

はじめに

2008年から国内線の航空券販売においてリンクシェアをご利用頂き、開始から売上を伸ばし続けている日本航空様。売上にこだわりながらも、アフィリエイトパートナーを1人のお客様と考えることで、ブランディングとしてもアフィリエイトを活用されています。導入当初からご利用頂いているリンクシェアの『代行サービス※1』、1年に1度開催されている『リンクシェア・サロン(イベント)※2』など、日本航空様のコンセプトである『おもてなし』と『感謝の気持ち』へのこだわりを共有して人の温かさを感じるリンクシェアサービスを提供しています。

**JAPAN AIRLINES**

キーポイント

- ・ アフィリエイトパートナーのリアル目線でのレビューがサービスの信頼向上に
- ・ 良質なリンクシェアネットワークでコーポレートブランドの保護
- ・ 提案型の代行サービスでスムーズな導入、クオリティの高い運用を実現
- ・ リンクシェア・サロン(イベント)でアフィリエイトパートナーとの関係性の強化、売上の向上

1. 日本航空株式会社様について

－ 日本航空様ならではのサービスへのこだわりはどんなところにありますか？

澤田様:

リアルでもWebでも一つのコンセプトとして『おもてなし』というキーワードを中心に考えています。お客様をお迎えして、空の安全を守りつつ、お客様を目的地までご案内するということで、その間に『おもてなし』が、しっかりできないと、お客さまからの満足度の向上にはつながりません。Webで考えると、適切な情報にアクセスできるとか、サイト内で迷わないとか常に『おもてなし』は何においても軸として考えています。

以前のJALは、お客さまのために何かをしてあげたいという「おもてなしの心」を表現することがあまり上手ではなかったのかなと思っています。「日本人の美德としてそういったことを前面に出すことは受け入れられないのではないか」という先入観があり、それゆえに接客に徹することこそがJALのスタッフのプロフェッショナルの意識だと思っていたところがあったかもしれません。ひとりひとりのスタッフはホスピタリティあふれているのに、なぜかそれがお客さまには伝わりにくかった。

しかし、経営破綻を経験し、再スタートさせていただいたことで本当に多くの方々に支えられていることを実感し、人とのつながりである『おもてなし』を再確認できたと感じています。社内にそのような機運が高まり、パイロットや整備士、私たち本社・間接部門の社員など、日ごろお客さまとの接点が比較的少ない社員も、お客さまとのふれあいと『おもてなし』を今まで以上に認識するようになってきました。

平野様:

アフィリエイトで実施するサロンやFacebookを通じて、ありのままの我々を見ていただくことで今まで感じていただきにくかった「親近感」みたいなものが少しずつ伝わってきていると感じています。

2. アフィリエイトについて

アフィリエイトパートナーのリアル目線でのレビューがサービスの信頼向上に

-日本航空様の考えるアフィリエイト広告のメリットとはなんでしょうか。

澤田様:

成果報酬型に特化しているからこそ、獲得効率が追いやすい点が他の広告とは違うと思っています。また、個人のサイトと企業のサイトを横並びで見られるのでお互いのサイトを比較しながら対策を考えることができます。例えば、個人でも非常に実績をあげられているサイトさんと企業サイトと比較して『このサイトさんは、もっと伸びしろがあるはず。』と思い、アクションを考えています。

平野様:

タイムリーに報酬条件をコントロールできるというのも有効と思っています。リンクシェアがハブになってくださり、しっかりと管理画面等で各種の条件が相互確認できる形で、キャンペーン・施策を展開できるため、新たに契約書をパートナーさんと交わす必要がないケースもあります。そのため事務手続を簡略化できる部分もあり、よりスピード感ある施策展開に繋がっており、大いに助かっています。

澤田様:

また、人の手を介すことによってアフィリエイトパートナーとしての目線と1ユーザーとしての目線で評価していただいたり、コメント書いていただいたりできるのでそこは他の宣伝広告の手法とは全く違う。宣伝文句ではとても綺麗に語ることはできるものの、やはり弊社が破綻の中で逆境だった時には綺麗ごとには聞かれない状態だった。そこをアフィリエイトパートナーさんの目線で書いていただくと、物事がすごく生き生きし始めたのです。



3. リンクシェアについて

良質なリンクシェアネットワークでコーポレートブランドの保護

- リンクシェアをお選びいただいた理由はどこなところにありますでしょうか。

澤田様:

ECサイトとアフィリエイトパートナーサイトを適切に管理されているという所です。ブランドロゴを勝手に使われてしまう、改変されてしまう、公序良俗に反するサイトに載せられてしまうということになると弊社側のイメージダウンにもつながってしまいます。そこを守るために、リンクシェアを選びました。

また、手厚い協力体制もリンクシェアを選んだ一つのポイントです。代行・技術スタッフもしっかりされていて、手厚くフォローしていただけたと感じました。サービス開始当初はアフィリエイトのスタンダードな”お作法”も全くなかったもので、全てリンクシェアにお願いしていました。こちらで準備したこととしては、JALのロゴを使ったバナーを作ったくらい。そこは本当に助けて頂かなければ厳しかったですね。

提案型の代行サービスでスムーズな導入、クオリティの高い運用を実現

-リンクシェア代行サービスのメリットはどんなところにあるとお考えでしょうか。

澤田様:

とにかく細やかにこちらの目的を理解して頂けるので認識のズレがないという所です。例えば一つの業務をお願いしたとしても、『澤田さん、何がしたいですか?』と意図をまず聞いてくれます。それに対して『その意図であればこっちの方がいいですよ。』と提案が出てくる。業務代行という枠を超え、提案までして頂けるというのは正直考えていなかったもので、全面的に信頼させていただいています。

担当者の方とはメールのやりとりが主ですが、顔が見えるというか機械的ではなく人が対応してくださっているというのが良く伝わってきます。暖かい対応をしていただけるという点もリンクシェアにお願いしてよかったなと思っています。

リンクシェア・サロン(イベント)でアフィリエイトパートナーとの関係性の強化、売上の向上

- サロンはどんなテーマを意識して開催されていますでしょうか?

澤田様:

アフィリエイトパートナーさんへの感謝の気持ちを伝えたいという意識が一番大きいです。リンクシェアのサロンをはじめた時は非常に弊社にとって風当たりの強いときでした。破綻の話が出た直後の2月に開催。正直この時期にやるべきか迷いましたし、きつい言葉を頂くかもしれないということを覚悟の上で実施しました。

それでも弊社のサービスに触れることで『ありがとう』と言っていたいたり、楽しんで頂いたりし

たことは励みになりました。たとえ厳しい言葉を頂いたとしてもそれは感謝をしながら受け取らなければいけないとアフィリエイトパートナーさんと参加した弊社スタッフとのやり取りを見ながら感じました。

このようなイベントでスタッフと接してもらったり、サービスを受けてもらったりして、『おもてなし』と感謝がお伝えできればよいなと思っています。

(前回のイベントが緊急脱出訓練体験と客室サービス体験であった)

また、JALのサービスを、機内でのサービスと安全への真摯な取り組みという2軸で評価していただきたいという想いがあります。通常、飛行機に乗ると客室乗務員がこんなサービスしてくれたなど、サービス面に目がいきがちですが、本来、客室乗務員は、保安要員という重要な任務も持ち合わせています。



CASE STUDY

Why LinkShare?

平野様:

やはり事業の基本は、安全運航だと考えていますので、万が一の緊急事態の場合、的確に対応できるように日頃から訓練しているのですが、そのような部分は、ただ『安全ですよ』といってもなんの説得力もありません。アフィリエイトパートナーのみなさんに感じたことを書いていただければ、じわじわと真摯な取組みを世の中に知っていただけるきっかけになるのかなと感じています。

澤田様:

さらに、JALを応援する最初のきっかけになってもらえたらと考えています。

アフィリエイトパートナーさんには、まずバナーを貼ってもらう、やる気になってもらうということが非常に難しい。実績がなかったとしてもJALを応援してくださるアフィリエイトパートナーも大切にしたいと考え、そういう方々と触れる場としてもサロンの開催を意味づけています。これらの取組みが売上につながっている一つの要因でもあると思いますね。



※ 2012年2月に開催したリンクシェア・サロン『JAL日本航空 アフィリエイト4周年キャンペーン&JAL見学会』より

-アフィリエイトパートナーさんのレビューはどのように活用されていますか。

澤田様:

レビューは社内の関係部署に情報共有しています。その効果もあって、社内でアフィリエイトの認知度が上がり、『こういう話があるのだけどアフィリエイトパートナーさんを呼んでみない?』といった声がかかるようになってきました。

イベントの前には必ず「アフィリエイトパートナーとは」とレクチャーをし、『写真撮る時間と場所はある?』とか『実際に商品やサービスを体験することはできる?』など企画段階から参画して、必ずアフィリエイト向けの何か特別なことを用意してもらうようにしています。さらに、アフィリエイトパートナーさんは自分の言葉で素直な気持ちを書かれます。こちらから「このように書いてください」とお願いできるものではないということも含めて、もう少し社内に啓蒙する必要があると考えています。



以前、社内から声がかかって国際線の新サービスのお披露目会にご招待させて頂きました。アフィリエイトの成果対象は国内線だけなので、報酬には結びつかないものの、やはり新しいものを評価していただきたい、特別な体験をしていただきたいという思いでお声がけさせて頂いたのですが、アフィリエイトパートナーさんからは『待っていました！』という反応でした。

書いていただいた記事は事実確認だけはさせていただきますが、基本的にはアフィリエイトパートナーの方に自由に書いてもらっています。厳しいことを書かれる場合も無いとは言えませんが、逆に「あ、こういう視点って新しいな。」と発見があり、こちらも良い刺激になっています。」

平野様:

今後は年に1回のイベントだけではなく、新しく、楽しんで頂けて、更に素材にもなりうるものがあればお願いしたいと思っています。

4. 今後について

- 今後はどんなところに力を入れていきたいですか？

澤田様:

やみくもに提携先を増やすのではなく、獲得効率を見ながら拡大していきたいと考えています。

更に、もともと新規のお客様と取り組みたいという目的があったので、新規獲得にもこだわっていきたいです。また、個人のアフィリエイトパートナーさんをビジネスチャンスだと捉えてアフィリエイトをはじめましたので、今後手厚くフォローしていきたいと考えています。

- リンクシェアに一言お願いします。

澤田様:

営業のみなさんもそうですし、代行のみなさん、技術のみなさん。
メールだけのやり取りが非常に多いのですが、顔見知りのように細かく対応してくださっているの、ここまで対応してくださっている所ってないのではないかなというくらい、安心してお任せしています。

人の顔が見えるような対応をしていただけることはあまりないので、メールのやりとりだけの方もいらっしゃると思いますが、人の温かさを感じる対応をしていただいていると思っています。本当に感謝しています。



右より 日本航空株式会社 Web販売部 Web・コールセンター企画グループ
平野 志朋 主任、 澤田 裕加 様

※1 代行サービスとは

アフィリエイトをはじめたが、リソースが不足して十分な運営ができていないとお悩みの担当者様の為に、プログラム運営・アフィリエイトの承認作業の代行や、バナークリエイティブ等の改善提案・制作代行のサービスを提供致します。

※2 リンクシェア・サロン(イベント)とは

新商品のお披露目などの展示会や季節イベントなどの広告主様主催イベントです。個人のアフィリエイトパートナー様とじっくりお話ししたい、もっと自社の製品を知ってもらいたいなど各社の戦略に合わせた独自のイベントプランニングが可能です。集客・当日運営のサポートを提供致します。