

週刊ウイングトラベル WING TRAVEL  
WEEKLY

毎週月曜日発行：1部330円(消費税込) 1年間13,200円(消費税込) ●国土交通省交通運輸記者会加盟

発行所/航空新聞社 The WING Aviation Press ●〒107-0052 東京都港区赤坂四丁目8番6号 赤坂余湖ビル3階 ●TEL 03-3796-6646 FAX 03-3796-6645

No.2565

増刊号 2020.3.9

www.jwing.net  
mail@jwing.net

# ITソリューション特集 2020

新時代を切り開くソリューションとは?  
NDCへの対応、BTMソリューションの提案



ITソリューション特集2020

新時代を切り開くソリューションとは？  
NDCへの対応、BTMソリューションの提案

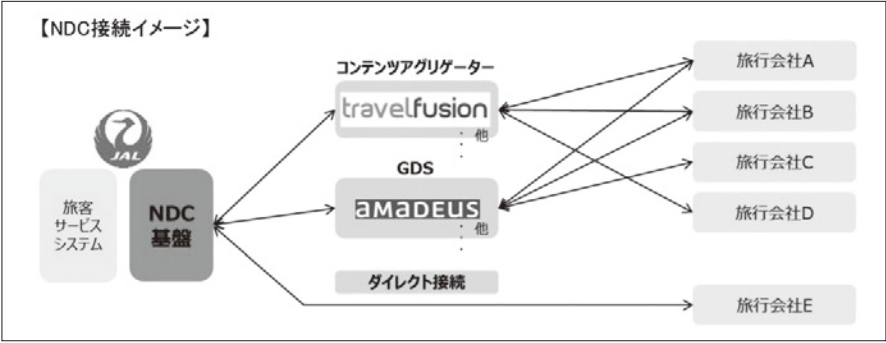
ITソリューション特集2020 目次

|                          |        |      |
|--------------------------|--------|------|
| 業界動向／航空会社におけるNDC導入の動き    | 日本航空…… | 2ページ |
| 業界動向／日本における出張管理の実態       | ……………  | 3ページ |
| 業界動向／旅行者のモバイル、アプリの利用動向は？ | ……………  | 4ページ |
| トラベルポートジャパン              | ……………  | 5ページ |
| 事例紹介／古河ライフサービス           | ……………  | 6ページ |
| インフィニ トラベル インフォメーション     | ……………  | 7ページ |
| 日本システム開発 (NSK)           | ……………  | 8ページ |

業界動向 〈Trend Report〉

航空会社におけるNDC導入の動き  
日本航空

日本航空 (JAL) は、2020年度第1四半期（4～6月）よりNDCを導入し、NDCを活用した販売を開始する。日系航空会社では、ANAも導入へ向けた開発を進めると昨年発表、日本マーケットにおいても、NDC導入の流れが今後本格化する。NDCを推進する背景や今後の展開についてJALに話を聞いた。



JALが提案するNDCの3つの接続方法（プレスリリースより）



日本航空 旅客販売統括本部 企画部 ディストリビューション戦略グループグループ長 速水孝治氏（左）、アシスタントマネジャー 大山雄輝氏（右）

「3つの接続方法」を提示  
旅行会社がイメージしやすく  
NDC導入の経緯

NDC導入に至る背景について、日本航空 旅客販売統括本部 企画部 ディストリビューション戦略グループ アシスタントマネジャーの大山雄輝氏は、「数年前より、先行する欧米系キャリアの動向を注視しながら、NDCを活用して何ができるか、当社は何をしたいのかなどNDCを活用したJALの新たなビジネスモデル（JALのありたい姿）を構築すべく、検討を重ねてきた。1年ほど前から日本においてもNDCが話題に上がるなか、今のタイミングでの導入決定に至った」と語る。NDC導入の発表を行ったのは2月6日。プレスリリースには、具体的なNDCの接続方法を3つ提示している（上図参照）。同グループ グループ長の速水孝治氏は「プレスリリースは、BtoBを意識した内容となっている。旅行会社の皆さまがどのように対応するのか、まずはこちらから具体的なつなぎ方を提案する必要があった」と強調する。

「幅広い選択肢をより広く」  
費用抑制よりも収入拡大  
NDC導入の狙い

NDC導入の狙いについて、大山氏は「収入拡大と費用抑制」の2つを挙げる。NDCを介した接続により、「収入に関しては2つの要素があり、1つに旅行会社においても、航空会社の自社サイト同様に画像や動画によるリッチコンテンツを絡めた展開やアンシラリー（付帯サービス）の販売が可能となる。2つ目には、「統一」の通信規格というNDCの特長によってコンテンツアグリゲーターなどとの接続が容易となり、これまでJALのサービスや商品を知らなかったお客さまにも我々の商品やサービスを広く展開できる販路拡大の要素である。これら2つによりNDCによる収入拡大が期待できる」という。また速水氏は、「例えば、プレミアムエコノミークラスは、お客様にとってまだイメージしづらく、実際に販売頂く旅行会社のスタッフでも説明しづらいケースがある。NDCにより、具体的な画像や文章があれば、店頭でもその場で勧めることができるので、増収にもつながる」と、具体的なメリットを挙げる。リッチコンテンツについては、GDSでも現在対応可能だが、会社によって

フォーマットが異なることから、それぞれのGDSに対応しなければならない。一方NDCは、IATA（国際航空運送協会）が提唱する統一規格のため、「NDCという共通言語を使えば、3つの接続方法を通じて、すべてのチャネルに対し、JALとして打ち出したいサービスや商品を提案できる」（速水氏）というメリットがある。



リッチコンテンツのイメージ（プレスリリースより）

一方、費用抑制については、NDCを活用することでディストリビューションコストの抑制につながるという。「単なるコスト削減ではなく、（航空会社にとっても、旅行会社にとっても）それぞれ今までより安く利用できるようになる」ことが期待される。ただ、JALとしてNDCは、費用抑制よりも収入拡大の意味合いが強い。速水氏は「コストよりも、より売りやすい環境を提供し、販売チャンスを増やしたいというのが目的だ」と強調する。

第1四半期から、まずは北米で  
GDSアグリゲーターにも今後対応  
NDC導入のスケジュール

NDC導入にあたっては、まず2020年度第1四半期中に北米マーケットにおいてスタート。「まずはパイロット展開でテストケースを集めてから、本格的な運用を開始する」（速水氏）意向だ。通常、同社はホームである日本マーケットからスタートするケースが多いなか、NDCについては海外マーケットから展開を開始する。これには同社と共同事業（JV）を展開し、NDCで先行するアメリカン航空の存在が大きい。「どうやって北米地区において進めていくか、アメリカン航空のノウハウや営業ネットワークを活用していく。例えば今まで関係がなかったOTAへの販路拡大など、メリットが期待できる」という。接続に関しては、JALが提案する「3つの接続方法」のうち、まずアグリゲーターであるトラベルフュージョン社との接続から開始する。JALはNDC導入にあ

たり、基盤システムの開発でアマデウスと契約しており、トラベルフュージョン社は、既にアマデウスのシステムを使った航空会社とのNDC接続の経験がある。「トラベルフュージョン社は、グローバル展開しており、世界の皆様にJALのサービスや商品の魅力を伝えられる」（大山氏）と期待を見せる。またアグリゲーター機能を備えたGDS（GDSアグリゲーター）をはじめ、10数社との接続を検討しており、今後1年ほどかけて進めていく。並行してIATAのNDC認証の取得も進める。「まずは第1四半期中に、オファー（航空会社による回答）とオーダー（予約記録）に対応できるレベル3の取得を目指す」考えだ。

どうNDCに対応するか  
旅行会社との連携重視  
日本での展開

日本を含む北米以外のマーケットにおいては、GDSアグリゲーターをはじめとする接続先の拡大に合わせ、1年ほどかけて順次開始していく予定だ。日本マーケットについて、速水氏は「もう少し時間がかかると見ている。旅行会社の皆さまがNDCに対してどう対応していくかによる」と説明する。JALではNDC接続において、アグリゲーター、GDSアグリゲーター、またダイレクト接続という具体的な「3つの接続方法」を提案している。日本の旅行会社においては、GDSをベースとした自社システムを運用しているケースが多い。NDCに対応するには投資が必要で、例えばダイレクト接続には多額の投資が必要となり、GDSがGDSアグリゲーターとしてNDC対応を進めるなか、本格的な運用は今後待たれるところだ。速水氏は「例えば大手の旅行会社の皆様がNDCにどう対応していくか、現状ではまだ決めかねている状況にあると推察している。NDCについて関心を持って頂いているいくつかの旅行会社の方々とは既に直接お話をさせて頂いている。旅行会社の皆様とは喜んでお話をさせて頂きたい」と述べ、日本マーケットにおけるNDC展開にあたっては、旅行会社との連携を重視する姿勢を見せる。

手数料は「検討せず」、専用サイトはなし  
アンシラリーやNDC運賃の可能性  
NDC運用にあたって

NDC接続を運用するにあたり、他社で導入しているNDC接続以外に対する手

数料やNDC接続へのインセンティブについて、大山氏は「NDCに寄せるために他社で導入している手数料は現時点において検討していない。またインセンティブよりも、NDCを介して提供するコンテンツの充実が重要。エンドユーザーに対し、売りやすい環境を提供することが大切だ」とのスタンスを見せる。また他社で導入しているウェブアプリケーション（NDC接続による航空会社専用の予約サイト）の予定もない。NDCの運用に関して、速水氏は「当社はまず北米でNDCの運用を開始するが、いきなりNDCを介さない予約に対して手数料を導入すれば、旅行会社は受け入れないだろう。北米での当社の認知度はまだ低い。販売機会を増やすためにNDCを導入するのに、逆に販売機会が減ってしまっては導入の意味がない」と指摘する。

一方、NDC接続を展開することで、今後より幅広い運賃の提供が可能となる。大山氏は「アンシラリーの販売は、現在社内で検討している。エンドユーザーが何を求めているか、それに対応する必要がある。NDCはこうした対応にフィットできる」と語る。さらにNDC向けの運賃に関しても、「将来検討するコンテンツのひとつ。今まで運賃幅はざっくりとしたものだが、NDCにより、個々のお客様のニーズに合わせた運賃を提供できるようになる」と述べ、検討する姿勢を見せる。企業向けや旅行会社向け、またはダイレクト接続向けなど、「いろいろな切り口で、多種多様な運賃設定と提供が、NDCを使えばやりやすくなる」という。NDCにより、多種多様な運賃設定が可能となることから、社内での受け入れ体制の整備も進めていく。「システムを導入してキャリア側で多種多様な運賃を管理、コントロールする必要がある。やることは多いがその価値はある」と意欲を見せる。

(参考) NDCについて詳しくは

週刊ウイングトラベル「ITソリューション特集 2019」（2019年3月25日発行 増刊）2～3面「航空会社の新たな流通企画『NDC』って何？」（紙面のPDFが開きます。2019年3月25日時点での情報です）





# 旅行者のモバイル、アプリの利用動向は？ トラベルポート調査より

スマートフォンが普及するなか、旅行検索や予約の場面においてもモバイルにシフトする流れが強まっている。またトラベルアプリの利用価値も高まっており、旅行会社にとってモバイルへの対応は、今後必要不可欠となってくるだろう。ここではトラベルポートの「グローバル・デジタル・トラベラー調査」（2019年8月）や「モバイル・トラベル・トレンド」（2020年1月）の調査結果より、その現状を紐解いてみたい。

## 出張予約もモバイルで 若年層ほどモバイルにシフト

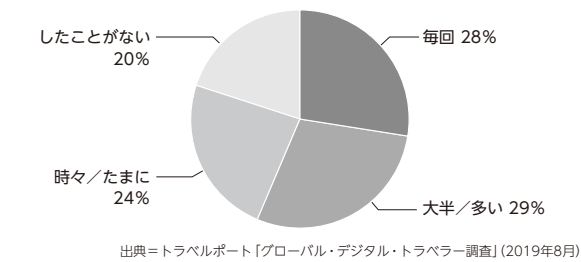
まず出張時におけるスマートフォンをはじめとするモバイル機器の利用状況を見ると、およそ8割が利用したことがあると回答（表1）。また半数以上が毎回、または多く利用すると答えている。

利用形態においては、いまだデスクトップによるオンライン予約の回答が多いものの、モバイル機器によるオンライン予約の割合もデスクトップに次いで高い（表2、複数回答）。

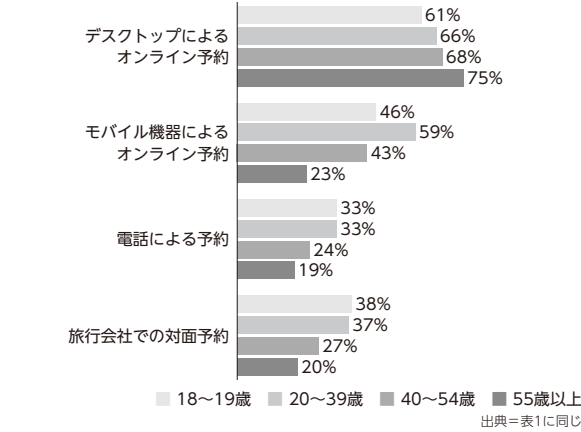
年代別に見ると、傾向がくっきりと分かれる。表2を見ると、20～39歳の若年層では、デスクトップ（66%）とモバイル（59%）の差が大きく変わらないのに対し、55歳以上のシニア層では、デスクトップ（75%）、モバイル（23%）と、モバイルの利用率が極端に低いことが分かる。全般的にモバイル利用は若年層（18～19歳、20～39歳）で高い傾向だ。

また興味深いのが、旅行会社の対面予約を回答した割合だ。55歳以上で20%なのに対し、18～19歳で38%、20～39歳は37%と、若年層での利用が意外と多いことが分かる（表2）。これには、例えば出張時の予約手配はまだ慣れていないので、初回は旅行会社に出向いてリクエストをする、といった傾向があるのかもしれない。

（表1）出張時のフライト予約においてモバイルを使った頻度

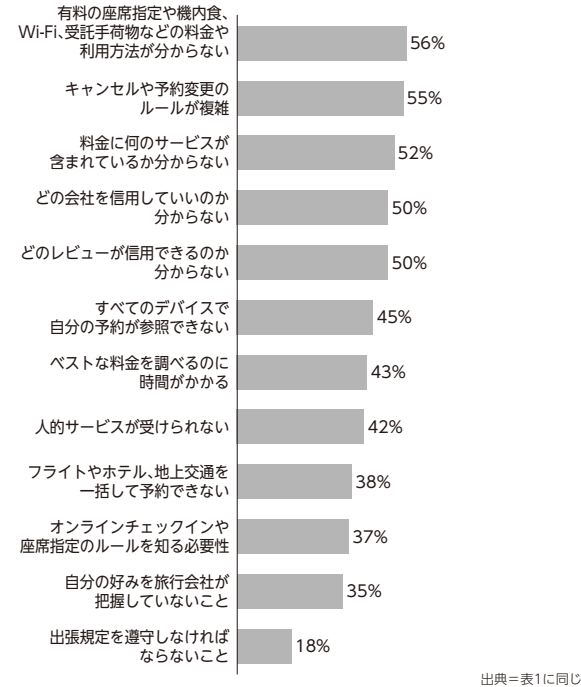


（表2）出張予約時に利用するものは？（複数回答）



## 予約時の不満はソリューションでカバー

（表3）予約時に不満なこと（複数回答）

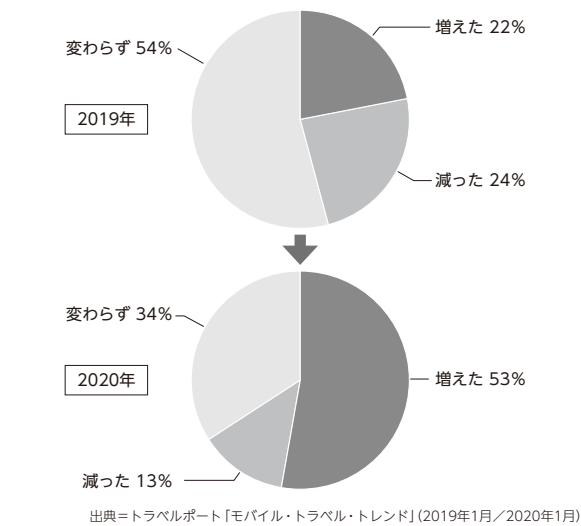


ちなみに予約時に不満なことを挙げてもらったところ（表3）、アンシラリー（付帯）サービスや運賃ルールについての回答が高い割合を占めた。また「フライトやホテル、地上交通を一括して予約できない」「オンラインチェックインや座席指定のルールを知る必要性」「自分の好みを旅行会社が把握していないこと」などの回答もあり、こうした不満は、導入するソリューション次第で大きく解決できることが期待される。

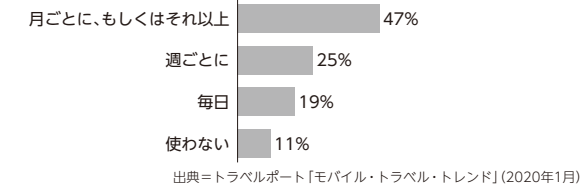
## アプリの利用も拡大 便利な機能が利用増のカギを握る

一方、旅行関連アプリの利用も拡大傾向にある。アプリのダウンロード数（表4）は、前年比で「増えた」と答えた人が半数以上に達し、利用頻度も「毎日」が19%、「月ごと、もしくはそれ以上」で47%に達し（表5）、旅行（出張）中に何かしらの旅行関連アプリを使っている状況が分かる。

（表4）旅行関連アプリのダウンロード数

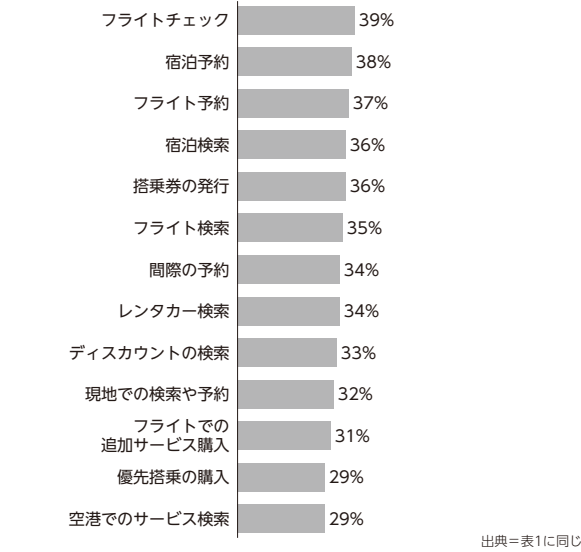


（表5）旅行関連アプリの使用頻度



旅行関連アプリの利用増の背景には、便利な機能が続々と登場し、使い勝手が良くなっていることが大きな要因として挙げられる。では、実際にアプリでどんな機能を使うかに関しては、フライトチェックやフライト／宿泊の予約、検索、といった回答が上位を占めた（表6、複数回答）。

（表6）アプリでどんな機能を使うか？（複数回答）



アプリに求める機能については（表7）、「最新のフライト情報の通知」や「アプリ上でのフライト変更手続き」といった、旅行中の手配に関する回答が上位を占めた。ほかにも地図や現地情報、決済など、より便利な機能へのニーズが高く、実現することで、よりアプリの利用率は高まることになるだろう。また便利に感じる通知機能では（表8）、「最新のフライト情報（チェックイン時間や遅延情報など）」が最も高い割合を占めた。

## トラベルポート「グローバル・デジタル・トラベラー調査」 （2019年8月）

日本の500名を含む世界20カ国2万3000名より、旅行の場面におけるモバイルやアプリの利用実態を調査。「旅マエ」から「旅ナカ」、「旅アト」に至るまで、また世代別の動向についても取り上げている。

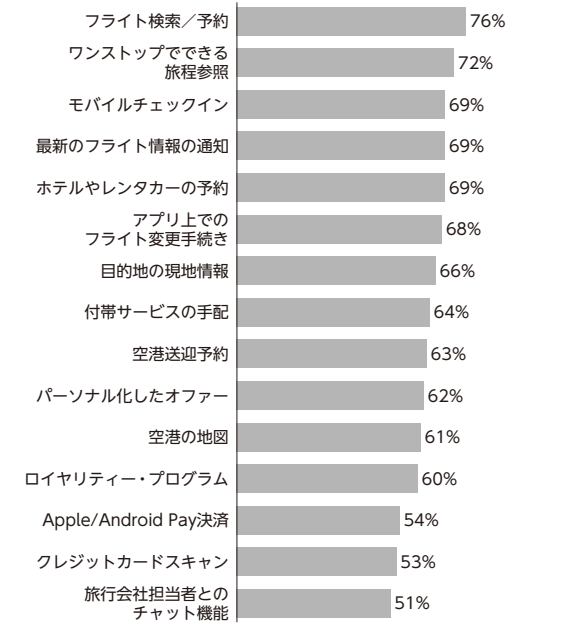
## トラベルポート「モバイル・トラベル・トレンド」 （2020年1月）

世界の6000名の旅行者、及び100名の旅行業界関係者より、モバイル利用状況や旅行業界関連企業におけるモバイルへの意識を調査。音声認識やチャットボット、AR/VRといった今後の動向を知る上でも有効な情報を紹介している。

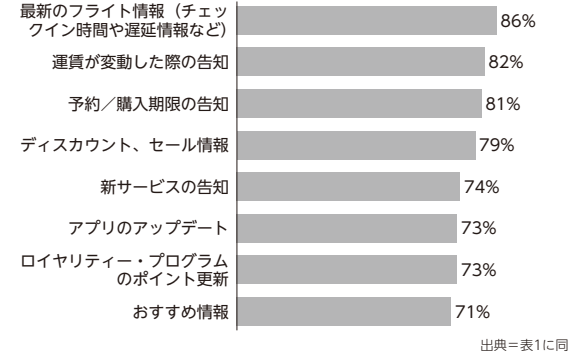
問い合わせ先：japan.marketing@travelport.com



（表7）アプリに求める機能は？（複数回答）



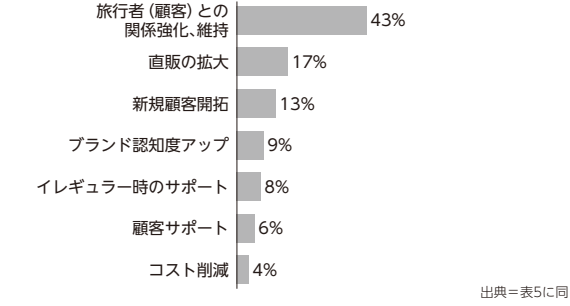
（表8）便利と感じる通知機能は？（複数回答）



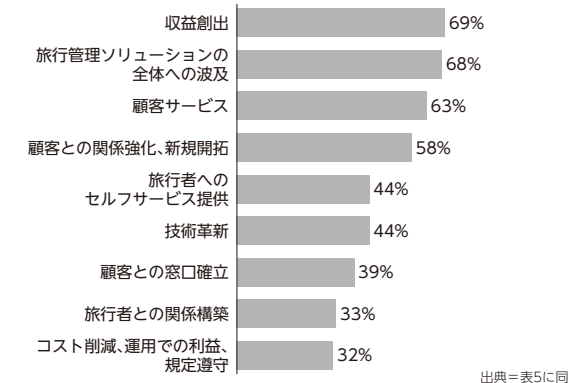
## モバイルへの投資効果は？ 顧客との関係強化に期待

「モバイル・トラベル・トレンド」では、旅行者だけでなく、旅行業界関係者の調査も行っており、その中での旅行業界各社のモバイルへの意識を取り上げてみたい。（表9）と（表10）共にモバイルによってもたされる効果として、多く挙げているのが顧客との関係強化だ。また収益創出やコスト削減といった内部的な効果に期待する意見も多く見られた。このようにモバイルの重要性はますます高まっており、旅行会社にとっては今後の対応が求められるところだ。

（表9）2020年にモバイルが役立つと感じる最大の課題は？



（表10）モバイル投資において重視する効果は？（複数回答）





## モバイルや自動化にも対応した新基幹システム

## Travelport Agency Suite

トラベルポートの「Travelport Agency Suite」は、トラベルポートGDSだけでなく、他GDSやNDC、LCCのコンテンツにも対応、またデータを一元管理するミッドオフィスの機能も備えた新たな旅行会社向け基幹システムだ。さらにトラベルポートならではの先進機能を搭載。モバイル対応のオンライン予約／「タビナカ」支援ツールや、業務の自動化（ロボット処理）など、「ワンプラットフォーム」でITコストの削減や業務の効率化を実現できる。

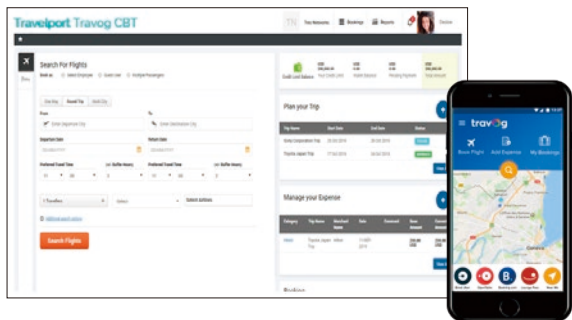


## どんな場面でも操作しやすく

## 1 出張者：Travogオンライン予約ツール

## スマホから予約、旅ナカもアプリでサポート

スマートフォンからでも出張予約ができる便利なツール。プロファイルデータベースと連動するので検索時に出張規定を判別でき、そのまま出張申請が可能。フライトだけでなく、ホテルやレンタカー、レストランの手配もできるので、一元管理が可能なのも大きな特徴。出張後はレシートをスキャンして経費を請求、一方出張管理者は、出張データの分析や、さまざまなレポートを作成することができる。



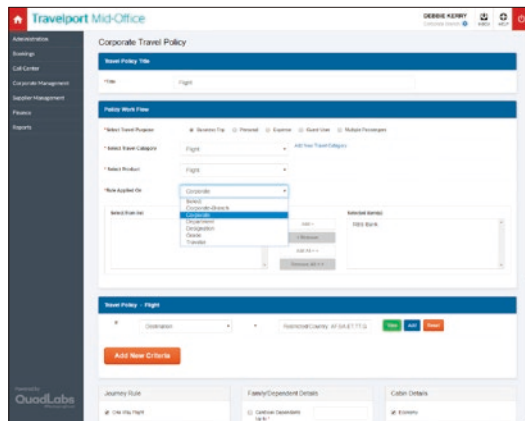
## 主な機能

- 検索時点で出張規定を判別
- さまざまな素材を一括手配、管理  
ホテル、レンタカー、レストランなど
- 旅程管理アプリと連携、旅ナカも安心
- 出張申請・承認、経費請求機能
- データ分析、レポート機能（出張管理者）

## 2 出張管理者：出張規程管理と出張承認

## 画面上で出張規定を判別、承認や承認通知も

出張管理者は、画面上から出張ポリシーを即座に判別でき、承認の操作や通知も簡単。マルチコンテンツに対応する（4）ので、すべての販売チャネルで共通運用ができる。



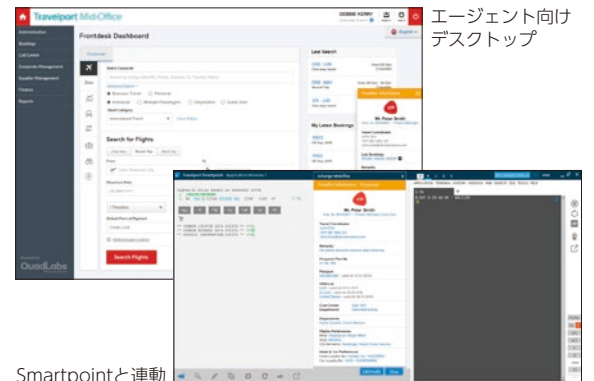
## 主な機能

- ポリシーエンジンが出張規定に適合する運賃を判別
- 多階層に対応した承認ワークフロー
- PNR作成とともにワークフローを起動
- 承認はモバイルアプリまたはメールのリンクからワンタッチ
- 承認結果はリアルタイムで出張者に通知

## 3 旅行会社：エージェント向けデスクトップ

## Smartpointと連動できるプラグインも搭載

エージェント向けデスクトップから旅行会社側で出張予約の手配を行うこともできる。企業の出張ポリシーを反映、ホテルなど幅広い手配が可能だ。また見積書の作成、Smartpoint端末プラグインでAgency Suite上のプロファイルをPNRに反映できるので、いつもの画面からいつもの操作で手配することもできる。



Smartpointと連動

エージェント向けデスクトップ

## 主な機能

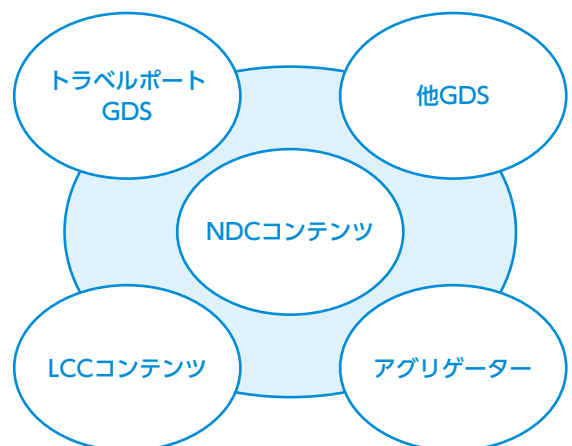
- 旅行会社コンサルタントもさまざまな素材の検索と予約が可能
- 出張ポリシーを反映、検索結果から見積書を作成
- PNR作成とともにワークフローを起動
- 分割請求に対応
- Smartpoint端末プラグインでAgency Suite上のプロファイルをPNRに反映

## トラベルポートならではの先進の機能を集約

## 4 マルチコンテンツエンジン

## トラベルポートGDSに限らずマルチに対応

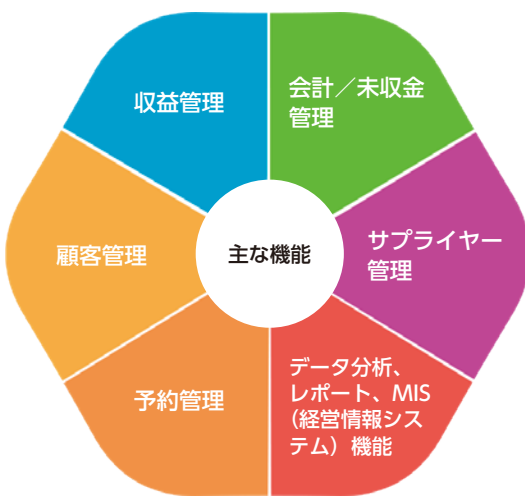
すべてのコンテンツを標準化し、この基幹システムが持つ機能を等しく提供できるトラベルポートのマルチコンテンツエンジン。他GDSだけでなく、今後対応が求められるNDCやLCCのコンテンツも同時に一括検索し、予約や販売、データ管理できる点にも注目したい。



## 5 ミッドオフィス機能

## すべてのデータを一元管理／分析

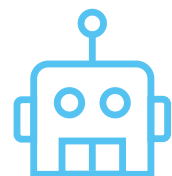
Agency Suiteは基幹システムとして、単なる予約プラットフォームにとどまらず、すべてのデータを一括管理、分析できるミッドオフィス機能も備えている。



## 6 ロボット処理エンジン

## 業務を自動化、業務負担の軽減に

強力なロボット処理エンジンを搭載しているのも、さまざまな業務の自動処理ができる。導入した旅行会社では、業務渡航でのセルフサービス化率92%を達成。残る8%のマニュアル処理を除き、すべて自動化した。付加価値の低い作業を自動化することで、業務負担の軽減、コスト削減、より必要な分野への人員配置が可能となる。



## こんな操作を自動化

- 発券処理
- 発券期限、ベンダーリマークスの対応
- HL/KL、SSRの対応
- スケジュール変更への対応
- 外部予約記録の自動取り込み

## 7 日本向けローカルサポートとコンサルティング

Agency Suiteの日本市場への展開にあたり、トラベルポートでは自社スタッフが日本語化作業を担当。企業ユーザー目線のわかりやすさに努めている。サポート面でも日本向けの専任スタッフを配置。コンサルティングも行うので、旅行会社と顧客企業のそれぞれの実情に合わせたアレンジにも柔軟に対応できる態勢を整える。今後は危機管理や出張者のロケーション管理、また日本市場のニーズに応えた独自の機能も搭載できるよう開発を進めていく。



# BTMソリューションで 出張関連業務の効率向上を実現 古河ライフサービス

## 「INFINI TripPlan」の コストと柔軟性を評価

古河ライフサービスは、古河電工を中核とする古河グループのインハウス企業だ。同社旅行部門であるトラベルサービスグループは、グループ約50社から発生する国内・海外の出張などの旅行を取り扱い、年間14億～15億円弱を売り上げる。出張需要は年々増加しており、現在は「営業担当5名と、国内手配や事務担当の数名の少数で運営している」（東京支社トラベルサービスグループ三浦武将氏）状況だ。

こうした出張手配の取り扱いが増えるなか、出張経費の削減や業務の効率化を実現するため、古河電工購買部との連携のもと、導入したのがインフィニトラベル インフォメーションのBTMソリューション「INFINI TripPlan」だ。システム導入により、出張者による出張規定（トラベルポリシー）に則った出張予約を可能とすることで、トラベルポリシーの遵守を図り、出張経費を削減するのが目的。導入により、結果として自社スタッフの業務を削減、業務の効率化にもつながっている。

導入システムの選定にあたって重視したのが導入コスト。「『INFINI TripPlan』は導入コスト、ランニングコストともリーズナブル。中小の旅行会社でも導入できる点でおすすめのソリューションだった」（三浦氏）ことが選定の大きな決め手となった。



ブッキングツールのログイン画面

## 負担軽減に大きな効果

2018年秋に「INFINI TripPlan」を導入してから1年半ほど。導入の成果は大きいという。「INFINI TripPlan」は出張者が自ら検索、予約機能を使い出張手配を行うため、当然ながら直接的な手配業務の負担が軽減する。しかし、間接的にもさまざまな負担軽減につながっているという。

たとえば導入前には出張者から、使用したい航空便の航空会社別／出発日別の料金比較など、「結果的に10～20通りの情報を提供しなければならないこともあり、大きな業務負担だった。しかし『INFINI TripPlan』で出張者が自ら検索・比較できるようになり、負担は

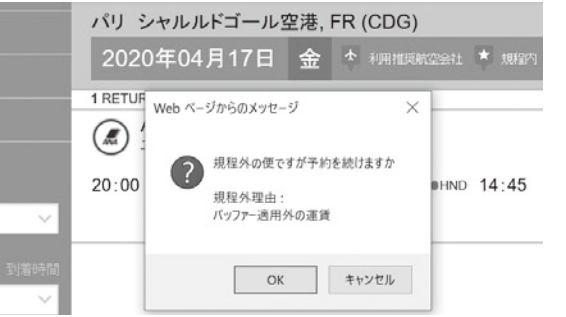


出張者自らが出張のフライトを簡単に検索  
検索結果も分かりやすい（一例）

大きく減った」（東京支社トラベルサービスグループ小田純郎氏）。また出張者に候補案を提示して回答を待つ間に、発券期限が来てしまい、一から作業のやり直しといったケースも少なくなかったというが、そうした無駄な作業も回避できるようになった。

## 出張経費削減にも貢献

出張規定や承認プロセスのシステムへの組み込みは企業側のメリットが大きい。あらかじめ出張者ごとの出張規定を設定でき、規定外のリクエストがすぐに、その理由と共に出張者からメールで送られてくる「INFINI TripPlan」の仕組みは出張者の上司、出張管理者にも好評だという。その場で迅速に規定外の手配を行いたい理由を判断し、出張者に承認や再検討の指示を出せる。



出張規定外の際、画面で注意を促してくれる（一例）

## 導入、運用のしやすさがポイント 企業向け出張予約システム INFINI TripPlan

「INFINI TripPlan」は、企業向けの出張予約システムとして、出張者自身で出張の予約手配ができるオンラインブッキングツール（OBT）を提供、出張規定を反映した予約が可能のほか、出張の申請や承認にも対応する。また導入、運用のしやすさも大きなポイント。出張者はもちろん、顧客企業や旅行会社にとっても、出張コスト削減や業務効率化に有効なソリューションだ。

### 出張者が利用できるOBT 出張規定を反映、出張申請／承認も

出張者が利用できるOBTは、インターネットの接続環境があれば、いつでもどこでも出張の予約手配ができる。推奨航空会社や利用クラスといった出張規定を反映し、規定内／規定外といった表示も分かりやすいので、出張者が出張規定を十分に理解していなくても規定を遵守した予約手配が可能。また上長や出張管理者への申請、さらに承認もオンライン上で完結できる。出張規定は、あらかじめ企業の管理者側で登録する。

役職ごとに出張規定を設定したり、また規定外の予約をする際に、申請／承認フローを設定したり、ほかにも運賃ルールを参照させ、同意のチェックをした上で予約へ進ませたり、といったさまざまなアレンジもできる。

### 企業毎に出張データを管理 レポート作成機能も

顧客企業に「INFINI TripPlan」を提案する旅行会社にとっても、メリットは大きい。顧客企業が複数ある際は、企業ごとに出張データを管理することができ、承認／否決などのステータスに応じた予約数や予約額などを集計してレポートを作成できる機能も用意。旅行会社が顧客企業に提案する際に役立つ。

ほかにも発券期限を厳しい方から自動判別して通知したり、発券期限が営業しない土日当たらないよう設定したり（現在開発中）、旅行会社のニーズに合った設定ができるので、出張者、企業に対するリスクヘッジにもつながる。



古河ライフサービス 東京支社 トラベルサービスグループ  
三浦武将氏（左）、小田純郎氏（右）

書類のやり取りの場合は、管理者の最安値の確認などが疎かになりがちだが、「INFINI TripPlan」の承認システムならば簡単に最安値との比較検討が可能で、その場で自らチェックして出張者のリクエストの是非を検討することもできる。このため出張者の規定外の選択を抑止したり、規定遵守のマインドを醸成したり、など役立っているとのことだ。

これが結果的に出張費全体の削減にもつながっており、「年間1000万円単位のコスト削減効果があったと喜ばれている」（三浦氏）とのことで、古河電工の購買部からも評価されているという。

## グループ会社へ展開拡大も

トラベルサービスグループの取扱量は、グループの中核である古河電工の取り扱いが全体の4割程度。6割ほどはそれ以外のグループ企業の取り扱いだ。「INFINI TripPlan」を未導入の取り扱いの方が多いわけだ。逆に言えばグループ本体での成果をもとに「INFINI TripPlan」の導入をグループ各社に広げていけば、いっそうの効率化を図れることになる。このため「今後は『INFINI TripPlan』の導入を呼びかけグループ各社に広げていきたい」（三浦氏）との方針だ。

「INFINI TripPlan」は古河ライフサービスが最初の導入企業であり、同社の実際の業務を通じて課題の発見や改修を重ねている。その意味では「INFINI TripPlan」はインフィニトラベルインフォメーションと古河ライフサービスが力を合わせて機能や使い勝手を向上させてきたといえる。それだけに「『INFINI TripPlan』は、われわれのような中規模インハウスにはお勧めのソリューションだと言える」（三浦氏）の言葉には説得力が感じられる。

| レポート   |     |             |           |         |
|--------|-----|-------------|-----------|---------|
| ステータス  | 予約数 | フライト予約金額円   | フライト予約金額円 | ホテル予約金額 |
| まだ待ち   | 0   | -           | -         | -       |
| 承認済み   | 0   | -           | -         | -       |
| 否決     | 0   | -           | -         | -       |
| 未完了    | 0   | -           | -         | -       |
| 予約待ち   | 0   | -           | -         | -       |
| 未完了/リカ | 0   | -           | -         | -       |
| キャンセル  | 1   | JPY 32,888  | -         | -       |
| 期間切れ   | 0   | -           | -         | -       |
| 発券期限切れ | 6   | JPY 231,470 | -         | -       |
| オフライン  | 0   | -           | -         | -       |
| 合計     | 7   | JPY 264,158 | -         | -       |

レポート画面（一例）

## コストと人手をかけずに 導入、運用が可能

「INFINI TripPlan」は、出張者が利用できるOBTを提供するソリューションのなかでも、比較的安価に導入できる強みがある。導入に関しても、日本語による表示で人的な負担やコストをかけることなく運用が可能。サーバーの管理等は、INFINIが行うので、メンテナンスコストも不要だ。



# 業務渡航向けフライト検索・見積もりツール INFINI ビズぷら

出張者によるオンラインブッキングツールが登場する一方、未だに旅行会社に予約手配を依頼するケースは多く、出張者や顧客企業との細々としたやり取りなど、旅行会社にとっては、大きな負担となっている。

「INFINIビズぷら」は、出張者自らフライトを検索し、旅行会社にメールで見積依頼ができるツール。出張者と旅行会社双方の電話やメールによる煩雑なやり取りを削減できるので、業務効率改善が期待できる。

出張者を対象とした調査\*によると、「出張手配時に面倒だと感じること」への回答で、出張者の4人に1人が「旅行会社との電話、メールの多さ」を挙げている。

出張者は、「INFINIビズぷら」を使うことで、直感的でグラフィカルなUI(ユーザー・インターフェース)で簡単に、またモバイル対応でどこからでもフライト検索や見積り依頼、フライトの確認が可能。旅行会社にとっても、出張者からの問い合わせを削減できるほか、出張者情報を事前に取得することで、手配業務の効率化にも役立つ。

\*セーバージャパン「ビジネストラベルマネジメント (BTM) に関する海外出張者の実態調査」(2017年7月)

## フライト検索は簡単、豊富な検索オプション フライト詳細は一目で確認



フライト検索は、日付や区間を入力するだけで、空席状況に応じて利用可能なフライトを表示。オプションで「直行便／乗継便」「出発／到着時刻」「アライアンス」「航空会社」「日系航空会社」といった指定もできる。なお、画面には、旅行会社のロゴを掲載することが可能だ(全画面に対応)。



また出張者は、手配依頼を行ったフライトの詳細を画面で確認できるので、出張者から旅行会社への問い合わせを減らす効果も期待できる。メールによるオーダーの場合は、依頼後に受信する受付完了メールで、またプロフィール、チャット利用の場合は、ログイン後、画面上の依頼履歴から確認が可能だ。

## NEW! GDS初のチャットオーダー機能 スマホからでもスムーズにやり取り



手配依頼では、メールによるオーダーに加え、新たにチャットオーダー機能が登場。「見積依頼ボタン」を押すと同時に専用スレッドが立ち上がり、出張者と旅行会社担当者とのコミュニケーションがスレッド上で進行する。

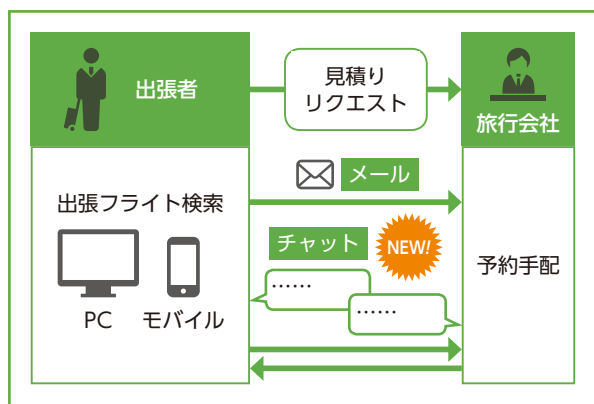
ある調査\*によると、1通のビジネスメール作成にかかる平均時間は5分27秒という結果が出ている。チャットオーダー機能は、旅行手配に特化して開発されたチャットシステムで、出張者と旅行会社双方にとって、スムーズかつ便利に活用できるツールだ。

旅行会社の営業時間外など、チャットの返信ができない場合は、出張者が利用する画面上に「オペレーター不在」の表示を出すことが可能。また上長や同行者、旅行会社の別担当者をチャットに加えるグループ機能も用意する。

\*一般社団法人 日本ビジネスメール協会「ビジネスメール実態調査 2019」(2019年5月)

電話やメールでの  
やり取りを軽減

出張者と旅行会社の  
業務効率改善に



## 複数のクライアントを管理、対応 プロフィール機能で登録内容を自動反映 NEW!



一方、旅行会社の管理者サイトでは、クライアントごとのサイトを構築、それぞれの要望に合わせ、「お知らせ」やリクエスト項目などの表示設定やカスタマイズができる。



さらに新機能のプロファイル機能では、「依頼者情報」「旅行者情報」「リクエスト情報」を事前に登録することで、見積り依頼時の各情報入力欄（最大29ヶ所）に登録内容を自動反映させることが可能となった。手入力の必要なく、ワンクリックで次の画面に遷移できる。

## 2つのツールで「旅ナカ」をサポート

### tripcase<sup>®</sup> (トリップケース)

#### スマホで手軽に旅程管理 遅延など最新のフライト情報を通知

PNRを元に旅程を表示、フライトの遅延やキャンセルといった場合もプッシュ通知でいち早く情報を把握できる便利なアプリ。出張者に限らず、VIP来日時の旅程把握にも活用できる。APIは公開済で、他社データを取り込むことも。【無料】

##### 主な機能

##### 通知機能

（以下情報を確認）

出発24時間前通知／空港ターミナル\*／搭乗ゲート\*／遅延情報／フライトキャンセル情報  
※変更時も通知

##### 旅行管理

（各種予約／スケジュールを一元管理）

旅程表／フライト情報／ホテル／レンタカー情報／レストラン情報\*／代替便検索／指定済み座席の確認  
※旅程追加が必要

##### お役立ち情報

（旅行関連のお役立ち情報を検索、参照）

交通案内／ワンクリック電話（航空会社／ホテル）／周辺地図



遅延情報をプッシュ通知



フライト情報を参照



現地の交通案内も確認できる

### safepoint<sup>™</sup> (セーフポイント)

#### 渡航中の危機管理もモバイルで TripCaseと連動、ワンストップのソリューションを実現

PNRと連動し、出張者の危機管理が可能なツール。TripCaseと連動させることで、出張者に対して、旅程管理や最新のフライト情報の通知に加え、有事の際の情報提供や安否確認ができるワンストップのソリューションを提供できる。【有料】

##### 主な機能

##### リスク情報発信

（リスクレベルに応じて2種類のアラートを配信）

- Critical Alert  
自然災害などリスクレベルの高いイベント発生時に配信  
自動で対象者に安否確認を実施
- Warning Alert  
ストライキや悪天候等の警告として配信

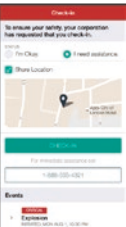
(配信方法)  
SMS／Eメール／TripCase内アプリメッセージまたはプッシュ通知

※Critical Alert配信時のみ

##### 管理者ダッシュボード

（グラフィカル画面で対象者を一元管理）

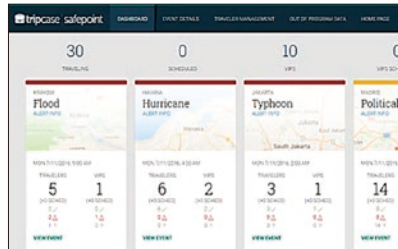
- 対象者一覧表示  
出発済み渡航者／渡航予定者（リスク発生エリアへ48時間以内に渡航）
- 対象者個別表示  
安否確認状況\*／位置情報(GPS連動機能\*)
- イベント詳細表示



スマホから安否確認の回答ができる

##### 便利機能

- DKナンバー設定  
企業管理番号登録による渡航者抽出／確認が可能
- VIP登録機能  
事前設定にて、重要顧客をVIP指定  
→「VIP」として、通常渡航者と区別して表示



リスク発生時に出張者の所在を把握



タビエ

Alert☆Starと強力コラボ

アラート☆スター



ソリューション本部  
サポートサービス部  
山田健一朗氏



取締役ソリューション本部長  
羽鳥一吉氏



ソリューション本部顧問  
小山文宏氏

第3フェーズに向け  
危機管理への対応を強化

日本システム開発（NSK）は、最新テクノロジーを盛り込んだ旅行業顧客管理システムTabié（タビエ）を開発し18年にリリースした。以降、第2フェーズでカスタマイズへの柔軟な対応を可能にしたのに加え、このほど第3フェーズへ向けた取り組みの一環として危機管理機能の拡充を図った。

NSKソリューション本部顧問・小山文宏氏が説明するように「世界的な気候変動やテロ勢力の活性化等により、海外出張者が自然災害や事件・事故、疾病の流行などのリスクに巻き込まれる懸念は年々増大している。危機管理体制の強化は、旅行会社や旅行会社の顧客企業にとって重要度を増すばかり」だからだ。

そうした時代のニーズに応えるために

Tabiéが取り組んだのが、危機管理サービスAlert☆Star（アラート☆スター）との連携だ。

Tabiéは第3フェーズとして今春にもインハウスエージェント版のリリースを予定しており、企業ニーズの高い危機管理機能の強化が必須であることから、Alert☆Starとの連携を先行させた。

Alert☆Star用の  
専用データ作成を省力化

Alert☆StarはJTBグループが提供する海外危機管理目的のメール配信サービスで、渡航者へ直接、第一報や次の行動のアドバイス、状況経過を24時間体制でいち早くメール配信できるのが特徴だ。

出張者を派遣する各企業にとっては極めて有効な危機管理ツールとなるため利



用している企業も多い。その一方で、Alert☆Starを利用している企業を顧客に抱える旅行会社は、顧客企業の求めに応じて、出張者の旅行データをAlert☆Star側にデータ提供する必要が生じる。

TabiéとAlert☆Starの連携が実現することによって、Tabiéで作成したCSVファイルをAlert☆Starに提供できるため、面倒な入力作業を回避できる。

しかもTabiéは、主要GDSの画面を解析しPNR情報の取込みできる強みもある。つまりGDS上で作成したPNR情報をTabiéでAlert☆Star用のCSVファイルとして手間をかけずにシステムへ送り届けられるわけだ。

両機能連携でも  
抜群のコスト効率

Alert☆Starは、出張者行動一元管理機能、アラートメール自動配信機能、グローバル情報収集機能、出張者行程登録機能など企業の危機管理担当者の課題を解決する機能を満たしている。そのAlert☆Starが顧客管理システムのTabiéと連携することで、出張者・企業・旅行会社の危機管理体制を1本につなげ、より効果的な危機管理を実現できる。

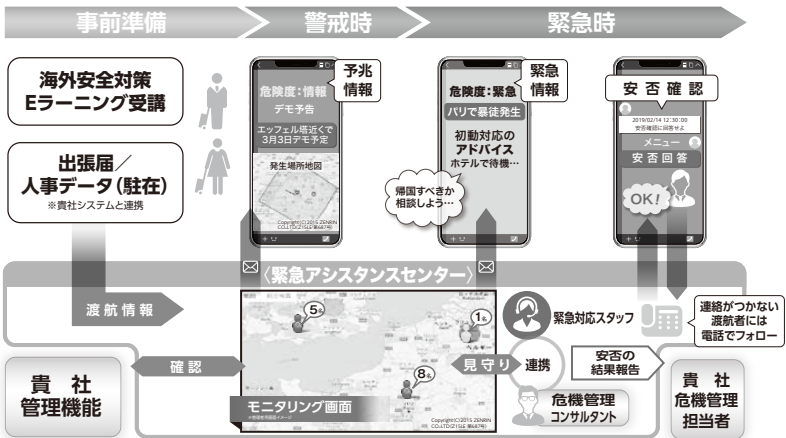
コストを低く抑えられるのも特徴だ。使用料のハードルを極力低く設定したTabiéの標準機能（基本使用料・月額1万円から）とAlert☆Star連携オプションであれば「全て合わせても月額6～7万円から一連の機能を利用することができる」（取締役ソリューション本部長・羽鳥一吉氏）のが売りとなっている。

NSKでは今後、TabiéとAlert☆Starの連携機能の紹介と説明を兼ねて、JTBグローバルアシスタントと共同でセミナー開催も予定している。

今春にTabié機能も強化

NSKではTabiéのバージョンアップを着々と進めている。すでに第2フェーズとしてカスタマイズ対応可能なTabié Plusを提供しているが、危機管理機能や国際航空券の手配機能を強化したTabiéインハウスエージェント版を今春にもリリースする計画だ。GDSで作成したPNR情報をXML連携により取り込んだ後も、予約内容変更などの情報を更新し、常に最新の予約・渡航情報を保持し、旅行会社の手間と負担を最小化できるのが特徴だ。

アラート配信から安否確認代行の活用イメージ



貴社の業務を支援します

効率向上

コスト削減

販売拡大

日本システム開発株式会社<NSK>は、貴社の課題を見つけ出し、解決するための提案をいたします。

旅行業顧客管理システム

営業先でも、添乗先でも、もちろんオフィスでも、**ロケーションを選びません。**



| 必要な機能をチョイス!                           | 価格                                                            | 全旅クーポン                                                                  |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 顧客管理機能を基本サービスとし、必要に応じて機能を選択することができます。 | 初期費用0円！<br>基本使用料は月額1万円！<br>※指定環境に組込の場合は環境組込作業オプション料金が必要となります。 | 全旅クーポンを利用すると月額払いでのお支払いができます。全旅クーポン以外でのお支払いの場合、ご利用開始月の前月末までに年額一括払いとなります。 |

あなたの会社に必要なシステムがあります。  
なぜなら、あなたに必要な機能を選べるから。  
顧客管理機能を基本機能とし、その他の機能を必要に応じて選択することができます。  
**もう必要のない機能にお金を払う必要はありません。**

〈基本サービス〉  
顧客管理では個人・法人顧客の管理／TODOではTODOリストでステータスを管理／問い合わせ管理ではお客様からの問い合わせを管理／マスタ管理では方面・国・都市(空港)を管理 ※標準的な情報は設定して提供いたします。／システム設定ではユーザごとに業務の操作権限を管理  
〈オプションサービス〉  
予約管理ではお客様の予約情報を瞬時に検索／ファイル管理では膨大な紙に溺れている旅行会社を救助／渡航書類ではEDカード・税関申告書などを簡単出力／入出金管理では予約に紐づくお金の出入りを管理／団体旅行管理／募集型企画旅行・パッケージツアーなどの団体旅行を登録・管理／外貨対応／複数外貨のレート設定、取扱いが可能



御社独自の機能を  
カスタマイズ!

『Tabié Plus』はTabiéの機能をベースにお客様の要望に応じて機能をカスタマイズしたパッケージサービスです。新規開発に比べコストを抑えながら、御社のご要望に合わせたシステムを提供することが可能となります。

※費用につきましては、ご相談となります。  
※Alert Star対応致しました。

4つのポイント

1. 他システムとの連携機能
2. 出力帳票の追加またはカスタマイズ
3. お客様ご要望の機能の追加
4. 2通りの提供形式  
【AWS/社内・社外サーバへの組込】

RPA選定・導入支援

働き方改革 業務改善が  
求められる  
〈単純だけど手間な業務〉  
RPAで代行

ニーズに沿ったRPA選定・導入支援、シナリオ作成、運営管理支援、業務効率化に関するレポート提出。派遣社員コストと比較してみたい。RPAは文句を言わない！朝から晩まで！24時間動きます！RPAは設定だけで運用できるものではありません。上手く運用できず結局使われないなんてことも…

情シス代行支援

相談対応・環境調査・ご提案…  
専門の技術者が  
貴社のシステム運用を  
支援します。

○社内システムはわかる社員が業務本来の業務に充てる時間が削られる○環境を見直すには何をすればいい？○トラブル発生！どこに聞けばいい？〈対応例〉「ネットワークインフラ環境」「一般的应用アプリケーション操作」「セキュリティ」など

標的型攻撃メール訓練

標的型攻撃メールで  
被害を出さないために！  
〈セキュリティ意識の  
把握向上〉

標的型メールを模擬した(訓練)メールを社員に送信し、社員がどのように反応・対処するかを調べ、その結果を報告致します。オプションでセキュリティ教育およびアフターサービスでセキュリティのトレンドをアナウンス致します。

コンサルティングサービス

お客様の業務を把握し、改善点や問題の本質を見極め、当社製品にとらわれずに最適な解決策をご提案いたします。培ってきた開発・ネットワーク構築技術で貴社の課題に挑みます。旅行業界の常識のみに囚われない柔軟な提案を旅行会社出身のコンサルタントによる経験に基づいた実践的・実現性のあるアドバイスを ご提供します。

旅行業システムリプレイスについて  
Web戦略について  
システムについて

営業販売戦略について  
セキュリティについて  
業務について

PCIDSS準拠支援サービス

無料のセミナーやポータルサイト運営で旅行会社を支援!

旅行会社のための  
セミナー・研究会

旅行会社向けのセミナーを定期的に開催しています。NDC、セキュリティ、働き方改革など業界のトレンドやITに関する情報を提供。是非貴社のビジネスのヒントにお役立てください。

旅にこだわる人の  
旅行会社探しサイト

旅行目的別にカテゴリ分けされた検索しやすいサイトで貴社の強みをご紹介します。旅行会社を応援するために開設した旅行者とのマッチングサイトです。



http://www.tabism.jp  
★登録旅行会社数365社

■お問合せ先

日本システム開発株式会社 ソリューション本部 サポート・サービス部  
〒160-0021 東京都新宿区歌舞伎町2-4-10 KDX東新宿ビル6F  
TEL: 03-5155-9415  
E-MAIL: support@nsk.co.jp  
HOME PAGE >>> http://www.nsk.co.jp/solution



(社)日本旅行業協会の賛助会員です。