ITソリューション特集2016

新しい道を切り開くITソリューション 業務効率アップと新たな付加価値創造へ

旅行業界においても新しい時代を見据えた「次なる一手」が求められるなか、 ITソリューションは、業務効率アップと新たな付加価値をもたらしてくれる存在として、注目を集めている。 業務渡航やFITへの対応など、ITソリューション提供各社の動向と、旅行会社の導入事例について紹介したい。

導入事例 ① 〈Case Study ①〉

プITソリューション特集2016

東洋ビーネット

「INFINI LCC Search」は 業務渡航にも欠かせないツール



東洋ビーネット営業本部トラベル課のスタッフ。左端が滝谷氏、中央が荒井氏

待ち望んでいたLCC機能

東洋ビーネットは、東洋インキグループのインハウスエージェントとして1996年に開業。グループ内の業務渡航需要を一手に引き受け、海外出張、国内出張を取り扱う。このほか個人旅行の航空券・ホテル手配、団体旅行手配、パッケージツアー代理販売なども幅広く取り扱うが、取り扱いの90%以上が業務渡航となっている。

同社は一昨年の「INFINI LCC Search」のリリース直後、すぐに導入を決めた。というのも、東洋インキグループではすでにインド方面への出張で頻繁にLCCを利用していたからだ。同社のインドの本部拠点はデリーだが、インド各地に販売拠点があるほかグラジャート州で新工場が稼働しており、LCC利用が便利な場所への出張も少なくない。とくに現地の合弁相手先があるヴァドーダラー市とムンバイを結ぶ路線はグループ社員の利用頻度が高いうえ、LCCのインディゴ航空の利便性が高いため、すでに幹部を含む多数の出張者が同航空を利用していた。

しかし「INFINI LCC Search」導入以前は、東洋ビーネットでインディゴ航空のサイトから航空券を直接購入したり、インド現地法人が購入して出張者の帰国後に日本で精算したりしていた。このため「精算業務に手間がかかったり、現地法人とのやり取りが増したり、効率が悪かった。出張者の所在確認に手間取る恐れもあった」(東洋ビーネット営業本部トラベル課・滝谷隆仁課長)。

2 アイム(1) 無国は * - 単内の 単正の 単正の 2 下の(1) My Land(1) C4 C P C (M) N La T (M) Land (M) C4 C P C (M) N La T (M) Land (M) C4 C P C (M) N Land (M) C4 C P C C P C C P C C P C C P C C P C C P C C P C C P C C P C C P C C P C C P C C P C C P

_______ LCCの空席照会をポップアップで表示

したがって「INFINI LCC Search」は 待ち望んだツールの登場だったこともあ り、リリース直後の導入となったわけだ。

業務効率化と危機管理に効果大

導入により「インド法人も日本サイドも業務効率化が図れただけでなく、出発前に航空券を確保でき、LCCサイトで直接購入するより、間にインフィニがいてくれる分だけ安心感もあるため出張者自身にも好評。導入コストを考えても十分にペイする効果が得られている」(滝谷課長)という。

インド方面以外でも、「欧州方面でイージージェットやライアン航空といった LCCを利用するケースも増えている」 (営業本部トラベル課カウンターセールスチーム・荒井美樹チームリーダー)。国 内出張に関しては、バニラエアやジェットスターをはじめとするLCC利用者も、まだ数は少ないものの徐々に現れている。

また東洋インキグループは事業のグローバル化を進めており、この10年間で海外出張者数は2倍に増大。最近もトルコに中東・北アフリカ・中央アジア方面への販売拠点を設けており、海外出張機会の増加に伴いLCCの利用も増える見込みだ。

東洋ビーネットの業務渡航担当が10年前は3名だったが、業務量が倍増した現在も5名で対応している。今後も海外出張者が増え続けると見られるなかで、「INFINI LCC Searchなどのツールを上手に活用して業務効率化を図り、人員増をできるだけ少なく抑えていければと考えている」(滝谷課長)。

LCCを利用する出張者が増えれば、LCC利用を含めた危機管理の重要性が高まることも間違いない。東洋ビーネットに対して、本社サイドから、どの国に何名の社員が出張中で、出張予定はどの程度あるか、インの大力スエージェントとして迅速なので、INFINI Traveler Securityをで、INFINI Traveler Securityをで、INFINI Traveler Securityをで、INFINI Traveler Securityをでで、INFINI Traveler Securityをでで、INFINI Traveler Securityをでで、INFINI Traveler Securityをできるとでで、INFINI Traveler SecurityをできてPNRデータを基に出張状況の把握ができ、迅速な所在確認など危機管理上も対応を強化できる」(流谷課長)と期待をかけている。

トラベルプラザインターナショナル

第三国間のLCC需要を中心に 利用拡大



たからTPI高木氏 山田氏 山形氏 須藤

若年層対策兼ねてLCCに対応

FIT向けの航空券等のホールセールを 主力事業とするトラベルプラザインター ナショナル(TPI)は、「INFINI LCC Search」を一昨年に導入した。取引先 旅行会社に対してLCC航空券を提供する 際に内部で使用するためだ。さらに昨年 8月にはWeb版の「INFINI LCC Search Web」も導入し、自社ホームページにリ ンクを貼り、取引先旅行会社が自ら予約 操作を行える環境を提供している。

TPIは「INFINI LCC Search」の導入以前、LCCの取り扱い自体行っていなかった。B2Bのホールセール事業を主力とする同社にはLCCビジネスが馴染まなかったからだ。ホールセラーとしてLCCを販売するためのインフラもなく、特にGDSで取り扱えない点で取り扱いが難しかった。

しかし「嗜好が多様化し、海外旅行にさほど興味を持たない若年層もいる中で、LCCには海外旅行の魅力に目覚めるきっかけを提供する可能性がある。またエンドユーザーがFSC(フルサービス航空会社)とLCCの区別を意識しなくなりつある現状もある。そうした状況下で、社内でもホールセラーとしてLCCを取り扱うべきではとの声があがり、最終的には海外旅行市場の活性化のためにもLCCを取り扱うことにした」(山形正樹FIT営業部長)。そこで「INFINI LCC Search」がリリースされると早速これを導入することになった。

煩雑なことを引き受け 社内業務は効率化

「INFINI LCC Search」の導入以前は LCCを取り扱っていなかったため、導入 後のLCC関連の売り上げは純増だ。しか し売上拡大にとどまらず「旅行者と取引 先旅行会社に対して提供できる選択の幅 を広げ、旅行の可能性を高められた効果 が大きい」(山形部長)としている。「導入 後の取り扱いは増加する一方」(営業部営 業一課・山田広伸課長)というのも今後 に期待を抱かせる要因だ。

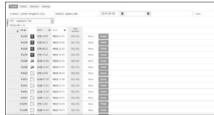
また「LCCは旅行者にとっても旅行会社にとっても手続きが煩雑だ。その煩雑なことを請け負うことがホールセラーと

しての価値であり、それが収益を生み出すことになる。その上で社内的には業務効率化を図るためINFINI LCC Searchのようなツールを活用することが重要だ」(山形部長)とみる。

新たな需要発掘にもつながる

さらに新たな客層の発掘にもつながっており、「LCCはFSCにないネットワークを持ち、独自路線を運航している場合も多い。業務渡航でも意外に使われていることも分かった」という。

業務効率化にも直結している。「これまで、LCCの運賃等を比較する場合は、各LCCのサイトにひとつずつアクセスする必要があった。しかしINFINI LCC Searchなら各LCCの情報を一括で入手して比較検討できるため、効率がいい」(山形部長)とのことだ。



『NFINI LCC Search』 LCC空席照会画面

LCC取り扱いの大部分はヨーロッパと 東南アジア方面で、それぞれの方面における第3国間利用が主体だ。全体の6~ 7割をヨーロッパ域内の移動が占め、タイーインドネシアやマレーシアーインドネシアやマレーシアーインドネシアといった東南アジア内の移動が3割程度だ。「海外のLCCの8~9割は予約サイトが日本語に対応していないため、第3国間のLCC利用には言葉の壁があり、旅行者心理として旅行会社を対あり、旅行者心理として旅対応している目本発着のLCCの取り扱いはそれほど大きくはない」(営業部営業一課・須藤恭平マネージャー)という。

「ある旅行者の話では、FSCで海外出張した際に訪問先で『なぜLCCで来なかったのか』と尋ねられたことがあるという。それくらい海外ではLCCが定着しているのだ。日本ではまだそこまでの段階ではないが、LCCは大きな伸びしろのある分野だと考えている」(山形部長)としており、TPIでは今後もLCCへの対応に力を入れていく方針だ。

インフィニ トラベル インフォメーション (INFINI)

国内線LCCの予約もINFINIで ますます進化する [INFINI LCC Search]

近年、海外のみならず、日本国内でも成長著しいLCC。「INFINI LCC Search」は、そんなLCCを、簡単、便利に予約・決済できる画期的なツールだ。日本国内線を運航するLCCにも対応するなど、LCCへのニーズの高まりに合わせ、機能がますます充実、進化し続けている。

ひとつのPNRで一元管理 画面で最安値の比較も可能

「INFINI LCC Search」デスクトップ版は、INFINIの航空券予約・発券システム「INFINI LINX PLUS」と連動、いつも通りの空席照会で、LCCを含めたフライト検索と予約・発券が可能。予約したフライト情報は、「INFINI LINX PLUS」上で通常のPNRと同様に一元管理できる。

また、ひとつの画面で、予約可能な複数のLCCの最安値をリスト表示できるのも大きなポイント。各航空会社のホームページを個別にチェックすることなく、一度の空席照会で確認できるので、大切な時間を費やすことなく、顧客ニーズに即座に対応することが可能だ。

すべての日本国内線LCCを含む 世界のLCC64社に対応

「INFINI LCC Search」で予約可能な 航空会社は、全64社(2016年2月末現在)。 日本を発着する主要なLCCをカバーして おり、日本国内線を運航するピーチ、 ジェットスター・ジャパン、春秋航空日 本、バニラエアにも対応する。また今後 は中国国内線を運航するLCCに対応予定 で、予約可能なLCCは100社近くに達する 予定だ。

「INFINI LCC Search」で 予約可能なLCC (抜粋)

【日本】

ピーチ ジェットスター・ジャパン 春秋航空日本 バニラエア

【アジア/オセアニア】

エア・アジアX (マレーシア、タイ) エア・アジア (マレーシア、シンガポール、インド、フィリピン、インドネシア) タイガーエア (シンガポール、台湾、オーストラリア)

ジェットスター(オーストラリア、シンガポール、ベトナム)

Vエア (台湾)

ベトジェット(ベトナム)

スパイスジェット (インド) **インディゴ** (インド)

【ヨーロッパ/中近東/アフリカ】

ライアンエア (アイルランド)
イージージェット (イギリス)
エア・ベルリン (ドイツ)
ノルウェージャン (ノルウェー)
ブエリング (スペイン)
エア・アラビア (UAE、エジプト、モロッコ)
フライ・ドバイ (UAE)

【南北アメリカ】

マンゴ (南アフリカ)

フロンティア航空(アメリカ) アレジアント・エア(アメリカ) インテルジェット(メキシコ)

=計64社 (2016年2月末現在)

日本の航空市場におけるLCCのシェアは急速に拡大している。すでに国内線でのシェアは10%を超過しており、最も多

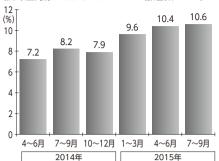
くのLCCが発着する関空に至っては、国際線で30%を超えている(右表参照)。

移動手段のひとつとして、もはや欠かせないものとなりつつあるLCC。旅行会社としても、予約手配の面において、何らかの対応が必要であろう。「INFINI LCC Search」は、そんなニーズに応えるベストなソリューションだ。

XML版でも提供 安心の[INFINI desk]サポート

「INFINI LCC Search」は、デスクトップ版のほかに、XML版も提供している。旅行会社のシステムに自由に組み込むことができるので、使い勝手の良いカスタマイズが可能だ。

また「INFINI desk」の安心サポートも 心強い。操作面での問い合わせだけでな く、運賃についてもLCC各社に直接問い 合わせる必要がない。もちろん「INFINI (表1)国内線におけるLCCのシェア(旅客数ベース)



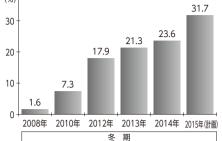
(出典)国土交通省「特定本邦航空輸送事業者に係る情報」(2015年12月)

 (表2) 関西国際空港におけるLCCのシェア (国際線、旅客数ベース)

 40 (%)

 31.7

「ITソリューション特集2016



(出典) 新関西国際空港株式会社「関西国際空港の国際定期便運航計画について」(2015年10月

desk」なら、すべて日本 語で対応してくれる。

「INFINI LCC Search」導入に関する お問い合わせは、 INFINI desk 0120-122-090または担当営 業まで。

「インフィニ春のブッキングまつり 2016」 INFINIで予約発券して豪華賞品をゲット!

(期間)3月1日~5月31日予約発券分 (対象)インフィニと契約のある全航空会社、全ク

(対象) インフィニと契約のある全航空会社、全クラスのセグメント数をカウント (VOID/REFUND対象外) (賞品) サクラ賞 (10店舗):ホームベーカリー&白いお皿タンポポ賞 (30店舗): QUOカード (5000円分)タケノコ賞 (30店舗):懐かしの駄菓子詰め合わせ







世界をスピーディーに、シンプルに、そしてスムーズに。

株式会社 インフィニ トラベル インフォメーション 〒107-0052 東京都港区赤坂4-2-6 住友不動産新赤坂ビル6F TEL:03-6229-8500 FAX:03-5570-9578 URL:www.infini-trvl.co.jp INFINI desk 図 0120-122-090 営業グループ TEL:03-6229-8578 FAX:03-5570-9578 名古屋支店 TEL:05-954-8760 FAX:052-954-8762 大阪支店 TEL:06-6204-0480 FAX:06-6204-0495 福岡支店 TEL:092-720-3620 FAX:092-720-3621



ITソリューション特集2016

煩雑な作業を簡単に

Amadeus Ticket Changer

航空券の交換発行と払い戻しを自動化できる画期的ソリューション 発券店舗はもちろん、発券をしない旅行会社の予約、営業でも有効活用できる!

航空券の発券において、手間のかかる交換発行 (Reissue) や払い戻し (Refund)。 これを自動化できるのが「Amadeus Ticket Changer (ATC)」だ。 これまでの煩雑な作業を大幅に削減、驚くほどシンプルかつ簡単にできる。

交換発行のファストトラック Amadeus Ticket Changer (ATC)



ビデオで解りやすく解説。アマデウスならではのメリットも紹介。 ATC特設ウェブサイト www.amadeusjapan.co.jp/atc





Amadeus Ticket Changer (ATC) パッケージ **ATC Reissue**

迅速で正確、信頼性の高い運賃再計算、チケットや旅程のReissue (交換発行)を 行う。Amadeusで予約、発券可能なすべての航空会社で利用が可能。

ATC Refund

航空券の払い戻しに必要な作業の大部分を自動化することで「予約記録の確認」 「取消」「払い戻し」のわずか3ステップでRefund(リファンド)処理できる。

オンラインで変更をリクエストする顧客向け(BtoC)のセルフサービスReissue (交換発行)ソリューション。旅行会社の営業時間外でも、顧客である旅行者自身 がいつでも航空便を変更できる。

自動計算で作業時間短縮、ミス軽減 ATC最大のメリット

旅行会社の業務の中で、大きく時間 を取られているのが発券後の航空券の 交換発行や払い戻し業務。これらを大幅 に効率化できるのが「Amadeus Ticket Changer (ATC)」だ。

ATCの一番の特徴は、航空券の交換発 行や払い戻しの際に発生する差額を自動 計算する点。作業で一番の手間となるの がこの部分だ。元の航空券の運賃を確認 したり、再計算して差額を算出したり、 支払い方法を入力したり、また航空会社 ごとに運賃ルールを確認しなければなら ないので、マニュアル作業は非常に煩雑 かつミスを誘発しやすい部分と言える。

ATCなら、シンプルなエントリを入力 するだけで、運賃差額を算出、直ちに交 換発行や払い戻しの作業を完了できる*。 また交換発行用の運賃情報も自動で登録 され、ペナルティなどの徴収方法がEMD の場合は、EMD発行に必要な情報も自動 作成してくれる。作業時間を大幅に短縮 できるだけでなく、ミス防止にも有効。 業務に不慣れな人でもスムーズな手続き が可能だ。

*Cat.31でVC(Voluntary Changes)または Cat.33でVR(Voluntary Refund)項目がある航空 会社の場合。項目がない航空会社の場合でもCat.16 より自動算出を行うが、「NOT GUARANTEED」と 表示されるため、変更要件の確認が必要。

航空券の変更見積もりもラクラク 予約の場面でも有効、顧客満足度アップに

運賃差額を自動計算できるATCは、航 空券の変更見積もりを取る際にも便利。 発券だけでなく、予約や営業の場面でも、 迅速に対応でき、顧客満足度のアップに

つながる。予約や営業担当者にとっても 大変便利なソリューションとなる。

amadeus

航空券の変更依頼が来た場合、ATCな らシンプルなエントリだけで、複雑な運 賃差額の計算を瞬時に自動算出できる。 航空会社に問い合わせたり、発券課(発 券ホールセラー) に問い合わせたりする ことなく、すぐに顧客に差額の概算を案 内できる。取引先でもすぐに案内できる ので、営業にも有効だ。

さらに、元のセグメントを残したま ま、新しいセグメントを追加しての見積 もり、一部使用済み航空券の見積もり、 また予約クラスや滞在日数など、航空券 の条件が変更するケースにも対応でき る。例えば3月15日出発、3月20日帰着 の予約で、航空券の最小滞在日数が2泊 3日の場合、帰りを3月16日に早める際 でも、ATCなら変更後の見積もりは一発 対応が可能。PNRのフライト情報から予 約可能な最安運賃を検索・再予約ができ る機能「Amadeus Best Pricer」との併 用で、変更後の最安値を案内できるのも 便利だ。

期間限定プロモーション

5月31日まで、無料&無制限

「Amadeus Ticket Changer」申し 込みの旅行会社は、5月31日まですべ てのトランザクションが料金無料で 使い放題!申し込むなら、今!

問い合わせ、申し込みは、

アマデウス・ジャパン営業部まで。 東 京: 03-5524-3780

大 阪: 06-6204-8260 名古屋: 052-957-5600 sales@jp.amadeus.com www.amadeusjapan.com

完全ウェブベースの次世代プラットフォーム **Amadeus Selling Platform Connect**



いつでも、どこでもアマデウスGDSにアクセス 営業時間外の緊急対応など、危機管理にも有効

「Amadeus Selling Platform Connect」は、完全ウェブベースで、インターネットに接続できる環境であれば、 いつでも、どこでもアマデウスGDSを操作できる次世代プラットフォーム。 営業時間外の緊急対応でも、自宅のPCから迅速にアマデウスGDSを操作できるので、 危機管理の面においても有効なソリューションだ。

自宅PCからでも操作可能 マルチブラウザー対応

すでに旅行会社でも導入が進む [Amadeus Selling Platform Connect]. 実際のユーザーの中で、最も評価が高い のが自宅や外出先のPCからでも操作で きる点だ。

完全ウェブベースの「Amadeus Selling Platform Connect」なら、Windowsで もMacでも、どのブラウザからでもアマ デウスGDSの操作が可能。そのため、例 えば営業時間外や休日でも、自宅のPC を使って予約変更などの緊急対応ができ る。わざわざ会社から操作できるPCを 持ち込まなくても、また休日出社をしな くても、迅速に対応できるのが最大の メリットだ。危機管理の面だけでなく、 情報漏えいなど、安全面でも有効と言え

よう。

ほかにも、移動中や取引先でGDSの操 施している。 作することももちろん可能。営業の場面 においてもスピーディーに対応できる。

いつでも最新版を利用できる インストール不要

完全ウェブベースなので、事前のイン ストールが一切不要な点も便利なポイン トだ。いつでも最新版を利用できるの で、バージョンアップも不要。PC買い 替えや移設に伴う再インストールも必要 なく、運用後の余計な手間やコストを軽 減できる。

セキュリティーも安心 2段階認証

いつでもどこでも操作できる 「Amadeus Selling Platform Connect」は、 特にセキュリティーの面で十分な配慮を

基本的にオフィスID、ユーザー ID、パ スワードがあれば、どの機器のどのブラ ウザからでもログイン可能だが、通常利 用していない環境においてログインを実 行しようとすると、登録メールアドレス にアクセスコード (ワンタイムパスワー ド)が記載された確認メールが届き、こ れを入力することではじめてGDS操作で きる2段階認証。ユーザー情報が万が一 知られた場合でも操作できない仕組みと なっている。

慣れた画面と操作で利用可能 コマンド画面も用意

手配中に別の問い合わせが入った場合 でも、開いている予約記録の操作を中断 せずに最大6つまで別のセッションを起 動することができるほか、いつも使う操 作を登録することで、簡単かつ迅速な操

作を実現できる「Smart Flows」や「Smart Triggers」など、使いやすい新機能を 盛り込んだ「Amadeus Selling Platform Connect」。一方で、従来のコマンド操作 も可能。画面上のハイライト表示された 文字を選択しマウスやキーボードで操作 できる「Speed Mode」をはじめ、使い慣 れた画面と操作を変えることなく利用で きる。もちろんグラフィック画面を利用 すれば、エントリの知識がなくても簡単 に操作が可能だ。



コマンド画面も用意

amadeus

Amadeus Ticket Changer (ATC)

ワンランク上のサービス提供をお手伝いします







Amadeus Ticket Changer 製品パッケージ

煩雑な交換発行業務を シンプルな4ステップで完了

交換発行(Reissue)の場合

1 - 予約確認

2 - 予約変更

3 - 再計算

4 - 交換発行

結果がすぐでる 効率化 Amadeus Ticket Changer



ボランタリー変更とペナルティ運 賃規則データを利用し、2分以内で 交換発行を処理



変更・払い戻し条件を自動確認、運 賃・TAXをはじめペナルティ等の料 金や発券に必要な情報も自動登録



自動再計算により手動での作業 を減らすことで人的エラーおよび ADM発生率を大幅に軽減



日程変更



クラス変更



フライト変更



経路変更

出発前
・出発後を
問わず日程や
フライト、経路を
含むあらゆる種類の旅
程の修正を計算し、あらゆ
る種類のチケットや運
賃を処理できます

結果がすぐでる効率化 Amadeus Ticket Changer

www.amadeusjapan.co.jp/ato

株式会社アマデウス・ジャパン

東京 03-5524-3780 | 名古屋 052-957-5600 | 大阪 06-6204-8260 sales@jp.amadeus.com(共通)

導入事例 ② 〈Case Study ②〉

ワールドトラベルシステム

IT運賃の強みを メタサーチ上でも発揮



ワールドトラベルシステム上席執行役員 大久保治氏

アマデウスの ローフェアサーチを導入

航空券のオンライン予約システムのパイオニア的存在のワールドトラベルシステム(WTS)は、卸売り機能をオンライン化した「SkyRep」と、消費者販売を前提とした「FreeBird」の両システムを運営し、BtoBとBtoCの2つの顔を持つオンライン旅行会社だ。

同社は、航空会社からの情報を基に、IT運賃を含むタリフをすべて自社でデータベース化し、自社開発のエンジンを使って検索結果を提供するビジネスを行ってきた。しかし、消費者販売において運賃検索結果の量を増やすことや、検索時間の短縮、データの鮮度確保を目的として、2年前にアマデウスのローフェアサーチエンジンである「Amadeus Master Pricer Expert」を導入。公示運賃の分野で検索の速さや検索結果の量的な充実度を増すことができた。

しかしIT運賃は非公示運賃であり、検索結果に自動的に反映できず、「ペックス



BtoBサイトの「SkyRep」



BtoCサイトの「FreeBird」 (https://www.free-bird.co.jp/)

運賃が普及しているとはいえ、IT運賃のビジネスもまだ多くある」(大久保治上席執行役員)との状況に完全に対応できていなかった。そこでWTSでは次の段階として、同社の持つIT運賃データをアマデウスのホストに直接登録し、ローフェアサーチの検索結果に公示運賃と同様のタイミングで反映することを考えた。

IT運賃をFDIで直接登録

そのために採用したのが、WTSのデータベースとアマデウスのホストをXMLでつなげるソリューション「Amadeus XML Fare Data Interface」(FDI)だ。昨年9月に正式稼働し、現在はIT運賃と公示運賃の両方のなかから最安値運賃を瞬時に検索できる。IT運賃のWTSのデータベースへの入力作業は手作業だが、ここで作ったデータベースを有効利用している格好だ。

FDIを採用したのは、「他GDSの仕組みでは既存フォーマットに沿って入力する必要があり、自社データベースを持つWTSにとっては2度手間で効率が悪かった。その点、FDIなら自社データベースをうまく活かすことができる」(大久保上席執行役員)からだった。

とはいえ、航空券のホールセール事業というBtoBも手掛けるWTSだけに、IT運賃データを消費者向けに提供する上では細心の注意を払っている。「出していいものと悪いもの、その区別をきちんと管理し、仕分けできる仕組みがWTSにあったうえでFDIによりGDSとつないでいる。この点は航空会社からも信頼されている」(大久保上席執行役員)とする。

検索時間短縮で メタサーチにも対応

FDIの採用でアマデウスのデータベースにIT運賃を直接登録できるようになり、IT運賃の販売は確実に伸びているという。理由の一つがメタサーチ経由の需要を取り込めるようになったことだ。「メタサーチの検索結果に反映させる時間が、メタサーチが設定した時間内であることが必要で、FDI採用以前はその時間を超えていた」(大久保上席執行役員)。実際にFDI導入前は、IT運賃を含む検索結果が出るまでに25秒ほどかかったが、導入後は6秒程度まで短縮した。これによりメタサーチを入り口とする需要の取り込みが可能になったわけだ。

これはWTSにとって二重の意味でプラス効果を生んでいる。ひとつは自社の対消費者販売の拡大で、もう一つがエンジンビジネスの拡大だ。同社はホールセラーとして、航空券のオンライン販売のためのエンジンをリテーラーに提供している。そのため「メタサーチに反映できることがエンジンビジネスの拡大を後押しするはず」(大久保上席執行役員)と期待している。

JTB西日本 ビジネストラベル営業部

GDSをアマデウスに集約し 優位性を発揮



JTB西日本 ビジネストラベル営業部 セールス&マーケティングチーム営業開発プロデューサー 冨田千恵氏

業務渡航の パラダイムシフトを実現

JTB西日本・ビジネストラベル営業部 は、顧客企業に対し、最適な業務渡航の 環境を提供、本業以外の部分での無駄を 極力排し、生産性の向上と業務効率化に 貢献することこそ、顧客企業、自社の双 方にとっても利益拡大の道だとの考えを 徹底している。航空券のコミッションが なくなり、単なる購買代理業として収益 を得ることが難しくなっている業務渡航 ビジネスにおいては、「単なる物売りの ネットショッピングのようなビジネスは 成り立たず、航空券の取り扱いを中心と する旧来型の業務渡航ビジネスでは生き 残れないのは明らか」(セールス&マー ケティングチーム冨田千恵営業開発プロ デューサー)だからだ。

そこで同営業部では、完全に原価を開示してコミッションやマークアップに一切頼らず「ビジネス内容の見える化を図り、そのうえで我々が介在する価値を理解して頂くことで相応のフィーをいただくというパラダイムシフトに取り組んだ」(冨田営業開発プロデューサー)という。これを実現するには、出張申請から予約/手配、精算までを円滑に管理し、出張を雇る企業に提供しなければならない。それでなくてはビジネストラベル営業部としての存在価値を発揮できず、フィーへの理解も得られないからだ。

One GDSという選択

しかし旅行会社の都合やレベニューコントロールの観点でGDSを使い分けるような旧来型の手法では、顧客企業が求めるサービス提供はおぼつかず、本当の意味で顧客企業に貢献することにはつながらない。そこでJTB西日本・ビジネストラベル営業部が選択したのが「GDSをひとつに絞り込み、OBT(オンライン・ブッキング・ツール)として機能を最大限に活用する」(富田営業開発プロデューサー)ことだった。

"One GDS"として選んだのはアマデウ ス。OBTとしての機能を含む、業務渡 航関連のソリューション・プロダクト が最も充実していたからだ。たとえば 「Amadeus e-Travel Management」を導 入することで、顧客企業に簡単かつ円滑 な出張手配機能を提供できるだけでな く、旅行会社側の業務負担も軽減できる。 また「Amadeus Mobile Messenger」は、 ワンクリックで旅程に関する詳細情報が 得られ、所在確認を含む危機管理を行え る。「こうしたソリューションを総合的 に連携させられるのが"One GDS"に踏み 切った最大の理由であり、当社が優位性 を発揮できる要因にもなっている」(冨田 営業開発プロデューサー)。

ITソリューション特集2016

もちろんGDSを集約しさえすれば、顧客企業が満足できる業務渡航の環境を提供できるわけではない。出張規定をシステムにどう反映させ、規定の順守と効率化にどう整合性をもたせるか、顧客企業とひざ詰めで協議していくプロセスは簡単ではないし、どこでも真似できるものではない。

アマデウスのOBTで業務効率化

アマデウスのOBTを活用し、アマデウスが取り揃えるソリューションを連携させることで顧客企業に業務渡航の効率化を提供できるだけではない。旅行会社としての業務効率化にも大きく貢献しており、「手配代行という部分の仕事に関してみれば、業務量を35%ほど削減できた」(冨田営業開発プロデューサー)とのこと。ここで浮いた時間はスタッフのトレーニングに充てるなどし、新たなスキルと知識を備えた人員が顧客企業に対する新たな付加価値となり、フィーとして跳ね返って来る好循環を築くことができるという。

JTB西日本・ビジネストラベル営業部では、今後もアマデウスの提供するソリューションを積極的に活用し、旅行会社としての業務効率化にも努めていく方針で、発券期限の順守などに力を発揮する「Amadeus Ticketing Timeline Advisor」等の導入も検討中だ。



「Amadeus Mobile Messenger」 画面

専用アプリを利用することで出張者へ安否確認等 のプッシュ通知ができる



トラベル・エボリューション〈TRAVEL EVOLUTION〉

「ITソリューション特集2016

さらなる国内・団体の機能強化を年内に ~オールマイティーなシステムへの進化を図る~



小山文宏社 F

エヌオーイー(NOE) グループのシステム会社、トラベル・エボリューションは、旅行業基幹システム「TRAVEL EVOLUTION (通称:TRAVO)」のさらなる機能開発を進め、国内出張や国内団体旅行への対応を強化する。

より広範な機能の装備へ

トラベル・エボリューションは、業務渡航大手のNOEがノウハウを結集して独自開発した基幹システムをベースに「トラボ」を開発し、業務渡航系の旅行会社を中心に20社以上のユーザーにシステム提供している。



業務渡航の取り扱いに関しては長年の 実績と規模を誇るNOEが鍛え上げてき たシステムのノウハウや、実務の中で磨 かれてきた機能性といった特徴を取り込 みつつ開発された基幹システムだけに、 「トラボ」は旅行業務で培った旅行会社 目線のサービス開発が強みの一つとなっ ている。ITを専門とするシステム・ベン ダーが開発した旅行業システムと大きく 異なるのがこの点だ。

こうしたシステム上の特徴から、「トラボ」は業務渡航系の旅行会社からは高い評価を受けている。しかしトラベル・エボリューションは、さらなる機能開発に取り組み、ユーザー対象を拡大していく方針だ。

具体的には国内出張系の機能と国内団体旅行系の機能を強化していく計画で、「これまでは、どちらかと言えば海外業務渡航系のシステムとして、いわば"専門店"的な評価を高めてきたが、今後はさらに幅広い業務範囲への対応を強化する。今後は"百貨店"的な意味でも評価を高め、オールマイティーなシステムとして期待に応えられるようにしていきたい」(小山文宏社長)としている。

国内系の機能開発に照準

「トラボ」は、業務渡航系旅行会社の要望に応じて、国内出張に対応する機能をカスタマイズする用意はあるが、国内出張に関連する機能を含めたパッケージとしての提供はしてはいない。このため「海



田島武俊課長

外業務渡航に関する主 要な機能と国内出張系 の機能を組み合わせ、 パッケージ化して提供 できるようにしていく できるようにしていく リューション事業部・ 田島武俊課長)。

また「トラボ」の既存の団体旅行機能は、海外団体旅行を想定しており、国内団体旅行向けにはできていない。このため国内団体旅行に対応する機能の開発も進める方針で、「できるだけ早く国内関連の機能を整え、『トラボ』に装備できるようにしたい」(小山社長)とのことで、年内の装備を目標に開発作業に取り掛かっている。

業務渡航系の旅行会社にとって、国内 出張関連業務は収益性が低いうえに手間 がかかり、業務の効率化が大きな課題と なっている分野だ。それだけに国内関連 の機能の拡充により、一定の自動化や効 率化を実現できれば、「トラボ」の導入企 業の拡大の大きな推進力になると考えら れる。

トラベル・エボリューションは今期も 業績が順調で3期連続の黒字化を達成。 経営の安定化により開発原資の手当てに も目途が立ち、システム開発会社である アジェンダとの協力関係 も緊密化。「トラボ」の ASP版に位置付けられる 「トラベル・マイスター



(Travel Meister)」の共同開発等を通じてアジェンダとは良好な関係を維持している。こうしたタイミングも、新たな機能強化の追い風となっている。

GDS新機能にも対応

国内関連の新機能開発と並行して、「トラボ」の機能性の向上に関し不断の取り組みを続けている。特に注力しているのがGDS新プロダクトへの対応だ。GDS各社は運賃検索や発券関連(再発券等を含む)の便利ツールの開発にしのぎを削っており、新プロダクトも相次いでいる。しかし基幹システムとの連携が図れなければせっかくの便利ツールも効果は半減ればせっかくの便利ツールも効果は半減

する。こうした場合、基本的にはGDSの 新機能を連携させるために基幹システム をカスタマイズする必要がある。

GDS都合で生じた変更に合わせて「トラボ」の調整、改修を行うには相当の手間とコストが生じるため、カスタマイズ費用の形でコスト負担をユーザーに求める方法もある。しかし「トラボ」では、ユーザーの利便性を考慮して、GDSとスムーズな連携状態を維持できるように努力。GDSの便利ツールや新機能に対応するため可能な範囲で「トラボ」の改修を行い、ユーザー負担を極力軽減している。

GDSの変更は予告なく行われることが多いため、「トラボ」の機能性や操作性に問題が生じることもあるが、トラベル・エボリューションでは「状況は常にチェックしている。事前に情報があれば遅滞なく対応し、問題が生じた場合には迅速に適切な対応を取りユーザーの期待に応えていきたい」(田島課長)としている。

グループ内で機能性を常に検証

こうした対応が可能な理由の一つが NOEグループの一員というトラベル・エボリューションの立ち位置だ。NOEは 膨大なボリュームの業務渡航を取り扱っ ており、日々の業務の中で、不具合や問 題が発生すれば、すぐにトラベル・エボ リューションにも情報が伝わる仕組みが ある。

つまり「トラボ」をモニターしてくれるヘビー・ユーザーが常に身近にいるのと同じ状況で、情報を把握から対応まで迅速に動ける強みがある。発生した問題や不具合の重要度や緊急性を、旅行会社目線で把握できるのも強みだという。

国内出張系の機能と国内団体旅行系の機能の強化により、「トラボ」は"次世代トラボ"の実現に一歩近づくことになる。

