



練習として合宿を開催している。この社員教育によって、ホテルや航空便にキャンセルが発生した際などに、わずかな時間でプランの新設変更へと落とし込むことが可能となった。

自社サイトには常時、国内1万コース以上、海外5千コース以上の情報が掲載され、リアルタイムで更新されている。社員の誰もがWebの基本スキルを身につけ、自分たちが企画した旅行プランの販売に携わることができる。企画力とモチベーションの向上にも大きな効果をもたらした。

さらにCMS(コンテンツ・マネジメント・システム)を導入し、Web構築更新がスムーズとなった。各営業所の担当者を結び、Web更新作業を一元管理できる一枚岩の体制が完成した。

ポイントでリピーター獲得 顧客の声を組織評価に活用

IT化は、顧客本位の姿勢をも強化している。基幹システムを改良し、旅行履歴など顧客データの管理を徹底したのを皮切りに、顧客の「声」をツアー企画や業務そのものにインプットするシステムが構築された。

オンライン申し込みの顧客に旅行終了後、Webアンケートへの回答を依頼し、旅行料金に応じてポイントを付与。次のツアー利用で反映されるポイントは、リ



全社員がWebスキルを学び、情報発信のスピードアップと効率化を実現。今後はモバイルサイトを通じた新規ユーザー獲得にも取り組んでいくという

IT経営の成果

- マーケットが落ち込む中、過去最高益となる営業利益2.55億円を達成
- 高速バスポータルサイト事業が単独で収益化。次の事業展開へ
- オンラインでのコンバージョン率が約15%と2倍以上に改善
- 運営する33サイトのユニークユーザーが月間130万人を突破
- 売上における広告費用の割合が1%台へ。費用対効果が改善

協カシステムベンダ

株式会社大塚商会 (システムインテグレーション事業) <http://www.otsuka-shokai.co.jp/>

特別賞<中小企業庁長官賞>



取締役 梶川聖二氏

ホワイト・ベアーファミリーのIT化に当初からかわり、基礎を築き上げた。現在は他社へのコンサルティング業務を担当し、Web立ち上げの基本からSEOなど専門知識までを教える。セミナー講師として全国を回るなど、旅行業界全体のIT化について底上げを図っている。MSNのトラベルカテゴリコンテンツにも全面的に従事し、機能と使いやすさを広くアピールする。

大阪府・旅行業
株式会社
ホワイト・ベアーファミリー

代表取締役 近藤康生氏



近藤康生社長は、パッケージツアーを重視する業界の常識を打破し、パーツに分けての販売にITを活用した。

「高速道路の料金制度改定でマイカー利用が増えたり、航空会社がマイルレージサービスで飛行機利用者確保したりしています。旅行会社が従前の方法で生き残るのは難しいと考え、次の手を打ちました」

オプショナルツアー専門の予約

Web教育で合宿を開催 プランの新設・変更即座に

社員全員が旅行プラン作成にかかわるホワイト・ベアーファミリーは、平成18年からWeb教育訓

旅行業界の常識破る「パーツ販売」 全社員がWeb活用し情報スピード発信



旅行業という枠組みにとどまらず、観光全体をフランチャイズすることで株式会社ホワイト・ベアーファミリーは創業以来、成長を遂げてきた。近年は「IT旅行商社」という新コンセプトを掲げ、コンテンツプロバイダとしても企業価値を高めている。

振り出しは平成8年、宿泊先紹介サイトの立ち上げたが、当時の旅行業界は紙媒体への依存が強く、不発に終わった。各社とも大量の顧客データを抱えながら、コンピュータはデータ処理のツール

としかみなされていなかった。しかし、そういった業界の潮流の中にあってもホワイト・ベアーファミリーは、将来を見据えたITへの移行を着実に前進させ、平成16年にはパンフレットや雑誌広告など紙媒体との完全決別を果たしている。

高速バス予約や付属ツアー 特化サイトが徐々に誕生

平成16年以降は、ツアー企画などで培ったノウハウを活かして北海道、沖縄県などでホテル運営や

レンタカー業務に着手した。顧客を観光地へ送り出すだけでなく、ニーズをくみとり、現地サービス強化した結果だ。

さらに、IT旅行商社の看板を支える新機軸にも打って出た。自社のパッケージツアーにとられない試みとして、高速バス予約サイトをオープン。各旅行会社が運行する高速バスの座席を代理販売・決済するこのシステムはMSN、ヤフー・ジャパン、じゃらんといった大手ポータルサイトで採用された。こういった実績が認められ、平成22年6月からはMSNのトラベルカテゴリで全コンテンツを担当することになった。

Profile

株式会社ホワイト・ベアーファミリー
大阪府北区豊崎3-14-9 WBFビル
事業内容：旅行業、Webに特化した「IT旅行商社」として、顧客ニーズに適したプランを提供
代表者：代表取締役 近藤康生氏
設立：昭和56年
資本金：3750万円
従業員数：120人
売上高：112億円
<http://www.wbf.co.jp/>



多くのユーザーが利用するホワイト・ベアーファミリーの公式サイト。その他グループ全体で30以上の旅行関連サイトを運営する