

2024年12月9日
株式会社ジェイアール東海ツアーズ

「2024年度(第42回)IT賞」において「IT賞(トランスフォーメーション領域)」を受賞

株式会社ジェイアール東海ツアーズは、公益社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)が発表する「2024年度(第42回)IT賞(*)」において、「IT賞(トランスフォーメーション領域)」を受賞しました。

(*)IT協会 IT賞受賞企業決定 <https://www.jiit.or.jp/im/award.html>



1 受賞件名

旅行業のDX ~オンライン予約とチケットレス化で、競争力強化、業務効率化、商品開発力強化等を実現

2 取り組みの概要

- 当社は、2023年秋に実施した販売システムの刷新に合わせて、店舗(*1)での旅行商品販売を終了し、EXサービス(*2)のサイト内で以下のサービスを開始しました。

EX 旅パック	・新幹線とホテル等がセットになったおトクな旅行商品 ・チケットレスで乗車でき、直前まで利用する新幹線を変更できるサービス(旅行商品として国内初)
EX 旅先予約	・新幹線と一緒に旅先のホテル・交通手段・観光プラン等をワンストップで予約できるサービス ・事前のチケット受取が不要なため、利用当日まで予約可能
EX ポイント	・EXサービスで東海道新幹線に乗ると貯まるポイントで、EX旅パックやEX旅先予約をさらにお得に利用できるサービス

(*1)法人支店を除く

(*2)JR東海・JR西日本・JR九州が運営する東海道・山陽・九州新幹線のネット予約&チケットレスサービス「エクスプレス予約」及び「スマートEX」の総称

- 新しいサービスでは全ての商品をWebで即時予約・決済可能としたほか、出発前のチケットの受取も不要として、大幅な利便性向上を実現しました。また、販売業務の全面的なシステム化を踏まえて人的リソースを再配置し、旅行・観光プランの開発体制を強化しました。

3 受賞理由等

近年のWeb直販の普及により、店舗販売を前提とし、パンフレットや紙のチケットを使った旅行会社のサービスは、顧客から見た利便性や効率性、さらには価格競争力に課題を抱えていました。こうした課題に対して当社は、①オンラインで全ての商品を予約し、チケットレスで販売できるようにする、②会員管理やマーケティングを効率化・高度化する、③従来の販売業務をシステム化したうえ、商品開発等のクリエイティブな業務に人材を充当する、④これらを支えるシステムはJR東海のEXシステムやSaaSを活用し、新規開発を最小化する方針で、店舗での旅行商品販売を終了し、Web上で「EX旅パック」、「EX旅先予約」、「EXポイント」等のサービスを行う業態転換を実現しました。

特に、上記④にある新規開発を最小化しつつ短期間で大きく業態を変えつつあることについて、「旅行会社のみならず、様々な業種における業態転換の先行事例になり得る」と評価されたものです。

今後とも、ITを活用していっそう利便性の高い旅行サービスを提供するとともに、これまでに培ってきたノウハウを最大限に活用して、新幹線沿線の魅力ある旅のコンテンツをご紹介します。

◇ IT賞とは

IT賞は、わが国の産業界ならびに行政機関などの業務における事業創造、効果的ビジネスモデルの構築・促進、生産性向上等、「ITを高度に活用したビジネス革新」に顕著な努力を払い成果を挙げたと認めうる企業、団体、機関および個人に対して、企業情報化協会が授与するものです。昭和58年3月に設定した「OA賞」をもとに、平成13年度より「IT賞」に名称変更されています。