



旅行の再開に向けて: 新型コロナウイルス対応において ライオンブリッジが観光代理店を支援

市場の範囲

9 言語

長期にわたるパートナーシップ

プロジェクト

新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) の世界的大流行を受け自宅に何か月も籠もっていた時期が過ぎ、さらには暖かくなってきた天候のおかげもあり、規制が緩和されるにつれて旅行需要が回復するのは確実でした。観光業に携わる多くの企業が、すぐに需要の急激な増加を予測し、公共の安全を確保するための計画を進めました。ライオンブリッジと長年にわたって提携している欧州のある大手旅行代理店は、当社のチームと連携して、時代の一步先を行くための多言語デジタル戦略を策定しました。

お客様について

当社のあるお客様は欧州の旅行業界を牽引する存在であり、マーケティング戦略の立案と実施を通じて世界中の消費者にリーチし、観光客を呼び込む役割を担っています。2017 年以来、デジタル マーケティング、コンテンツ制作、翻訳、コピーライティングのサービスに関してライオンブリッジと提携を続け、9 つの言語に対応したマーケティング戦略を共同で開発しました。



課題

欧州の多くの市民にとって、夏の到来はあることを意味します。それは観光です。しかし、新型コロナウイルス感染症に対処する世界では、これまでにない課題が生じることも確実でした。観光業に携わる人々は、以下のことにに関して、前例がないほど不確実な状況に直面することになると考えられていました。

- 今後の旅行者数
- 今後の旅行者の出発地
- 今後の旅行者の目的地
- 旅行者が安全に関して期待する内容
- 旅行に対する意識と期待の国ごとの違い

そして、最も重要なのは次の点です。

- 安全に関する旅行者の主な懸念事項

お客様は、さまざまな言語と文化のターゲット層に安全対策を伝えるために、旅行者の意図や期待を評価する方法を必要としていました。

解決策

欧州と同程度の規模のターゲット層を対象に、世論を容易かつ正確に調査する場を企業はどこで見つけることができるでしょうか。新型コロナウイルス感染症に関する多くの課題の場合と同様に、その答えはバーチャル上にありました。「ソーシャル リスニング」とは、ソーシャル メディア上のトレンドをモニターして測定するための手段の一つです。意見を述べたり、企業とやり取りをしたりするプラットフォームとしてソーシャル メディアの人気は高まっており、一般の人々の意識を評価するのにこれほど適した場はありませんでした。

ライオンブリッジはソーシャル リスニングを利用して、お客様にとって特に緊急性の高い質問に回答しました。

お客様は次のような情報を必要としていました。

- 外国に滞在中の旅行者の安全を守る方法
- 店や観光地にとって今後日常的に起こること
- 外国旅行に対する社会一般の現在の認識
- ソーシャル メディアで現在話題になっているトピック
- ソーシャル メディアの主なインフルエンサー
- ソーシャル メディアのインフルエンサーたちに特に人気のあるプラットフォーム

多言語、多文化のターゲット層に関するこうした問題に対する答えを見つけるために、当社は最先端のソーシャル リスニング ツールである Synthesio を使用しました。

Synthesio を使用すると、次のようなさまざまな重要なトレンドを追跡できます。

- ソーシャル メディアで話題のトピック
- ソーシャル メディアで繰り返し取り上げられる話題
- メンション数
- 顧客からのフィードバック
- カスタマー エクスペリエンス

当社はこのようなデータを使用して、欧州のさまざまな市場と言語を対象に月ごとのトレンドを比較しました。その結果に基づき、お客様は国ごとに各キャンペーンの成果を評価し、今後の対応の仕方を決定することができました。



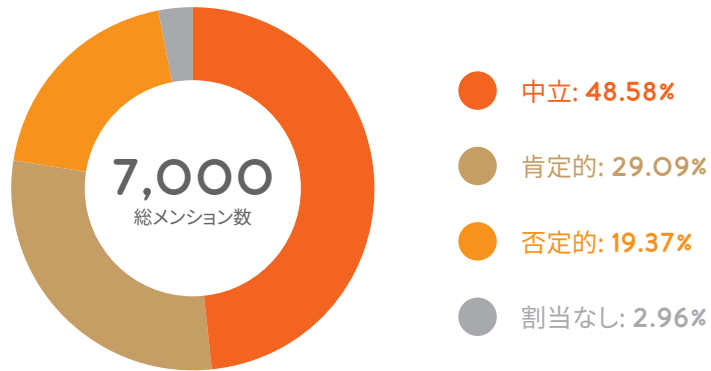
結果

ライオンブリッジは、ソーシャルリスニングを始めとするデジタル戦略を通じて革新的な姿勢で不確実性に対応しました。当社のチームは、新型コロナウイルス感染症の流行下における旅行者の行動に関する具体的な情報を提供することに取り組み、成功を収めました。

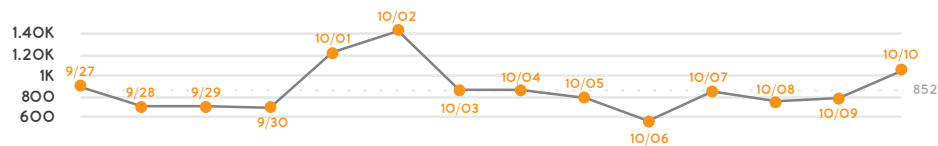
ソーシャルメディアにおける主なインフルエンサーのランキングは次のとおりです。

順位	ユーザー名	スコア	メンション数	国	Synthesioでの ランク (10点満点)	平均 センチメント	ツイート数	フォロワー数	フォロー数
1	Jackie De Burca	38,390	3,839	スペイン	10.0	+	515,579	31,605	28,984
2	Barcelona Oculata	22,238	2,851	スペイン	7.9	=	5,042	409	421
3	Insta Sitges	12,787	1,332	スペイン	9.6	+	163,693	756	139
4	#Catalonia	9,700	970	スペイン	10.0	+	152,863	1,711	1
5	Janice Brady	4,330	433	米国	10.0	+	587,135	13,693	7,835
6	Publicidad, Marketing	3,560	356	ベネズエラ	10.0	=	208,402	78,680	59,825
7	My Life is a Journey	3,210	321	米国	10.0	+	261,102	25,789	18,683
8	Charles Friedo Frize	2,870	287	欧州	10.0	-	976,658	16,415	10,617
9	Turismo-Global.com	2,780	278	カナダ	10.0	=	86,553	3,677	4,950
10	Victoria	1,957	215	フランス	9.1	=	8,390	511	594
11	Publicidad Noticia	1,870	187	ベネズエラ	10.0	+	68,097	49,003	50,309
12	Best TravelBook	1,830	183	イタリア	10.0	=	16,606	120,755	106,624
13	TravelHotelTours	1,784	182	米国	9.8	=	6,385	29,356	32,242
14	Geogragift	1,721	185	スペイン	9.3	+	4,147	1,571	1,817
15	Kazu Shimura	1,634	165	日本	9.9	=	51,713	1,073	361

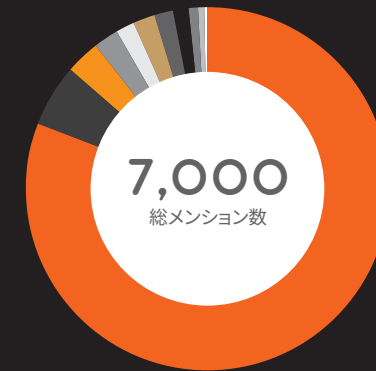
センチメント分析:



以下は、デジタル アクティビティのタイムラインです。



以下は、すべてのデジタル プラットフォームを比較したものです。



新しいデータ		以前のデータ	
Twitter	79.60%	Twitter	86.13%
一般ニュース	5.30%	一般ニュース	3.24%
地方紙	2.95%	地域のニュースレター	2.01%
Facebook	1.76%	Facebook	1.55%
Instagram	1.89%	Instagram	1.45%
全国紙	1.72%	全国紙	1.25%
YouTube	2.12%	TV、ラジオ	1.12%
フォーラム	1.86%	フォーラム	1% 未満

お客様は、採用するコンテンツ戦略を調整したことで、カスタマイズした多言語のコンテンツと具体的な情報をターゲット層に提供できるようになりました。

詳しくはこちら

LIONBRIDGE.COM

