



クラブツーリズム

Webマーケティングの統合運用を実施 成果の相乗効果でWeb売上高拡大継続をサポート

導入背景

クラブツーリズム様は、1980年より旅行商品のダイレクトマーケティングを開始、2000年からは、従来の旅行情報誌「旅の友」での商品販売だけでなくWebでの販売も開始しました。インターネット台頭による顧客の購買プロセスの変化に対応しながら、「旅の友」での商品販売とともに、Webへのシフトを推進、トランスコスモスはWebマーケティングの統合運用を行っています。

導入サービス

提供サービスを横断して統括するプロジェクトマネージャーを設置し、200名体制でWebマーケティングの統合運用を実施。AIによるデータ活用でランディングページのコンテンツ改善やサイト表示速度高速化を実施してプロモーション効率を改善、オンサイト・ニアショア・オフショアセンターを活用したコンテンツ制作など、各業務に専門スタッフを配置し、最適な施策を実行しています。

導入効果

カスタマージャーニーの中で顧客が離脱しやすいタイミングを可視化。各サービスが連携して最適な施策を実行することで、効率的にカスタマージャーニーの導入率を向上。各施策の成果が掛け合わせた相乗効果により、トランスコスモスによる運用開始から9年でWeb売上高を4倍に拡大しました。

9年で4倍
Web売上高

3万^{ページ}サイト運用
400^{特集}コンテンツ
集マーケティング

200名
Webマーケティング統合運用

Web売上拡大をともに目指しています

クラブツーリズムでは、顧客データベースやスマートフォンのテクノロジーを活用した施策実行によるさまざまな顧客体験の改善を進めてきました。トランスコスモスには、Webプロモーションから、Webサイト運用、CRM運用まで、Web売上拡大のためにお客様のカスタマージャーニー全域の統合運用に従事してもらっています。今後は、さらにAIも活用し、リアルとデジタルを掛け合わせたデジタルトランスフォーメーションを進め、Webシフトを加速していきます。

最適化されたWebサイト統合運用を実施するデジタルトランスフォーメーションパートナーとして、トランスコスモスに期待しています。これからも、クラブツーリズムならではの魅力的な旅行を提供し、より多くの、どの年代のお客様にも「旅のたのしさ」を伝えていきます。



マーケティング部
Web販売部
課長
市川 智之 様

紙媒体からWebへ

クラブツーリズム株式会社様(以下、クラブツーリズム様)では、1980年より旅のダイレクトマーケティング事業を開始、2000年からは旅行商品のWeb販売を開始しました。現在は、全国約300万世帯のお客様に「旅の友」をお届けするとともに、新聞や自社ホームページも活用しながら、お客様に価値の高い旅行商品を販売しています。

2000年代に入るとインターネットの台頭により、消費者の購買プロセスが大きく変化。クラブツーリズム様においては、売上におけるWeb販売比率が年々増加傾向となり、売上拡大を継続する上でWeb販売の強化が今後の課題となってくるのが考えられました。そこで、クラブツーリズム様は、蓄積されてきた従来の新聞・広告・旅行情報誌「旅の友」などの商品購入データの活用や、スマートフォン使用率増加など状況変化への対応など、デジタルマーケティングを活用したWebシフトの推進を決定。

トランスコスモスは、集客～商品購入～リピート購入までのWebマーケティング統合運用を任せていただいています。

AI活用によるプロモーション効率改善 拠点活用による制作ニーズに対応

トランスコスモスでは、Webプロモーションサービス(集客)～サイト運用・開発サービス(商品閲覧・商品購入)～CRM運用サービス(リピート購入)まで、プロモーションチーム、サイトマネジメント&CRMチーム、各チームを横断するプロジェクトマネージャーを設置し、200名体制でWeb統合運用を実施しています。

クラブツーリズム様からWeb売上などのKGI・KPIの状況をリアル

タイムで共有いただくことで、必要な施策を迅速なPDCAで実行。多種多様な広告媒体を運用しながら、各社のメディアアルゴリズムに対して、弊社独自AIによる解析を進め、広告の品質評価を高めるランディングページのコンテンツ改善やサイト表示速度高速化などのサイト内施策を同時に行い、プロモーション効率を改善しました。

また、3万ページにもおよぶサイト運用や年間400特集ものコンテンツマーケティングを実施。お花見や紅葉など販売期間が短期間となる商品の場合、販売期間に比例して製作期間も短期間となり、特集ページを作成する場合、大量にコンテンツ制作が必要となりますが、オンサイト・ニアショア・オフショアセンターを活用し、スピーディーに柔軟な対応をしています。

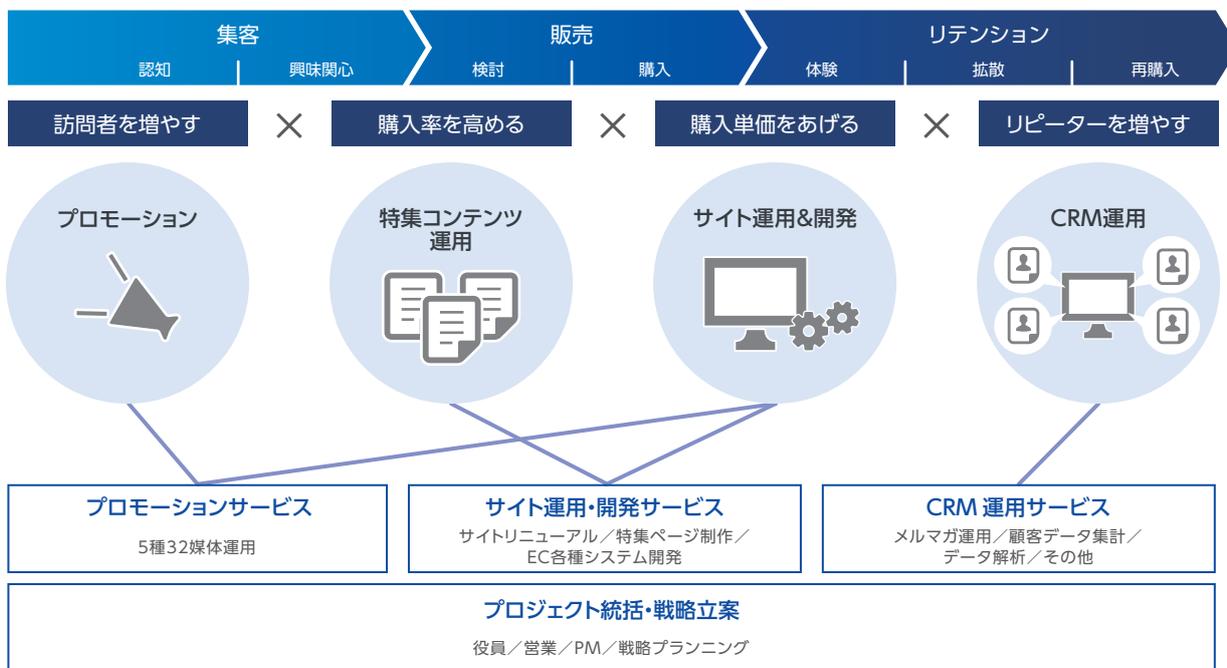
カスタマージャーニーの誘導率を高める 業務間連携による成果の相乗効果

カスタマージャーニーの中で、広告とランディングページ、ランディングページから商品詳細など、購入申し込み導線から消費者が離脱しやすいタイミングの多くは、各サービスと各サービスの狭間にあります。

トランスコスモスの統合運用では、サービスを分割することなく、消費者が離脱しやすいタイミングを定量的に可視化し、広告・Webサイト・CRMの各チームが連携して最適な施策を実行することで、効率的にカスタマージャーニーの誘導率を高めます。その結果、各チームの成果が掛け合わされることで、クラブツーリズム様のWeb運用開始から9年でWeb売上高を4倍に拡大しました。

今後トランスコスモスは、日々進化するマーケティングテクノロジーやAI技術の導入を積極的に取り入れ、お客様企業のデジタルマーケティングを支援し、顧客体験価値の向上を追求していきます。

クラブツーリズム様 提供サービス



トランスコスモス株式会社

お問い合わせ

0120-120-364
9:00~18:00[土・日・祝日を除く]

g_sales@trans-cosmos.co.jp
www.trans-cosmos.co.jp



※この他にもさまざまなサービスを提供しております。ご不明な点がございましたら、お気軽にご相談ください。※サービスの価格の詳細については各営業担当にお問い合わせください。※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本およびその他の国における登録商標または商標です。※その他、本文中に記載されている社名、製品・サービス名などは、各社の登録商標または商標です。



11820183
トランスコスモスは「プライバシーマーク」の認定企業です。