

# 山上洋平氏

Booking.com Japan(株) 北海道・東日本地区統括部長

全世界で数億人におよぶユーザーが利用する、世界最大の宿泊予約サイト「Booking.com」。日本国内でもその存在はすっかり定着しており、日本人による宿泊施設の予約利用はもちろん、海外から日本に訪れるインバウンドゲストの事前宿泊予約などにも活用されている。サイトではレジャーホテルの登録も行なっており、事前予約による宿泊組数の確保など、レジャーホテル業界の活性化に大いに貢献している。

## 「日本ならではの体験ができる」 レジャーホテルの高評価

—Booking.comのサイトはどれくらいの規模で運営しているのですか。

**山上** 現在、220以上の国と地域で宿泊施設のオンライン予約サービスを展開しています。43か国語に翻訳されており、登録されている予約可能な部屋数は2,800万ルーム。これは宿泊施設の予約サイトとしては世界最大です。

もともと1996年にオランダのアムステルダムで創業し、現在も本拠地はオランダにあります。2005年に、アメリカに本社を置くオンラインサービス会社プライスラインドットコム（現ブッキング・ホールディングス）の傘下に入りました。—世界中で利用され、支持を集める理由をどのように分析されていますか。

**山上** 一つには、それぞれの国や地域に適した販売方法をとっていること。国によって文化や慣習が違うように、宿泊施設のサービスや料金形態も異なるので、そこを尊重することで地域とのつながりを守っているのです。

一方で、当サイトから予約した利用者さまに対しては24時間受付で問い合わせに対応する、各国共通のサポート体制を敷いています。

また利用者さまにとって使いやすいサイトを追求するため、サイト上で使用する文言、表現の仕方、色づかいやデザ

インに関していくつかのパターンを表示し、どのパターンがより多くの利用者さまにクリックされたかを測定する「A/Bテスト」を、1日千件以上も繰り返して行なっています。このようにユーザー目線でのサービス確立を目指した結果として、当サイトはカスタマー調査でナンバーワンの高い評価を得る使いやすさを実現しているのです。

—日本のサイトでは数年前からレジャーホテルの登録を受け付けていますね。その狙いは。

**山上** Booking.comではあらゆるタイプの宿泊施設を幅広く取り扱うことを目指しています。現在、サイト全体では30種類以上の宿泊施設が登録されており、ボートホテルやツリーホテルなど、特定の国でしか見られないタイプのものも揃っています。

そうしたなか、他国にはない日本ならではの宿泊施設として海外から注目を集めているのがレジャーホテルです。そもそも都市部のレジャーホテルの多くは繁華街に近い立地で、郊外型でもインターチェンジや幹線道路沿いにあるホテルは、レンタカーを利用するゲストにとって使い勝手がよく、「日本ならではの体験ができる」と評価が高い。Booking.comとしても、積極的に取り扱いたい宿泊施設なのです。

—とはいえ、日本のレジャーホテルは古くから独自の慣習があり、事前予約に

対して尻込みしてしまう経営者も少なくありません。

**山上** 確かに、インバウンド向けに事前予約を行なうのであれば、「時間貸し」や「当日予約」をメインターゲットとしていた従来型のレジャーホテル経営からの方向転換が求められるでしょう。リードタイムをある程度長めにとるなど、在庫の出し方も変える必要もあります。シティホテルやビジネスホテルといった他の宿泊業態が競合相手となるので、サービスレベルもそれらの宿泊業態と同等のものが求められるでしょう。

それでも、世界最大規模の圧倒的な送客力を誇るBooking.comに登録することは、大きなメリットにつながります。特に、多くのレジャーホテルにとってのウィークポイントである平日の集客が強化されるでしょう。

近年は中国からファミリーの観光旅行が増えていますが、彼らにとって“手頃な料金”で“部屋が広い”日本のレジャーホテルは、魅力的な選択肢の一つになっており、ニーズは今後ますます拡大するでしょう。

## 多様性に富んだ会社組織 取扱う宿泊施設も多様性を追求

—Booking.com Japanはどのような会社ですか。

**山上** 現在、社員数は380人。うち半数以上の200人は24時間対応のカスタマ

# 東京五輪に向け高まるレジャーホテル需要 インバウンドにも積極的に紹介していきたい



1978年埼玉県生まれ。小学校から高校卒業まで、父親の都合でフィジーに住む。帰国後、ホテル業界に就職し、約10年間さまざまなホテル業務を体験。2012年12月にBooking.com Japanに入社。

会社名／Booking.com Japan(株)  
本社／東京都港区  
設立／2009年  
従業員数／380人  
業務内容／ホテル・旅館等の宿泊施設に関するオンライン予約を扱うWebサイトの運営  
URL／<http://www.booking.com>

サービスを担っています。弊社はこうした人材を含め、すべて社員採用をしています。

——オフィスを見ていると、女性社員が多い印象ですが。

**山上** 確かに、社員の約6割が女性です。マネージャーも女性が多く、私のような男性のマネージャーは以前は珍しかったですね。

Booking.comが本拠を置くオランダはダイバーシティ（多様性）を重んじるお国柄なので、その価値観が反映されています。性別だけでなく、社員の経歴も多彩です。日本企業のような年功序列制度はなく、入社してすぐにマネージャーに昇進するケースもあります。ひと言でいうと非常に“フラットな会社”ですね。

社員のワークライフバランスをととても重視しており、定時出社・定時退社が当たり前。有給もきちんととらせるなど、徹底しています。

——山上さんはどういう経緯で入社したのですか。

**山上** 私は小学校から高校卒業まで父親の都合でフィジーに住んでおり、18歳のときに帰国しました。ある程度の日本語は話せたのですが、帰国後にきちんとした日本語を習得したいと考え、ホテル業界に就職しました。ホテルなら、接客マナーの一環として正しい日本語の言葉遣いをマスターできますからね。

約10年間、有名ホテルチェーンなどで



趣味は旅行で、国内外を問わず積極的に出かける行動派。写真はアメリカ横断旅行の様子



働き、ベルデスクからスタートして、ナイトマネージャー、予約課など、さまざまな仕事を担当してきました。そのなかでBooking.comの存在を知り、企業としての躍進ぶりに興味をもって、転職を決意したのです。

最初は営業スタッフがとってきた新規案件をサポートするコーディネーターとして採用され、やがてマネージャーを任されるようになりました。

——プライベートではどのようなご趣味をお持ちですか。

**山上** 仕事柄旅行に興味があり、連休などには必ず旅行に出かけています。海外もたまに行きますが、国内にも魅力的な場所が非常に多いです。

ひとり旅の気軽さで、宿泊だけ決めたらあとはあまり細かくプランは立てず、現地ですべての準備や発見をするの

が楽しいです。最近ではスマホ1台ですべてが予約できるので、非常に便利です。私もスマホを片手にさまざまな場所を旅しています。

——では最後に、Booking.com Japanとしての今後の展望をお聞かせください。

**山上** 2019年のラグビーW杯、2020年の東京オリンピック・パラリンピックと、国内で行なわれるビッグイベントに合わせて、インバウンドは今後ますます増加していき、宿泊需要も拡大していきます。そうした需要に応えるために、サイトの登録ルーム数を増やしていくのはもちろんのこと、日本ならではの、さまざまなタイプの宿泊施設を海外に向けて発信していきたいですね。もちろんそのなかには、インバウンドからの注目度が高いレジャーホテルも含まれます。

——本日はありがとうございました。