



AI TO THE RESCUE

ブッキング・ドットコム CEO

グレン・フォーゲル

AIで実現! より快適な旅行体験

世界最大のオンライン宿泊予約サイトで知られる「ブッキング・ドットコム」のグレン・フォーゲルCEOによれば、今年の旅行者数は世界的に増加傾向にあり、観光産業がこれまでにないほど活況を呈しているという。コロナ禍が落ち着きを見せ、自由な観光が可能になったうえに、オリンピックなどの大規模なイベントや為替相場の変動の影響など、さまざまな要因が重なり、特定の観光地ではオーバーツーリズムが問題になっている。そんな中で同社は、より良い旅行体験を提供すべく、AIを活用した旅行プランニングや顧客サービスの機能を導入しているという。



インタビュアー

ジュリア・チャタリー

CNNのアンカー兼特派員。経済番組「ファースト・ムーブ」のアンカーとして、ダボス会議やG7会場からのレポート、名だたる企業のCEOへのインタビューなどを行う。ロンドン・スクール・オブ・エコノミクスを首席で卒業後、モルガン・スタンレーに入社。その後、2012年にCNBCインターナショナルに、2017年にブルームバーグに入局。翌年CNNに入局。

ゲスト

グレン・フォーゲル

2017年1月より、ブッキング・ドットコムCEO。同社およびその他のデジタルブランドの親会社ブッキング・ホールディングスのCEOを兼任。元ニューヨーク州弁護士。ペンシルベニア大学ウォートン・スクールで経済学の修士号を取得したのち、ハーバード・ロー・スクールを卒業して法学博士号を取得。投資銀行業界に身を投じ、モーガン・スタンレーで副社長を務めた前歴も。



Listening Quiz

64 コロナ禍が落ち着き、世界中で高まる旅行熱

Julia Chatterley Booking Holdings, one of the biggest global-travel platforms, reports airline-ticket sales jumping by a third in the first quarter compared to a year ago. And as demand rises, the travel industry also transforms. Booking's AI Trip Planner can build itineraries and offer help if something goes wrong.

But one challenge not even AI can fix is overtourism.* From fences going up in Japan, blocking the view of Mount Fuji, to this antitourism demonstration in Majorca earlier this month, some popular destinations are fighting back against the annual flow of visitors.

Glenn Fogel is the CEO and president of Booking Holdings.

Glenn, thank you for joining us. Just put that sharp rise in airline bookings into context for us, because I listened in to your last earnings call, and you were talking about normalization, at least in certain parts of the world.

Glenn Fogel You're right: our flights numbers are great for the first quarter—33 percent up, year over year. That's partly because we're relatively new to the flights business. But you're absolutely right: travel is back, and while it's normalizing, it's bigger than ever. But as you point out, some places [are] having some difficulty with too many people.

- to the rescue:**
《タイトル》救助しに、助けに
- jump:**
急上昇する、急増する
- the first quarter:**
第1四半期
- demand:**
需要
- itinerary:**
旅行プラン、旅行日程
- fix:**
～を解決する
- block:**
～をふさぐ、さえぎる
- demonstration:**
デモ、デモ行進
- destination:**
目的地、旅行先、観光地
- fight back against:**
～に抵抗する、対抗する
- annual:**
毎年の
- flow:**
流入
- put...into context:**
…を文脈や背景に照らして説明する
- sharp rise in:**
～の急増、急激な上昇
- booking:**
予約
- listen in to:**
(ラジオ番組・人の話などに) 耳を傾ける、～を聴く
- earnings call:**
テレビ会議による決算説明会
- normalization:**
常態化、正常化
- year over year:**
前年比で
- relatively:**
比較的
- normalize:**
〈状況などが〉常態化する、正常化する

ジュリア・チャタリー 国際旅行プラットフォームの最大手の1つ、ブッキング・ホールディングスは、第1四半期の航空券の売上げが前年同期比で33%跳ね上がったと発表しています。需要が増加するにつれ、旅行業界も変革しています。(例えば)ブッキング・ドットコム「AIトリップ・プランナー」は、旅行プランを作成してくれますし、何か問題が起きれば支援もしてくれます。

ですが、AIでさえも解決できない問題の1つが、オーバーツーリズムです。日本で設置された富士山の眺めをさえぎる目隠し幕から、今月に入って行われたマヨルカ島での「反観光」デモに至るまで、一部の人気観光地では、毎年の観光客の殺到に挑戦しようとしています。

グレン・フォーゲルさんはブッキング・ホールディングスのCEO兼社長です。

グレンさん、ご出演ありがとうございます。先ほど挙げた航空券の予約急増について、その背景を解説していただけますか。というのも、先日の御社の決算説明会を拝聴しましたが、そのときのあなたのお話では、正常化しつつあるとのことでしたね、少なくとも世界の一部の地域では。

グレン・フォーゲル おっしゃる通りです。弊社の第1四半期の航空券販売数は大変好調で、前年同期比33%増です。これは、私たちが航空関連業界では比較的新規の参入者だからでもあります。しかし、確かにおっしゃる通りです。旅行が復調してきており、元の状態に戻りつつある一方、かつてないほど活況を呈するようになっていきます。しかし、ご指摘の通り、一部地域では旅行客が増えすぎて問題もいくつか生じています。



かつては旅行相談やチケット購入の際には旅行代理店まで足を運んだものだったが、1990年代にインターネットが普及すると、ブッキング・ドットコムやマイクロソフト社の「エクスペディア」といったオンライン旅行代理店が隆盛となった

■ overtourism (オーバーツーリズム、観光公害)

観光地にそのキャパシティを超えた観光客が訪れて、地元住民の生活、自然環境、景観などにマイナスの影響を及ぼす現象。コロナ禍における行動制限の反動とも言われるオーバーツーリズムは、富士山、マヨルカ島、ベネチア以外にも、バルセロナ、アムステルダム、アクロポリス、国内では京都、鎌倉など、世界中の有名観光地で大きな問題となっている。