

マーケティングのデジタル化と 広島の魅力を深掘りした 独自ツアーの構築

顧客管理をデジタル化し、「AIエージェント」による自動受注体制の基盤を整備。同時に、広川グループのネットワークを活用した仕事体験旅行や大学生考案ツアーを企画し、新規顧客獲得のベースを整えた。

取り組み内容

Step 1
現状把握と方針策定
従来のアナログな営業スタイルを分析。属人化した顧客情報を組織の資産へ変換するDX方針を策定した。

Step 2
顧客データのデジタル化
紙やエクセルの情報をCRMに統合。AI活用を見据え、過去の傾向から自動提案できる基盤づくりを進める。

Step 3
地域資源のコンテンツ化
グループのネットワークを活かし仕事体験旅行や大学生考案による交流ツアーを企画。独自の旅行商品を開発した。

Step 4
社内の意識変革
現場社員へDXの必要性を説き、プレゼン研修等を通じて、自ら変化を求める第二創業の土台を築いた。

受入企業

有限会社トラベルボックス広島

代表取締役 廣川 正和 さん（写真左）

1990年に創業した地域密着型の旅行代理店で、2021年1月に食品や石油エネルギーなど、幅広い事業を手掛ける広川グループに加入した。創業以来のアナログな経営体制からの脱却を模索し、グループシナジーを活かした経営基盤の強化と、IT・AIを駆使した新たなマーケティング手法の確立による第二創業を急務としていた。

客員研究員

渥美 雄一郎 さん（写真右）

静岡県で生まれ、千葉県で育つ。大学卒業後、エンターテインメント業界を経て35歳で独立。東京で企画・Webマーケティング会社を経営し、大手企業のB2C・B2B戦略を支援する。その傍ら、2023年からは自ら現場に飛び込む体験型課題解決を実践し、長野県白馬村のスキー宿で支配人業務に従事。掛け算によるゼロイチの事業開発を得意とする。

広川グループが応援する
地元スポーツチーム

HIROSHIMA
DRAGONFLIES

VICTOIRE
HIROSHIMA

ひろしまバリューシフトプログラム 事例

CASE:

DX推進と
体験型観光による
旅行事業の第二創業

取り組みの成果
・
今後の取り組み

- ・過去のアナログデータをデジタル化し、AIによる自動営業・受注を実現する「AIエージェント」の実装に着手。24時間対応可能なマーケティング基盤を構築し、効率的な顧客獲得の道筋をつけた。
- ・仕事旅行や大学生ガイドによる交流型ツアーなど、広島体験価値を最大化する独自商品を開発。外部OTAでの販売も視野に入れ、従来の請負型から自社商品販売へと転換する素地を作った。
- ・現場社員にDXの必要性が浸透。「両利きの経営」を実践する組織へと脱皮する土台が整った。

■ 受入企業の評価・今後の関わり方

参加理由

- ・M&Aでグループに加わった旅行事業ですが、創業時からの属人的でアナログな経営手法に限界を感じていました。県立広島大学と叡啓大学の教授から本プログラムの案内を受け、高度な知見を持つ専門家と共に、第二創業を加速させたいと考え、参加を決めました。

評価（成果・社内変化など）

- ・これまでは社長個人の人脈に頼っていた営業が、CRMやAIを活用した仕組みへと昇華されつつあります。また、グループ内の防災事業や飲食事業と、渥美さんのエンタメ業界のネットワークが融合し、重機体験コンテンツの開発やフジロックへの出店など、枠にとらわれない相乗効果も生まれました。
- ・単なるデジタル導入に留まらず、既存社員と密にコミュニケーションをとり、「なぜ変わらなければならないのか」を代弁し、意識変革につなげてくれた功績は非常に大きいと思います。
- ・外部の新しい視点が組織に溶け込み、良い刺激を与えてくれることで、会社全体が強くなったと確信しています。

今後の関わり方

- ・プログラム終了後も、顧問契約などのかたちで渥美さんとの関係を継続します。今回構築した「AIエージェント」の実装や新たに企画した旅行商品を、時間をかけて共に育てていくつもりです。トラベルボックス広島未来を共に創っていければと期待しています。

■ 客員研究員の評価・今後の展望

参加理由

- ・会社経営を20年以上続けマンネリを感じる中、自分自身をアップデートしたいと考えていました。「課題の本質は現場での体験にある」という自らの信念を、地方企業での実践と大学でのリカレント教育を通じて研ぎ澄ませたいと思い、参加を決めました。

評価（取り組み・生活）

- ・週4日の企業活動と週1日の大学での学びは、極めて良いバランスでした。ゼミでは世代の異なる他分野の専門家と議論を交わし、自らの仕事の進め方を客観的にひも解く機会を得ました。この内省があったからこそ、独走するのではなく、周囲と足並みを揃えながら変革のステップを着実に踏んでいく重要性に気づくことができました。
- ・広島での生活は、表面的な観光ではないインサイトの魅力に気づかせてくれました。生産者や地元の大学生と触れ合う中で、それらを観光コンテンツ化する手応えを得られたのは大きな収穫です。
- ・常駐型だからこそ、社長や社員の皆さんと腹を割って話せ、自分事としての組織変革に挑むことができました。

今後の展望

- ・今回植えた苗を育てるため、今後も伴走支援を続け、広川社長と共に、デジタルとアナログが融合した新しい旅行業の形を追求していきます。プログラムでの出会いを一過性に終わらせず、広島での経験を糧に、今後も地域に貢献し続けたいと考えています。