

# Case Study

注目の事例

## 旅の専属ガイドアプリ 「トリパン」

### 添乗員の知識とノウハウを個人旅行に活用

添乗員はその名のとおりに、旅に添乗してこそその存在。ところが、いわば“添乗しない添乗員”を実現したのがITベンチャー、Orange (オレンジ) の新サービス「TRIPAN (トリパン)」だ。旅に関する豊富な知識と経験を持つプロ添乗員と、的確なアドバイスを求める旅行者をつなぐ新しいビジネスがスタートしている。

取材・文／高岸洋行

トリパンを開発したオレンジは、「世界中の旅行を、より豊かに、より快適に」をミッションとして12年に創業したばかりのITベンチャー企業だ。甲斐孝太郎代表取締役CEOは、学生時代からバックパッカーとして旅行を楽しんだ無類の旅行好きで、いずれは「人々が宇宙旅行や深海旅行をできる環境を作るのが夢」という。そんな甲斐CEOは、バックパッカーとして自由な旅を楽しんできたため、添乗員付きの旅行に参加したことがない。「自分は自由な旅行を楽しんでいると考えている人のなかには、添乗をネガティブに捉える人も少なくない。実は私もその一人だった」と明かす。

それが変わったのが、あるベテラン添乗員との出会いだった。その添乗員は6カ国語を操るベテランで、この出会いを通じて「自分が添乗員の魅力や良さに触れたことがなかっただけなのだとわかった」（甲斐CEO）。具体的には、添乗員の存在と旅の自由度の両立は可能なこと、添乗員の豊富な知識と経験に基づく情報を活用すれば、より安心で充実した旅が楽しめること、時間的にも無駄の少ない旅

が可能になること、などを納得できた。そこで添乗員の良さを個人旅行に付加し、旅行者が欲しいときだけ添乗員の力を借り、それ以外は完全に自由な個人旅行ができないかを考えた末に出来上がったのがトリパンだった。オレンジを共に立ち上げた佐藤永武代表取締役COOと今年8月、サービスをスタートさせた。

#### レストラン情報から緊急対応まで

利用の仕組みはこうだ。トリパンのウェブサイトアクセスし、利用者の名前やメールアドレス、年代、性別、渡航先、利用時間など必要項目を記入する。利用料金は指定した対象エリア内で1人1日当たり1500円かかり、ペイバルで事前決済した後、アップストアでトリパンのアプリをダウンロード（無料）する。取得したパスワードを入力し、ガイドを選んだら、あとは旅に関する質問を開始するだけだ。質問事項は旅行前や旅行中にかかわらず基本的に何でも相談できる。やりとりはチャット形式で、回

数に上限はなく何度でも納得のいくまで相談できる。利用期間を旅行中だけでなく旅行前から設定すれば、利用者は事前に旅の相談をしたり、アドバイスを受けることもできる。

利用者の相談に答えてくれるのは、対象エリアに精通したトリバンの「ガイド」たち。ガイドとして登録されているのは、ベテラン添乗員や海外在住の現地通などだ。利用者は、対象エリアのガイドのうち回答可能な者として掲載されているガイドを指名して質問する。ガイドは原則として10分以内に回答するのがルールだ。

オレンジでは50組ほどの日本人海外旅行者を対象にモニターテストを行った。その結果、かなり幅広いシチュエーションでサービスが活用されることがわかった。たとえば、ガイドブックに載っていないような現地通だけが知っているレストランや面白スポットの情報が欲しいといったリクエストや、旅行中に道に迷い地図を見てもわからないため道案内をしてほしいといった要望まで、さまざまだ。

なかには、イタリア旅行中に親知らずが痛みだした利用者から「どこの歯医者に行けばいいか」との相談が寄せられ、対応可能な歯科医院をガイドが探し、イタリア語での症状の伝え方を教え、解決した事例もある。大別すると、9割が交通情報に関することとお勧めのアドバイスに関するもので、残りの1割がトラブルの相談だという。

### 添乗員の新たな収入源に

対象エリアはまだヨーロッパと東南アジアの10カ国に限定されているが、同一国でもインドネシアのようにジャカルタとバリの2カ所にガイドがいるケースもあり、日本人の人気旅行地からカバーしていく考えだ。ガイドの大部分がベテラン添乗員で、添乗業務がない期間をトリバンのガイドの仕事に充ててもらっている。

もともと、ガイドの仕事といっても常時、相談に回答しているわけではない。指名時に対応できるよう待機する必要があるが、自分の営業時間を限定することもできる。営業時間に空白が生じることと

### ●サービス利用の流れ



なるが、オレンジはサポートセンターを設置しており、24時間対応する体制を整えた。必要であれば、対応可能なガイドを探して連絡を取るなどの支援を行っている。

添乗員にとっては、自らの知識や経験を自宅にいながらにして有効活用できるうえ、添乗業務に当たっていない期間も収益を生むことが可能になる。トリバンと業務委託契約を結びガイドとなる添乗員を紹介しているTEIは、同社が本業とする添乗員派遣や人材派遣とは一線を画しているものの、新たな可能性としてトリバンの存在を歓迎している。第一事業部の富田健一郎副部長は、FITが年々増

加し、インターネット販売が拡大する流れにあるなか、「FITの客層は添乗員付き旅行の客層とは異なる。それならば添乗員がそのスキルを活かすためにトリパンに協力することは、FITが増え続ける時流にかなったものだと考えた」と話す。

また、添乗員の仕事が減る12～2月のオフ期対策としても期待する。「オフ期の仕事の供給をどうするかは、われわれも悩んでいた部分。添乗員の新たな収入源の確保に取り組むという狙いもある」（富山副部長）。TEIの事業と競合関係になるのではとの懸念もあったというが、今後伸びるFIT分野で添乗員の活躍の場が広がるならばと提携に踏み切った。

### インバウンド版も構想

一方、モニターテストやこれまでの実績のなかから今後の課題も見つかった。ひとつはガイドの増員だ。モニターテストではガイド1人に1日約2件の相談があり、旅行者10人ほどに対応できる感触がつかめた。これまでのところ、質問に10分以内に回答するルールを90%以上の確率で実行できている

が、さらにこの比率を高めつつ対象エリアを広げていく必要がある。時差のある世界中のデスクティーンションにサービスを広げ、24時間空白なく提供する体制づくりが不可欠だ。このため、オレンジでは、添乗員同士の口コミの活用やTEIとの連携のほか、ガイドの募集登録サイトを立ち上げて人員確保に努めている。

添乗員のノウハウやスキルを活かしつつ、チャット形式でサービスを提供するには、ツアーの添乗員とは異なるコミュニケーションスキルも必要となる。「対面で話す場合とチャット形式による文字のやりとりを行う場合とでは、相手が受ける印象も異なり、ガイドたちにその点の理解を深めてもらわなければならない」（佐藤COO）。このため利用者とガイドがストレスなくコミュニケーションする手助けとして、ガイドマニュアルを作成。「最終的には利用者が旅先にいる自分の親しい友人や仲間と旅の相談ができるような雰囲気再現できるようにしたい」（甲斐CEO）と期待する。

また、利用者の満足度調査から、利用目的をガイドが事前にどれだけ把握できるかが重要だという点も判明。ガイドに利用者との事前コミュニケーションを密にすることを求めている。ガイドに選ばれた人は、まず利用者に1メッセージを送り、できるだけ事前のヒアリングを行う。旅の目的や利用者の嗜好を聞き出せれば、ある程度、相談内容をシミュレーションしておくことができ、より内容の充実したアドバイスを可能にするからだ。

オレンジによると、FIT顧客を数多く抱える複数の旅行会社との提携交渉が進行しているといい、トリパンへの注目の高さがうかがい知れる。同社は今後、利用形態やサービス対象分野の拡大を図る意向で、利用形態の面では、旅先で一つだけ質問をしたい場合に、現地決済で1問だけの質問に答えるサービスを年内にスタートしたい考え。

また、訪日旅行分野でのニーズを捉え、まず年内には英語と中国語に対応したトリパンをスタートする計画で、ガイド集めに着手した。外国語に堪能な日本人のほか、日本在住の外国人の中から候補者を選定している段階だ。



国内最大級のベンチャー経営者イベント「インフィニティ・ベンチャーズ・サミット2015」で構想を披露した甲斐CEO（左）と佐藤COO