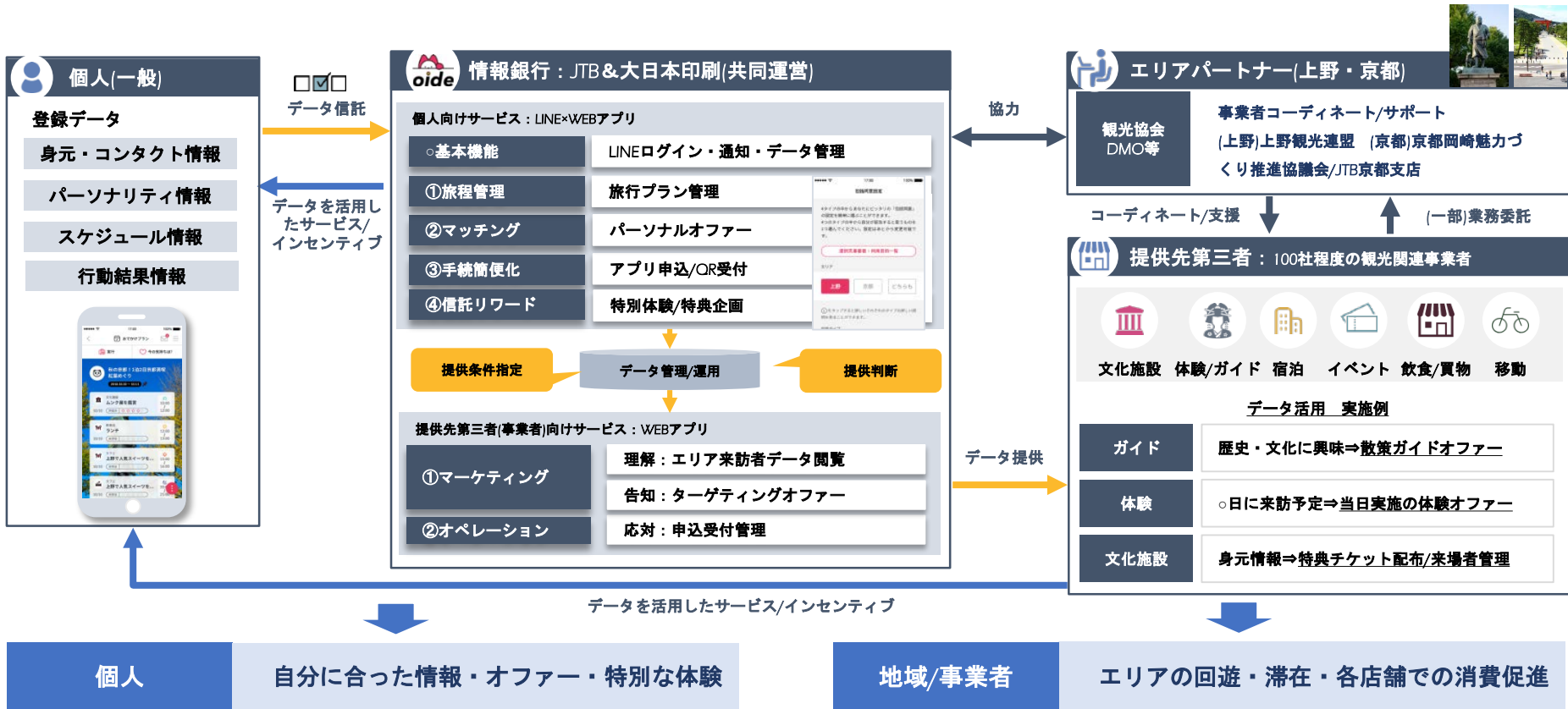
【観光】情報信託機能を活用した 次世代型トラベルエージェント実証について



2019/02/25/

株式会社JTB/大日本印刷株式会社

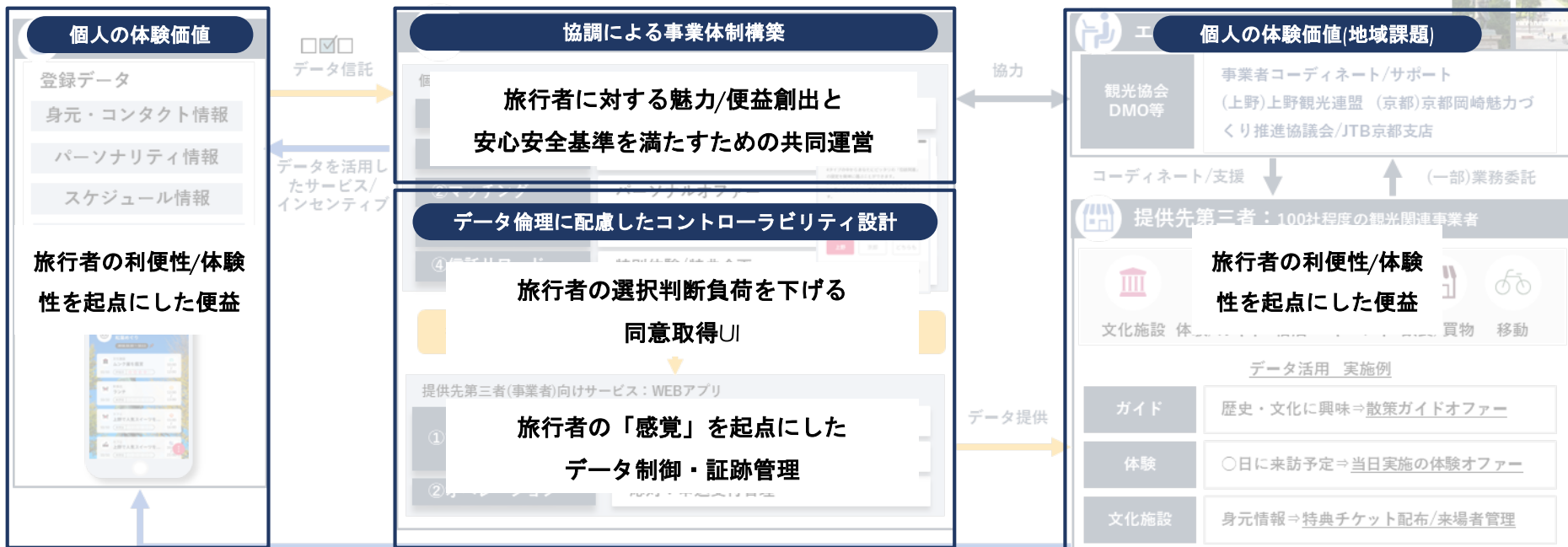
2018/12~2019/02にて1,000名の一般ユーザー利用を目標に上野・京都で展開。100社程度の事業者が提供先として参画。



データ流通活用による効果

実証サービス概要(ポイント抜粋)

個人の「利便性・体験性(便益)」を起点としたデータ流通活用モデルを検証。



JTB・DNP観光分野の
情報銀行サービス実証ポイント
(抜粋)

- 1 個人の体験価値(地域課題解決)
- 2 協調による事業体制構築
- 3 データ倫理に配慮したコントローラビリティ設計

point

- ・当実証ではデータ流通活用を通じた「地域(事業者)のマーケティング・業務課題解決」「旅行者の利便性・体験性向上」を目指している。
- 特に旅行者に対しては「金銭的便益」以上に、旅行体験の中で感じられる利便性や体験性の高い「サービス便益」のが重要と考えた。
- 旅行者の体験価値向上と地域課題解決につながるデータ活用提供を重視し、バラエティに富んだインセンティブを準備した。

便利な機能サービス

パーソナライズオファー(情報提案の最適化)

例

統計属性 (性別)	心理属性 (興味)	行動 (気分・状況)
<p>イベント案内 2019/12/14 18:30 鈴乃屋 【12月17日女性限定特別体験】きもで行ける貸切ムンク展</p>	<p>産地産直 2019/01/30 16:03 京都再発見 地元ガイドだから知っているパワースポットがあるかも "京都再発見は、一步深く京都のほんまもんを案内致します。京都通の私たちが京都の細部を再発見しませんか・・・これからは点から線の観光(歩いてこそ見える)へ。その数々のお宝を伝いご紹介し</p>	<p>次世代案内 2019/01/31 09:33 ドットエス ひとやすみしたいと思ったその時は、気軽に寄れるカフェはどうですか "New Car Life ,Throught Coffee"見たことも無い景色。この美しきは、あつらいいなとずっと思った。私だけのカフェコミュニティから始</p>

スマート手続き(情報入力一元化・受付手続き簡易化)

例

キャンペーン応募	QR受付(入場者確認)
<p>キャンペーン応募画面</p>	<p>QR受付画面</p>

特別な体験サービス

上野ほんもの体験(動物園/美術館来訪者の回遊・滞在)

上野

例

【文化施設】 五條天神社 (弓道見学)	【体験】 鈴乃屋 (着付体験)	【エンタメ】 鈴本演芸場 (落語体験)	【体験】 上野観光連盟 (建築ツアー)

情報銀行会員限定の特別コンテンツ例

岡崎でひと息・岡崎の魅力を知る体験(来訪・滞在・回遊)

京都

例

【体験】 京都再発見 (岡崎職上ガイド)	【文化施設】 無鄰菴 (庭園+お茶)	【ホテル】 ホテル平安の森京都 (休憩メニュー)	【飲食】 dot.S (休憩メニュー)

情報銀行会員限定の特別コンテンツ例

point

・安心安全で魅力的な情報銀行を運営する上で、本事業の運営にあたって必要な業務能力・最適な体制についてJTB・DNPで検討した結果、
→本実証事業においては「共同運営」でサービス提供/運用することとした。社会実装や事業拡大にあたっては、セキュリティ・運用基準、
個人/提供先に対する責任主体などについて、業務提携・共同運営での情報銀行事業運営のケースも想定して事業検討を進めたい。

情報信託できる/情報信託したいと思える
安心安全で魅力ある事業に必要なリソース

社会的信頼/魅力(ブランド、キラーサービスなど)

個人ユーザー接点(獲得/管理/サポートなど)

事業者ユーザー接点(獲得/管理/サポートなど)

データマネジメント・アナリティクス

システム(構築/運用/保守/拡張など)

ルール・ガバナンス(契約/諮問体制運営など)

安定運営できる資金(保証/損害賠償など)

一社ですべてを満たすことは困難...

本実証事業での情報銀行運営スキーム

JTB・DNPのリソース/能力の相互補完

迅速な連携(顧客対応・分析検証・改善)

契約に基づき2社間の役割責任を明確化した上で

「共同運営」でサービス提供/運用

共同運営企業名を明記



oideサービス プライバシーポリシー (個人情報の取扱いについて)

1. サービス運営事業者の名称:
「株式会社JTB及び大日本印刷株式会社にて共同運営」
2. 個人情報保護管理者 (もしくはその代理人) の職名、所属
「株式会社JTB 露が関事業部 事業部長」
「大日本印刷株式会社 A Bセンターコミュニケーション開発本部 本部長」

point

・旅行サービスにおいては、ユーザーの多様なニーズに対応する必要があり、多種多様な事業者によって観光体験は構築される。そのため、本実証では100社程度の多様な提供先を加え検証を行った一方で、コントローラビリティ確保においては、個人の選択判断の負荷が上がる。
→当実証では、旅行シーンにおける適切かつ負荷の少ないユーザービリティを検証すべく、以下の同意設定(撤回)UIを用意した。

コントローラビリティ
(包括同意～個別同意)

設定レベル	包括同意(最も簡素)	包括同意(簡素)	個別同意(詳細)
パッケージ指定	プリセット条件：4項目	×	×
提供先指定	エリア：3項目 ×	エリア：3項目 サービス類型：9分類	事業者個別：約100社
提供データ指定	×	データ類型：4分類	データ項目：40項目
UI			
<p>※利用目的について 同意取得時にユーザーが提供先事業者別に確認可能。利用目的の軸での条件設定は今回は不可能。</p>			

データ提供の妥当性判断

- ・包括的分類化： 提供先・データ等の類型作成・管理
- ・フィルタリング： ユーザーが提供OKであっても、情報銀行が提供するデータのフィルタリングを行う

トレーサビリティ

- ①データ「提供」証跡： 提供許諾時に証跡記録(提供先/提供データ)
- ②データ「利用」証跡(足あと)： 利用時に証跡記録(個別のユーザープロフィールの閲覧/ユーザーデータのエクスポート)

point

・提供先第三者においては、業務状況やマーケティング課題に応じて、統計・セグメントデータの形式でもデータ閲覧/活用できるようにした。
 →当実証においては、セグメントのみを閲覧利用してオファーを送る事業者に対しても、オファーを受け取った個人の気持ち悪さへの配慮が必要と考え、セグメントデータ利用であっても、前述のUIで、事業者のデータ閲覧/利用の制御や証跡確認を個人ができるようにした。

	統計レポート	セグメント情報	個人情報	個人情報(身元・連絡先)
データ活用	<p>京都来訪者全体傾向</p>   <p>傾向の把握</p>	<p>上野訪問中 女性 10名</p>  <p>本日上野に訪問中のあなたへ着付け体験のオファーです！</p> <p>個人を識別していないとしても受け手が気持ち悪く感じる場合がある...</p> <p>セグメント単位でのアクセス</p>	<p>ID : 0001</p>   <p>ID単位でのアクセス</p>	<p>A田</p>   <p>ID+身元/連絡先の特定</p>
本実証での主な利用目的	ユーザー把握・分析など			
主な検証	ユーザー傾向把握	セグメントオファー	OnetoOneオファー	予約申込・入場手続
	マーケティング：リサーチ有効性	マーケティングにおける有効性		業務手続上の有効性