導入事例

決済管理円滑化とコスト削減：ラグジュアリースキーリゾート綾ニセコへのフライワイヤーの貢献

綾ニセコは、モダンで豪華な客室と館内施設を提供している外国人富裕層向けのコンドミニアムホテルです。日本百名山に選定される羊蹄山を一望できる最高なロケーションに位置しており、日本で最も有名なパウダースノースキーリゾートのゲレンデに簡単にアクセスできます。

積雪量の多いニセコには世界中からパウダースノーを求めてスキーヤーが集まりますが、綾ニセコは、この地で優れたゲストサービスを備えたスキーイン・スキーアウトの宿泊施設を提供しています。

ニセコ東急グラン・ヒラフのエースファミリークワッドリフト乗り場からわずか70mの綾ニセコでは、旅慣れた宿泊客にも満足していただけるスタイリッシュな客室、広々としたアパートメント、羊蹄山の最高の景色を望む高級ペントハウススイート、豪華なスキーインレジデンスを提供しています。また、スキーで充実した一日を過ごした後は、ホテルのスキーバレーに用具を預け、スパや水深700mを超える地熱温泉から汲み上げた天然塩やミネラルの豊富な天然温泉で疲れた体を癒やすことができます。まさに最高のアフタースキー体験です。

フライワイヤーでの決済で海外からの宿泊客に便利な決済体験

冬のハイシーズンには、綾ニセコの宿泊客の90%が海外からのお客様で、ウェブサイトからの直接予約が大半を占めます。海外のお客様からの支払いでは、同リゾートとお客様の両方に高額な手数料がかかり、大きな課題となっていました。綾ニセコは、取引コストの削減と、ご宿泊のお客様に簡単で安全な決済体験の両方を提供する支払いのソリューションを探していました。

綾 AYA NISEKO

概要

79室のユニット
最大420名収容可能

従業員約70名

館内設備
スパ、スキーバレー、
天然温泉など

東急リゾーツ&ステイ株式会社が受託運営

全国39か所83施設・物件を運営し、40年の業界経験

2022年6月にフライワイヤーを導入して以来、決済体験が大幅に向上しました。海外のお客様は、希望する支払方法と通貨で綾ニセコでの宿泊料を支払えるようになりました。支払手続きも非常にシンプルなため、過去のピークシーズンにあった問い合わせ件数を減らすことができました。

綾ニセコでは、予約管理に、冬期リゾート地域で実績のあるRoomBossを利用していますが、RoomBossとのシームレスな統合により、今では綾ニセコはフライワイヤーを使用して支払いを受け取り、イレギュラーな事態にも問題なく対応できるようになりました。フライワイヤーはニセコの多くの旅行会社でも使用されており、費用削減や返金などの課題解決のために新しい決済パートナーを探していた綾ニセコにとって最適な選択肢でした。

海外への返金手続きの課題

2020年にコロナ禍が発生し、海外渡航が不可能となった際、綾ニセコの予約チームでは大量の予約がキャンセルとなり、関連する支払いをすべて返金するという課題に直面しました。当時使用していた海外決済プロバイダーで対応するのは非常に困難な状況でした。

綾ニセコが従来使用していたプロバイダーは、3か月以内に行われた支払いに対してのみ返金を許可しており、コロナ禍にあってもこの方針が変更される見通しがありませんでした。

当時、返金が必要なケースの大半は支払いが半年以上前に行われたものであり、綾ニセコのチームは返金を一件ずつ手作業で処理せざるを得ず、チームは予約されたお客様に個別に連絡して銀行口座の詳細を尋ね、海外送金による返金を開始しました。この処理が完了するまで数か月を要しました。時間がかかるだけでなく、セキュリティリスクも伴うチームへの負担の大きい手続きとなりました。

返金を迅速かつ簡単に処理できる、より便利な支払いプラットフォームが必要でした。綾ニセコは、フライワイヤーのアカウントマネージャーのサポートや、返金期間に制限のない自動相殺返金機能も追加されたことにより、以下を達成することができました。

成果

約1100万円(10万ドル)の海外決済費用を削減

Roombossとのシームレスな統合

140以上の通貨での安全な支払い

お客様のための24時間多言語での支払いサポート

フライワイヤー導入したことでコスト削減ができ良かったと思っています。コロナ禍にフライワイヤーと契約した時点では、インバウンド需要の急速な回復を見込んでいませんでしたが、入国規制の緩和後にコロナ禍前の需要の2/3まで予約が戻った結果、これだけのコスト削減が出来ました。

綾ニセコ

flywire

決済体験の改善をご検討されていますか
フライワイヤーの違いをご体験ください

travel@flywire.com • learnmore@flywire.com

©2023 Flywire. All rights reserved. 当社製品/サービスの利用可能性および当社製品/サービスの説明は、適用される法律や展開先地域によって異なる場合があります。