

2020年6月20日
株式会社チェンジ
(コード番号：3962 東証プライム)

ポストコロナの訪日外国人の増加を見据えた観光産業向け DX プログラムの提供開始 ～地方における基幹産業である観光業の持続可能性を追求するためのテクノロジー活用～

株式会社チェンジ（本社：東京都港区、代表取締役社長：福留 大士、以下 チェンジ）は、コロナ禍によって大幅な需要減に見舞われた観光関連企業に対して、人手不足を補い、新たな収益減を獲得し、最成長モードにシフトするための DX プログラムを提供します。

新型コロナウイルスの影響により、達成が見込まれていた「2020年に訪日客数年間4,000万人」という政府目標は未達に終わってしまいました。しかし、ポストコロナを見据え、次なる目標である「2030年に訪日客数年間6,000万人」という目標に向けて観光産業が再起する時機が到来したと考えております。チェンジでは、これまで旅行会社・航空会社・鉄道会社などの観光産業向けの DX プロジェクトを数多く手掛けてきました。特に、2020年から現在に続くコロナ禍のタイミング以前においては、東京オリンピックなどによる外国人観光客の急増に対応するための業務効率化・コミュニケーションの円滑化を目指した各種プロジェクトを成功に導いてきました。

現在、チェンジグループでは、地方創生×DXを主力のビジネスドメインとして事業を展開しておりますが、観光産業は地方経済を強くする基幹産業であると考えております。しかしながら、地方の観光業においては、①従事者数・人手の不足、②各地のプロモーション・認知度向上施策の不足、③高付加価値コンテンツ・サービスの不足、④インフラ整備の遅れなどの課題があります。特に、まず解決すべきは人手の不足だと考えており、過去2年間で減少した従事者数をいかに回復させるか、より少ない人員でもサービス提供を持続可能にするためにはどのような仕組みを構築すれば良いかを見極める時期に来ております。これは専門家も認識が共通しており、例えばJATA（日本旅行業協会）の高橋広行会長は2022年1月の記者会見で「一番の問題は人材であり、必要な人材を確保できるのか、どう人材を回復させるのかを考えていかないと」との見解を示しています。2021年10月に緊急事態宣言が全国的に解除されると、飲食業や宿泊業で人手不足感が急上昇し、帝国データバンクの調査では、旅館・ホテルの人手不足割合が前月から22.3ポイントも上昇したことは記憶に新しいデータです。

上記を踏まえ、チェンジでは観光産業向け DX プログラムを展開いたします。具体的な内容は以下の3つの柱で構成されており、各企業の規模やニーズに基づき、組み合わせでサービス提供することが可能となります。

<人員最適配置のための業務分析>

- 業務の体系化・不足している人員・工数の見える化
- 不足している人員数に対する手当の洗い出しと優先順位づけ
- 生産性・稼働率シミュレーションによるテクノロジーROIの算出

<DX人材の育成>

- デジタルで何を実現できるのか、基礎知識を得るためのデジタルリテラシーの向上教育
- 現場で業務改革やIT活用を推進する人材の育成
- 観光業に特化したデータサイエンティスト・AI活用人材の育成

<DXツールの導入>

- キャッシュレスを含むSaaSの組み合わせによる基幹業務のIT化
- 音声認識技術や翻訳技術を活用した多言語対応のIT化
- ソーシャルメディアなどの活用を含むデジタルマーケティング・プロモーション

本件の問い合わせ先：

株式会社チェンジ

東京都港区虎ノ門 3-17-1

Control & Management 担当

メール：ir_info@change-jp.com