

DXによる既存顧客のリピート促進及び直販率向上プロジェクト

事業者名:株式会社セルリアンブルー(所在地:那覇市/業種:旅行業)

総事業費:10,964,800円(税込み)

1. 事業内容

(1)概要

①事業目的

プル戦略に偏重していた販売戦略にプッシュ戦略を取り入れ、既存顧客のリピートを促進する。

②事業概要

- 顧客管理システム構築により、Webを通じてシステムティックにツアー中の追加やリピートを促進。
- 予約管理システムの構成を見直し機能を一元化し、サプライヤーやエージェントとの連携をシームレスに
- 検索機能を実装し、顧客がきめ細かくツアーを検索することで、目に触れることなく機会損失を防止
- ホームページの多言語対応を拡張し、オンラインで訪れる顧客への国を超えたサービスを提供

③連携ITベンダー

事業者名: 株式会社ネオックスワン

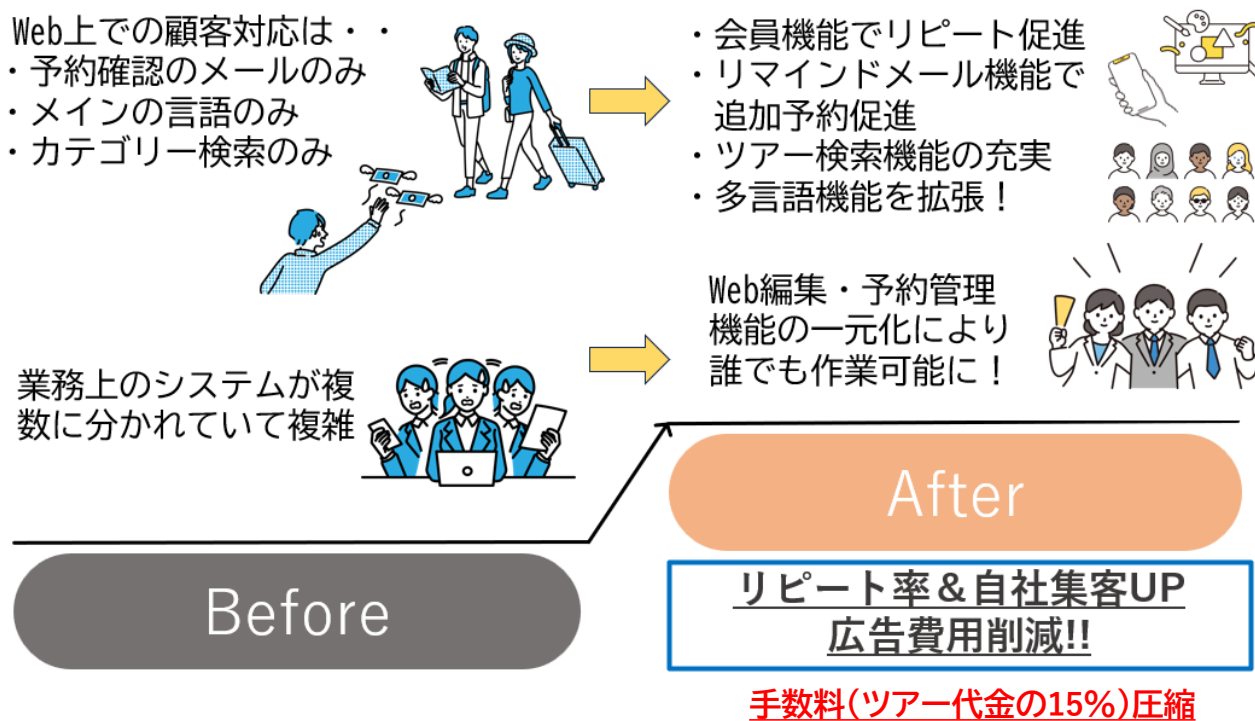
(2)見込まれる効果

- システム開発によるクローズマーケット構築により、これまでの広告費用の削減と、代理店経由分の手数料率(ツアー代金の15%)を圧縮することが可能。
- サイトの利便性が向上し、顧客満足度の向上やリピート促進に。
- より多くの言語圏からアプローチが可能となり、沖縄や当社の魅力をグローバルに展開。

(3)本事業終了後のビジネス展開や今後のDXに向けた取組

- ツアー参加者の20%からリピート注文をいただくことを目標。
- 沖縄旅行の需要が少しずつ回復していく前提として3年後には、ツアー参加者のリピート注文による売上高102百万円を想定。
- 代理店経由での販売手数料(売上の約15%)を削減できるため、売上増加と併せ粗利率の改善にもつなげる。
- 企画力と自社メディアの発信力を活用して、沖縄の特性を生かした付加価値の高い観光商品の開発・販売を行い、加えて地域の観光事業者と連携しながら体験型商品の開発・販売を行うことで当社の新たな事業の柱を作っていく

2. 事業効果イメージ



3. 将来像

顧客へのセカンドアプローチやオンライン予約の利便性向上等を駆使してニーズを喚起、**沖縄観光の「旅の彩り」をデジタルにて効率よく提供し、地域経済の更なる飛躍を目指します。**