

週刊ウイングトラベル WING TRAVEL WEEKLY

No. 2724

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 ●〒107-0051 東京都港区元赤坂一丁目7番8号 ヒルクレスト373 4階 ●TEL 03-3796-6646 FAX 03-3796-6645

増刊号 2023.3.20

www.jwing.net
mail@jwing.net

ITソリューション特集 2023

未来の旅行とは？

顧客と「つながる」ソリューション



観光DX活用し地域課題解決する活動が加速 国際観光施設協会など「LINKED CITY」本格始動



地域産業の再生・活性化に向け、観光や都市デザイン、地域で活躍する人材の創出に関して、DX(デジタルトランスフォーメーション)の力で各地域の持つ潜在的な魅力や経済力を最大限に発揮させるための活動がここに来て加速している。先日開催された日本能率協会によるイベント「地域振興プロジェクト つなぐ、つながる、まちづくり」では、国際観光施設協会やJTBを始めとした88の企業と5つの団体が参画する地域振興プロジェクト「LINKED CITY」の取り組みや、岐阜県・下呂市における観光DXの取り組みなどが紹介された。

先日開催されたイベント「地域振興プロジェクト つなぐ、つながる、まちづくり」でも観光DX関連のさまざまな取り組みが紹介された

この仕組みで収集された来訪者の購入データをさらなるサービス改善に利用することで、より魅力的な地域づくりに貢献することが可能となる。またデジタル通貨は、加盟店手数料が他の決済方法に比べ大幅に低減できるため、地域加盟店の負担を減らすだけでなく、来訪者が旅行中に使いきれなかった

デジタル通貨は、旅行後にも続けてメタバース空間での旅行を楽しんでもらい、実際の旅行中に買いそびれてしまったもののや、新しくメタバース旅行中に見つけたものの購入にも利用することができる。これにより、地域との結びつきを一過性のものではなく継続的なものつなげていくことも実現することができるとしている。

LINKED CITY、観光DXのワンストップ化実現 旅行者周遊促進、観光地経営の高度化支援など

LINKED CITYは、観光DXを活用し、地域資源を生かした観光ビジネスの仕組みづくりを構築する動きと、都市DX技術を活用し、地域のコミュニティづくり・関係人口の創出向上に向けた施策。そして人材関連のDXコンテンツを活用した地域内の活躍人材創出に向けた取り組みを組み合わせ、地域振興の達成を実現させようとするプロジェクトだ。

このうち観光DX関連の取り組みにおいては、JTBを始め、ジョルダンやジョルデなどの観光分野のデジタルコンテンツを提供するプロジェクト参画企業が連携し、ワンストップソリューションでの観光DXの提供を実現する。

LINKED CITYで構築する仕組みは、サービス間を横断的に連携する公共サービス基盤である「予定・移動・決済のローカルプラットフォーム」をベースとし、旅行者の利便性向上と周遊促進、観光地経営の高度化、観光産業の生産性向上のためのデジタルツールの提供と、観光デジタル人材の育成・活用の支援により、地域全体の収益を拡大し、地域活性化・持続可能な経済社会の実現を目指す。

JTBは地域資源を活用した着地商品の磨き上げと、一元的にオンライン販売する仕組み「Tourism Platform Gateway」、来訪者の移動・購買データを蓄積・分析してマーケティング活用するデータマネジメント基盤「地域共創基盤」をLINKED CITYに提供。地域の魅力向上とファン

づくりを支援する。ジョルダンは、主力提供サービスである乗換案内アプリをベースに、月間・約2億3000万回の経路検索データや移動データを自社固有のMaaSプラットフォームと連携することで、広域・教育を含めた移動データに加え、予約・決済・在庫管理なども含め、各種移動体験と地域コンテンツを繋いでいく。これを提供することにより、地域版のアプリサービスとして利用することができるとともに、イベントの情報収集や、着地商品の予約・決済・目的地への経路検索をワンストップで提供し、地域回遊のさらなる促進を目指すとしている。

スマートフォン向けカレンダーアプリを提供するジョルデは、地域情報を集約して届けるプラットフォーム「地域情報カレンダー」を提供し、地域の観光・飲食事業者が登録した旬でユニークなイベント情報を来訪者に届け、旅行滞在中の行動変容を促進する。

これらのサービスに加えて将来的には、マイナンバーに搭載された情報により生成された分散型IDを来訪者に提供する仕組みや、デジタル通貨機能を搭載した「マルチウォレット」と連携させた取り組みの展開も視野に入れている。分散型IDや、デジタル通貨の機能を連携させることで、地域の消費喚起とデジタルマーケティングの支援が可能となるとい

都市・人材DXと融合で地域経済活性化に貢献 関係人口創出で地域の活躍人材の育成も実現

このほかLINKED CITYでは、サテライトオフィスの実現に向けたワンストップソリューションの提供や、二拠点居住やワーケーション、宿泊施設などに活用可能な新たな住宅コンテンツなども提供する。観光DX関連のプラットフォームと組み合わせることにより、関係人口の創出を促進するとともに、地域で活躍する人材の確保にもつながることから、観

光分野における人手不足問題の解決にも大いにつながる可能性もありそうだ。

LINKED CITYは観光、都市、人材DXを組み合わせ、地域間共創による新たなビジネスの形を生み出していくことで地域課題の解決と、新産業の創出を実現していくことを目指す。そして政府が推進する「デジタル田園都市国家構想」への貢献を目指していく方針だ。

岐阜県・下呂市、データ分析で最善な施策構築 観光客数をコロナ前の9割まで回復

今回の地域振興プロジェクトのイベントでは、LINKED CITYの取り組みとあわせて、観光分野におけるデジタル関連活動の推進における具体例として下呂市観光協会の瀧康洋会長による講演が行われた。下呂市観光協会では、データ分析に基づいて需要予測の実施やプロモーション活動を推進。旅行者の満足度を高めたことにより、2022年の観光客数をコロナ前の約9割まで回復させることができたという。

下呂市は、近隣の高速度道路の開通により、コロナ以前から観光客の流出が課題となっていた。そうした中で「客観的なデータを示すことで、岐阜県や地元の商工関係者に理解を求める取り組みを推進してきた」という。それに加えて、宿泊施設等は保有している観光客のデータを収集し、施設ごとに宿泊者数の推移や観光客の傾向を可視化する活動にも取り組んだ。この結果、他地域との比較や宿泊需要の予測も可能となった。

さらに、コロナ禍においては「国内の新規顧客の獲得と既存の顧客のリピート率を高め、下呂市内の滞在時間を延ばすための取り組みに注力した」と強調する。その取り組みを推進する上でデータの力が役に立ったと話す。

瀧会長は「宿泊やウェブサイトのアクセス、ユーザー行動データなどさまざまな情報を活用し、プロモーションを行うことで、効果的な施策を適切に行うこと

光分野における人手不足問題の解決にも大いにつながる可能性もありそうだ。

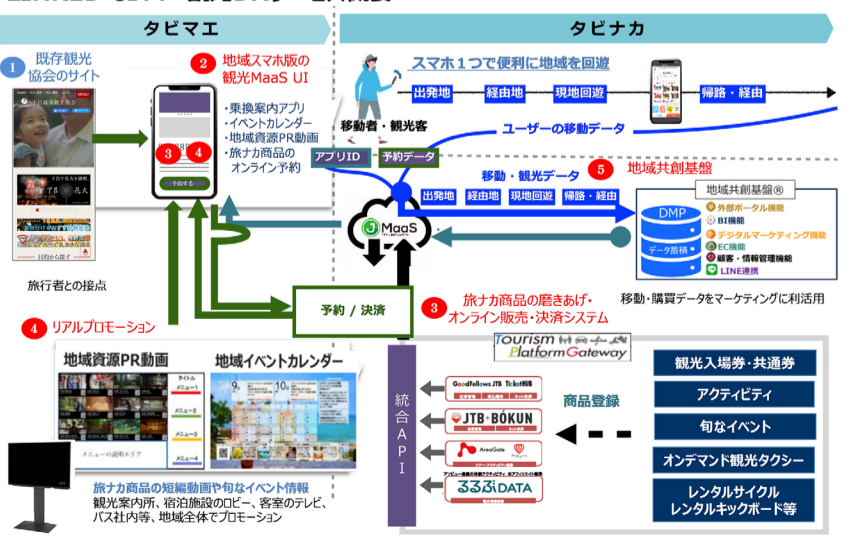
LINKED CITYは観光、都市、人材DXを組み合わせ、地域間共創による新たなビジネスの形を生み出していくことで地域課題の解決と、新産業の創出を実現していくことを目指す。そして政府が推進する「デジタル田園都市国家構想」への貢献を目指していく方針だ。

今年全国旅行支援や県民割など国内旅行需要を喚起する施策が縮小していく可能性がある一方で、訪日インバウンドの急速な回復も見込まれる。日本国内の観光を取り巻く環境が変化の中で、瀧会長は「どこに手を打つべきなのかが見えてくる観光DX関連の施策はますます重要なものとなってくる」と述べ、さらなるデジタル関連の取り組みに打って出ていくことで、観光需要のさらなる上積みにつなげていきたいとした。



観光分野のデジタル化への取り組みの重要性について説明する下呂市観光協会の瀧康洋会長

LINKED CITY 観光DXサービス概要



LINKED CITYで取り組む観光DXサービスの概要図

ITソリューション特集2023 目次
観光DXレポート…………… 2ページ
Traveler Tribesから見る2023年の旅行者…………… 3ページ
アメリカンエクスプレス グローバルビジネストラベル|日本旅行 (GBT NTA) ……4-5ページ
日本システム開発 (NSK) …………… 6ページ

Traveler Tribes 2033年の旅行者を理解し、将来に備える



アマデウス・ジャパン
マネージング・ディレクター
佐藤洋氏

10年後の2033年の旅行者はどんな旅行スタイルを求め、好むのか。GDSをはじめ、航空会社や空港のシステムなど、旅行業界向けのITソリューションを提供するアマデウスは、2023年2月に「Traveler Tribes 2033」と題した報告書を発表、旅行者を代表的な4つのTribe（共通の興味や関心を持った集団）に分け、各Tribeが今後10年間でどう変化していくのか、その変化にテクノロジーがどう寄与できるかを紹介している。先日、東京観光財団（TCVB）主催のTCVBミーティングの場で、アマデウス・ジャパン マネージング・ディレクターの佐藤洋氏が概要を紹介、未来の旅行者に対し、テクノロジーが果たす役割について語った。

コロナで旅行のあり方が劇的に変化 非接触、自動化サービスが進化

旅行業界に大きな影響を与えた新型コロナウイルス。コロナによって、旅行のあり方が劇的に変化している。なかでも非接触、自動化サービスが大きく進化。空港では、生体認証による搭乗手続きや、手荷物の自動預入機の導入などが進む。またタクシーでは配車アプリが一般

的となり、ホテルにおいては、モバイルチェックイン、さらにモバイルアプリが部屋の鍵として利用できるなど、旅行業界のあらゆる場面において最新のテクノロジーを取り入れた新しいソリューションが次々と誕生している。

4つのTribeに分類 その変化から10年後の旅行者を予測

アマデウスの「Traveler Tribes 2033」では、日本を含む世界15か国の1万人以上の旅行者を調査。そこから43の共通の興味や関心を持つ集団「Tribe」に分類、なかでも顕著な4つの「Tribe」を特定し、それぞれの特徴を紹介している。この4つのTribeの変化を把握するこ

とで、10年後の2033年の旅行者のあり方を予測し、その変化にどう対応できるか、今から準備することができる。報告書では、10年後の変化の中で、テクノロジーがどんな役割を果たしていくのかを提示している。

「Traveler Tribes 2033」で提案する4つのTribe（※調査全体の割合）

	開拓探検型 (43%)	ワクワク体験型 (25%)	思い出づくり型 (17%)	トラベルテック影響型 (15%)
どんな人?	進歩的でペースの早い生活 「大きな冒険」を模索 テクノロジーは機能を重視。日常では健康と幸福感を重視。ボランティア活動にも積極的。サステナビリティのスーパーヒーローであり、テクノロジーの先駆者	体験重視の気ままな旅行者 「とりあえず試してみる」という人生観。新たな体験を求めている。直感で行動	習慣にこだわるハッピーな旅行者 慣れ親しんだもの・行動を好み、変化を積極的に回避。リスク回避の割合が高い。慎重で保守的	出張メインのトラベラー テクノロジーを常に意識 常にチャンスを探し、前向きで進歩的な人生観。効率性に関連したサステナビリティに関心あり。表面上は進歩的で自信家内面には用心深い一面
考え方	計画性と直感は両方大事。新しいチャレンジにリスクはつきもの	人生は泣いても笑っても一度きり	人が第一。地球環境がその次。テクノロジーについては「？」	敏腕の自信家に見える一方、リスクや曖昧さが苦手ですべてを管理したが
2033年の旅行に対する見方	変化を歓迎	よく分からないけどワクワクする	現状と同じものを期待	テクノロジーの活用により旅行計画は円滑になるが、サイバー攻撃は怖い
旅行の目的	発見。コンフォートゾーンからの脱出、健康や幸福感の向上	オープンマインドで探索的、きままな旅がいい	シンプルで価値ある体験（コスパ重視）	非日常を求めて新しいものを好む
計画	データに基づく計画を信頼	「計画立てない派」	お勧め機能・口コミ重視	大手旅行会社、SNSなどの情報を活用してしっかり立てる。今後AIにも期待
交通手段	環境に優しい方がいい	スピードを求め、移動もワクワクしたい	目的地にたどり着くまでの手段。目的地に早く到着して思い出を作りたい。	自動化・効率が良い移動を希望
サステナビリティ	サステナブルなものは高くても支払う価値がある	それほど重視しないが、エコな分（簡素な分）安く提供してほしい	旅行計画に大きく影響しない	出張であれば高いバイオ燃料のフライトを利用したい。キャリアや生産性アップにつながる出張は行きたい（それ以外はオンラインでよい）
宿泊	メジャーブランド。パーソナライズされたサービスやサステナブルな取り組みを歓迎	ワクワク感のあるリーズナブルな宿	データを提供するより思い出を作りたい。隠れ家的な宿は思い出づくりに◎	グローバルチェーンのパーソナライズサービスを継続利用。宿泊場所に対するサステナビリティへの関心は低い
決済方法	未来のものを使い慣れたもの	サブスクリプションではない方法が必要	個人情報保護の観点からデジタル決済は懸念活用することで「お得になる」なら使いたい	現状「最新」の決済手段を2033年も継続利用。新しいものは気になるが、セキュリティを不安視

開拓探検型	ワクワク体験型	思い出づくり型	トラベルテック影響型
<p>新しいことにチャレンジしたい サステナブルにも高い意識</p> <p>● 旅行のリーダー、インフルエンサーに</p>	<p>直感重視のワクワク体験 気ままな旅がいい</p> <p>● 若年層が多い ● 旅行業界に関心と課題を与えてくれる存在 ● 進化の予測が難しい ● 旅行のイノベーション体験を訴求する必要性</p>	<p>現状に満足 変化は苦手</p> <p>● 成熟層 ● もっとも対応が難しい ● サステナビリティは二の次 ● 旅行業界の対応が必要、人を大事にする</p>	<p>出張メイン キャリアも旅行も計画が大事</p> <p>● ビジネストラベラー ● テクノロジーをいち早く使う → フィードバックが得られる ● リスクや曖昧さが苦手</p>

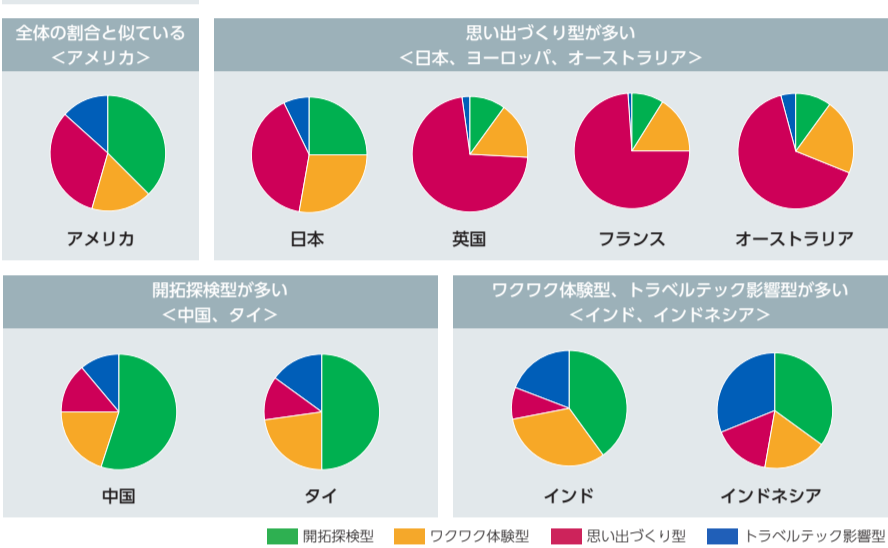
「思い出づくり型」が多い日本 各国で異なる4つのTribeの割合

一方、この4つのTribeの割合は、国ごとに大きく異なる。こうした国別の傾向も大きな参考になる。

日本は、思い出づくり型が多く、トラベルテック影響型が少ないのが特徴。保守的で、最新のテクノロジーには及び腰という傾向が分かる。ヨーロッパやオーストラリアはさらにその傾向が顕著だ。アメリカは全体の

割合に近く、アジアは日本を除き、開拓探検型やワクワク体験型の割合が多めで、思い出づくり型が少ない傾向にある。経済成長を背景に、どんどん旅行したいという意欲が表れているとも言える。

その中でも特徴的なのがインド。IT大国の影響からトラベルテック影響型の割合が他の国と比べて比較的高い。さらにその割合が上回るのがインドネシア。若い層が多く、各種アプリのユーザー数が世界有数の規模を誇り、トラベルテックの利用に大きな抵抗がない。



10年後、4つのTribeはどう変化するか ワクワク体験型、思い出づくり型に変化?

では、この4つのTribeが10年後の2033年にどう変化していくのか。開拓探検型は常に旅行の最前線に立ち、SNSのフォロワーはさらに増加、より大きな影響を与える層になるだろう。

一方、ワクワク体験型は若年層に多いため、10年でライフスタイルに変化が生まれ、多少慎重になることが考えられる。計画は彼らにとって重要となるが、あくまでも最低限のプランにとどめる。

思い出づくり型は、この10年間で変化しない層と、変化する層に二分化。トラベルテック影響型は、引き続き最新のトラベルテックを積極的に取り入れながら、しっかりと旅行の計画を立てる。

向こう10年で時間の経過と共に各Tribeの境界線はやや曖昧になるものの、基本心理は大きく変わらず有効なままであり続けると見る。

開拓探検型	ワクワク体験型	思い出づくり型	トラベルテック影響型
<ul style="list-style-type: none"> ● 新しいことに果敢に挑戦する ● 新たに発見したことを発信する <p>10年後 常に旅行の最前線に立ち続ける</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 計画の重要性に気付き、旅行計画ツールを利用開始 ● 一方でワクワクする旅行がやっぱり好き <p>10年後 計画志向にややシフト</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 今まで通りの旅行を続ける ● 開拓探検型の後を追って変化を少しずつ受け入れる <p>10年後 二分化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 新しいものや経験を好むが、不安もあるので準備や手配は実績重視 ● テクノロジーを活用してしっかりコントロール <p>10年後 常に最新のトラベルテックを活用</p>

10年後にテクノロジーが果たす役割 共通の関心に対応

それでは10年後の変化において、テクノロジーはどんな役割を果たすのだろうか。4つのTribeはそれぞれ志向が異なるものの、共通の関心がある。

例えば、保守的な思い出づくり型でも、こうしたテクノロジーのメリットをしっかりと打ち出すことで、受け入れやすい状況を作り出すことが可能。旅行計画の提案は、AIを使って迅速、簡単に提案できることで、新たな旅行のきっかけを生

み出してくれるはずだ。またVRで新しい旅を体験してもらうことで、事前に安心して新しい旅にチャレンジできるし、リアルな旅のワクワク感を損ねることなく、ワクワク感をあおることができる。

旅行者にとってより豊かになるテクノロジーはウェルカム。4つのTribeに代表されるように、バラバラな旅行者の個性を受け止めることができる。

支払方法の柔軟化 ▶	フィンテック（キャッシュレス、暗号通貨） 例）ペイメントソリューションの導入
行列回避、早く着きたい ▶	生体認証（顔認証、指紋認証） 例）空港での生体認証によるチェックインや搭乗
パーソナライズされた旅行計画 ▶	AI、データソリューション 例）トラベルエコシステムの構築
旅行に必要なアプリをひとつにまとめたい ▶	スーパーアプリ 例）モモンプラットフォームの構築
バーチャルツアーを体験したい ▶	VRツアー 例）メタバース

アマデウス「Travel Tribes 2033」
 ウェブサイト（英語）：<https://amadeus.com/en/insights/themes/traveler-tribes>
 動画：<https://youtu.be/tTlpt4b0uNk>

出張におけるテクノロジーについての考察



アメリカンエクスプレスグローバルビジネストラベル | 日本旅行 (GBT NTA) マルコ・ペリッツァー

コロナ禍で中断していた出張が再開し、対面での交流が増えつつある中、出張を再開するための革新的な方法を求める声が大きくなりつつあります。世界中

の企業が、スマートで効率的、そしてサステナブルな旅を実現するために、これまで以上に決意を固めています。

1850年代に飛行機用のプロペラが発明されて以来、旅行とテクノロジーは密接に関係してきました。人々は旅行をより簡単に、より安全に、より安価にすることを追求しています。

テクノロジーは、旅行を一部のエリート層のための複雑なプロセスから、誰もが効率的に利用できるシステムへと変化させてきました。

GBT NTAの顧客企業のトラベルマネージャー（出張管理者）が、過去20数年間にクライアントのサポートがどのように変化したかを振り返って以下のように述べています。

「出張は、私たちのビジネスライフに欠かせないものとなっています。出張者にとっては、出張の手配は以前より簡単で、より速く、より効率的になりました。しかし、出張管理者にとっては、さまざまな課題を同時に解決しなければならず、出張管理の複雑さが増えています。出張プログラムを効果的に管理し、企業が出張管理者に与える様々な課題を解決するためには、技術の進歩が欠かせません。同時に、新しいテクノロジーは混乱を引き起こす可能性もあることも覚えておく必要があります」

私は30年近く仕事で世界中を飛び回ってきましたが、私は元々さまざまな場所でたくさんの人と会うことが好きで、旅行業界で働くことをとても楽しみにしていたのを覚えています。1990年代は、誰もが広範囲に旅行ができるわけではなく、仕事で海外に行ける人はごくわずかでした。現在は業務の一環として出張する人が多くなっています。2019年には1.4兆ドル(140兆円)以上の金額が海外出張に支出され、過去10年間で1.5倍以上の増加となっています。これは、技術の進歩が大きな原動力となっているためだと思います。旅行がより身近になり、需要が生まれたのです。

ここでは、私が目撃した重要な進歩のいくつかを振り返ってみたいと思います。私が出張の仕事をしたのは、出張者や秘書が企業の出張担当者に電話やファックス、あるいは直接向いて航空券やホテルの予約をしていました。当時はオンサイト、つまり旅行会社のサテライトオフィスがお客様のオフィス内にあるのが普通でした。

また、電話やファックス、あるいは直接ご来社いただいた接客が中心でした。このような直接の接点は、出張者や出張手配者と私たちトラベルカウンセラーと



パンデミックにおけるテクノロジーの活用

最近のコロナ禍においては、双方向通信ソリューションによって、出発前から出張中、到着後まで出張全体を通じて出張者となることができるとい、出張におけるテクノロジーの重要な役割をさらに浮き彫りにしました。

自動承認フローでは、あらかじめ設定された出張承認者に通知を送ることができます。出張先の地理的なゾーン、出張日、理由コード（規程違反の予約が必要な場合に入力する規程違反の理由）、職務プロフィールなど、さまざまな条件に応じて、出張依頼は自動的に承認、却下が可能です。トラベルカウンセラーへの転送もできます。

2022年に世界各地で行われた出張管理者700人への調査では、回答者の全員が、企業の出張規程が1年以内に変更される

の間に強い絆を生み出しました。顧客サービスの観点からは良いのですが、時間がかかり、非効率的であることは否めません。

旅行会社の運営方法を変えた大きな技術革新のひとつが、Eチケットの導入でした。これは、旅行者に物理的なチケットを送る必要がなくなったことを意味します。

同時に、出張者間でEメールがますます普及するようになりました。顧客との接し方が変わったのですから、顧客サービスの観点からは、これが最も大きな変化だったでしょう。音声によるコミュニケーションは大幅に減少し、すぐにメールに取って代わられました。

旅行会社視点での最も大きな変化は、グローバルディストリビューションシステム(GDS)、そして最近ではオンライン予約ツール(OBT)の進歩で、出張者自身が予約できるようになったことでしょう。

これらの進歩がもたらした変化は、複合的な効果をもたらしています。出張者と旅行会社にとって予約プロセスが簡便になりました。さらに、より重要なこととして、定型業務の自動化により、トラベルカウンセラーは独自の旅行専門知識とスキルを駆使して、複雑な旅程のサポート、より良い運賃やホテルの手配が可能となり、最終的にサービスの向上につながりました。現在では、ホテルが環境に優しいかどうか、飛行機による二酸化炭素排出量、予約が会社の出張規程に準拠しているかどうかなどを表示する技術もあります。テクノロジーの進歩により、ビジネストラベルはより身近に、より簡単に、より忙しくなりました。

ことを予想していました。最も多く挙げられたのは規程、潜在的な出張リスクに関するリアルタイムの更新とアラートに関する項目でした(54%)。

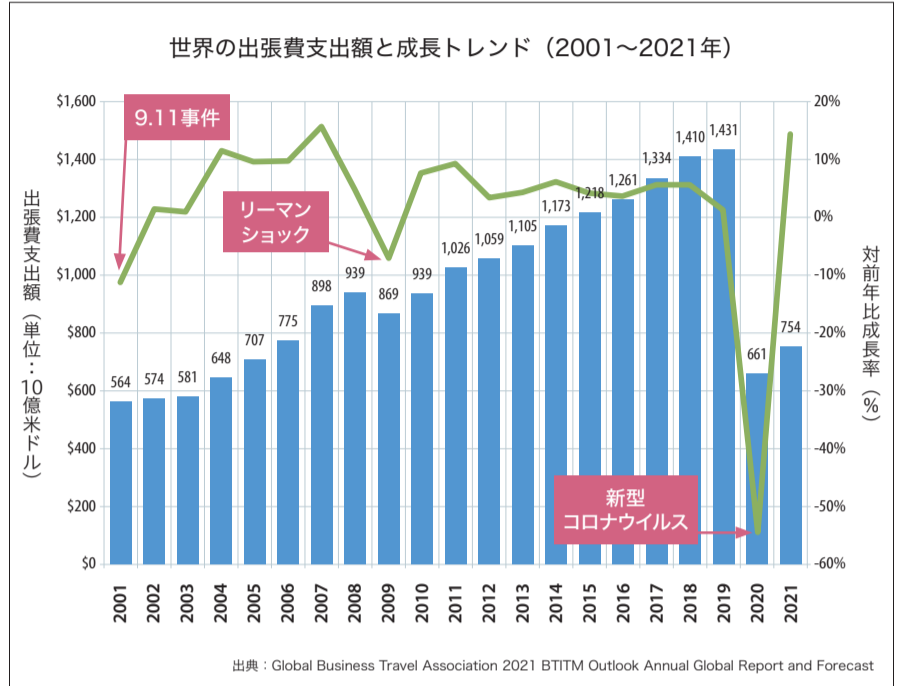
出張管理者は、出張の計画や予約、出発前、移動中といったあらゆる段階で情報を提供することで、出張者に安心感を与えることができるようになりました。出張先でもサポートされていると感じることで、出張者の安心感を高め、満足感を向上させることができます。

このようなコミュニケーション手段は、モバイルアプリへのプッシュ通知、オンライン予約ツールのメッセージ、会社のソーシャルプラットフォーム、ウェブチャット、WhatsApp、SMS、Eメールなどが含まれます。

出張者との情報や認識の共有、リアル



American Express Global Business Travel | Nippon Travel Agency



タイムの最新情報を提供することは重要ですが、効果的なのは双方向のコミュニケーションであることも忘れてはいけません。出張者は、誰かに質問をしたり、サポートを依頼したり、アドバイスを受けることで安心感を得られますし、出張者の経験をフィードバックすることで、出張管理者は実際の声に耳を傾け、必要な対応することができます。

出張者は以前からタッチレス決済や生体認証を利用していたかもしれませんが、パンデミックによりいくつかの新しいトレンドを加速させ、今ではこうした便利なものはどこにでもなるものとなりました。

同時に、新たな目的も発見されました。ブロックチェーンは、活気のある健全な



SAF (サステナブル航空燃料) 産業の誕生を促進するでしょうし、AIは近い将来、出張中に起こりえる混乱を予測し、実際に起こる前に解決することができるようになると考えられます。

では、どのようなことについて期待し、また過度な期待をしないようにすれば良いのでしょうか。ここでは、出張に関連した最新テクノロジーの今後の進展に関する考察と、新しいテクノロジーを導入検討する際のヒントをご紹介します。

① 予測の力を出張プログラムに活用する

人工知能 (AI) は、データに隠された強力な洞察を明らかにし、出張プログラムのあらゆる側面を改善するために利用することができます。

出張プログラムは、人間が理解するにはあまりにも膨大で複雑なデータセットを生成します。AIは、膨大な量の情報の中からパターンを見つけ出し、出張プログラムの最適化に利用できるトレンドを明らかにすることができます。

出張者へのサービスを向上させることは、AIの重要な分野であり、実際に活用している事例もあります。Amex GBTでは、AIを活用した自然言語処理(NLP)システムにより、トラベルカウンセラーの電話対応サービスを迅速化しています。

依頼内容が簡単なものであれば、自動的に処理し、または、実際のトラベルカウンセラーと話す必要があるのかをAIが判断することができるのです。また、すでに私たちはアルゴリズムによって、出張者の好みや同僚の以前の出張行動に基づいたおすすめホテルの選択肢を提案しています。

エジェンシアの提供するダイナミックホテルレートキャップは、特定の時間や都市における認可された上限金額が、データに基づいて理にかなっていることを確認することができます。

将来的には、出張者の行動や嗜好がより詳細に把握できるようになり、勤務形態が変化した際に従業員をどのようにサポートすればよいかをより良く理解できるようになることが期待されます。



例えば、従業員の福利厚生を充実させる戦略の一環として、従業員の出張パターンから燃え尽きる危険性がある従業員を特定し、サポートやアドバイスを提供することができます。

AIのもう一つの興味深い分野は、サプライヤー管理です。AIは、プログラムのコンテンツと価格の最適な組み合わせを作成するための貴重な情報を引き出すことができます。

次のステップ

- 多くの企業では、データが複数のシステムに散在し、異なる形式で保存されているため、データの活用が困難になっています。AIは、データをより統合的で一貫性のある方法で再編成することで、この問題を解決することができます。
- 将来的に強力なAIツールを利用することを想定し、より良いサステナビリティプログラムの推進、業界の水準に対するベンチマーク、タイプ別や出張先別などによって出張者を理解する目的でデータを分析するためにAIがどのように役立つかに検討しておきましょう。

② 購入時の面倒な手間を省く

出張旅費や経費の管理は、従業員にとっては面倒な手間であり、企業にとっては管理上の頭痛の種となることがあります。しかし、テクノロジーはそのすべてを解消することができます。世界中で、迅速でシームレスなデジタル決済が、現金やカード決済に取って代わりつつあるようです。

デジタル決済のスピードと利便性は、特にチームが分散し、出張費と非出張費の比率が変化している企業環境において、重要な役割を担っています。当社の経費管理ソリューションであるNeoのデータを見ると、グローバルなT&E（経費・接待）台帳では出張以外の項目がより多くなっていることがわかります。

中小企業にとって、Neoのようなデジタルツールは、経費管理サイクル全体を「目立たなく」することができます。販売時点での購入から会計での照合まで、すべてのプロセスがシームレスなデジタルワークフローに統合されています。出張者にとっては、経費の請求が自動的に行われ、より迅速に経費を回収することができます。企業にとっては、T&Eが完全にデジタル化されることで、経費処理に関わる煩雑な手続きや時間、コストが削減されます。AIを活用した監査ルールは、これらのプロセスの生産性を向上さ



せます。

これからは、従業員がシームレスで安全な方法でビジネス上の購入を行えるように、さらに力を与えることが重要です。支払いを容易にするウォレットアプリケーションは、経費の支払いや面倒な領収書の発行を回避し、経費や支出管理ソリューションとシームレスに統合することができます。従業員は必要なものを必要なときに購入でき、企業は規程とキャッシュフローをよりよく管理することができます。

次のステップ

●デジタルウォレットは、出張者に適していますか？あなたが思っている以上に、デジタルウォレットは進化しているかもしれません。支払いやT&Eは、従業員や企業双方にとって負担の少ないものになりつつあります。

③ オープンプラットフォーム／視野を広げる

企業の各種トラベルテクノロジーは、単純なオンライン予約システムの域を脱しました。アプリケーション・プログラミング・インターフェース（API）は、出張管理者と出張者にメリットをもたらすソリューションとして、トラベルテックに欠かせない存在となっています。

出張管理は複雑です。最もシンプルな出張でも、出張者を安全に送り出し、帰宅してもらうためには、出張規程の適用、承認、報告、経費の管理など、複数のプロセス、アプリケーション、関係者が関与します。このため、さまざまな技術ソリューションのエコシステムが必要となり、APIによってそれらの間で情報をシームレスに（かつ安全に）流すことができます。APIは新しいものではありませんが、旅行業界はデジタルソリュー



ションによって現代の企業出張プログラムを充実させるための新しい方法を常に開発し続けています。

次のステップ

●出張者が出張中の様々な場面でデジタルツールをどのように利用しているかを考えてみましょう。彼らが日常的に使用するツールやアプリケーションで必要なサービスを提供するにはどうしたらよいでしょうか。

④ ESGの優先順位を加速させるテクノロジー

出張者と出張者の行う選択は、ESGの優先順位を解決に導く鍵となります。テクノロジーは、出張者がより良い選択をするのを助けることができます。出張管理者は、出張プログラムが環境に与える影響を軽減することに尽力しています。

一方で、出張者も企業の環境対策や、より持続可能な出張を実現するために、積極的に取り組んでいます。これは重要なことです。なぜなら、出張者は、組織がサステナビリティと二酸化炭素削減の目標を達成するために重要な役割を担っているからです。例えば、出張方法、宿泊先、レンタカーの種類など、出張者の選択は、排出量に実質的な影響を与えます。

今日では、例えば、POS（Point of Sale、販売管理システム）やOBTで排出量情報やホテルのグリーンフラッグを提供し、出張者がさまざまな選択肢を選べるようにすることができます。

しかし、問題もあります。ひとつは、排出量の計算基準が国によってバラバラなことです。また、基準や方法論は常に更新され、進化しています。そして、これは二酸化炭素排出量や宿泊施設にも言えることです。例えば、ホテルごとの二酸化炭素排出量をグローバルにきめ細かく把握することは不可能です（Hotel Carbon Measurement Initiative/ホテルカーボン測定イニシアチブのような取り組みが行われていますが、まだそこまで至っていません）。



また、多くの場合、出張者は学習の旅を始めたばかりで、自分の選択がもたらす影響についてまだ十分に認識していません。Amex GBTは、出張者がNeo OBTのソート機能やグリーンオプションのフィルターをどのように活用しているかを調査しています。

効果を出すための鍵は、出張者と歩調を合わせることです。意味のない情報を提供しすぎたり、彼らの達成すべき目標から注意をそらしたりしないことです。出張者が理解し、有意義な選択をするために利用できる情報だけを提供しましょう。出張者の理解が深まるにつれて、おすす情報などより洗練されたものになる可能性があります。

次のステップ

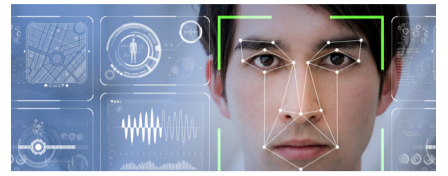
●私たちは、出張者とともに技術を進化させるしかありません。現実的であること、ユーザーを中心としたアプローチをとること、ユーザーのスピードに合わせることで、テクノロジーは、適切な情報を適切なタイミングで提供するための道具なのです。

⑤ 生体認証をID以外にも活用する

生体認証は今や日常生活の一部であり、出張の際にもその役割は大きくなっていくと考えられます。少し前までは、指紋や顔をIDカードとして使うことはサイエンスフィクションのように思われましたが、今日では消費者は日常生活の中で生体認証の利便性と安全性を受け入れています。私たちはスマートフォンのロックを解除し、生体認証で支払いを行い、電子パスポートのゲートに顔認証を組み合わせる空港も増えてきています。

同時に、身体的・生物学的状態をデジタル化した生体情報によって、FitbitやApple Watchのようなウェアラブル端末のヘルスケアアプリがますます洗練されてきています。心拍数、血圧、血中酸素濃度などのバイタルサインをモニターすることができるのです。

生体認証技術によって、出張者の生活がいかに便利になるかを想像するのは難しいことではありません。空港でのチェックインやホテルの部屋の開錠に自分の顔を使うことができます。また、Uberのドライバーの身元確認に生体認証を利用すれば、より安全な生活を送ることができるようになるかもしれません。生体認証は、出張者のウェルビーイング



（心身の健康）をサポートする上で重要な役割を果たすかもしれません。上記のような事例において、生体認証の採用は利用者に利益をもたらすことは明らかですが、出張者は自分の健康状態に関する情報を雇用主と共有することにあまり乗り気ではないかもしれません。

次のステップ

- 出張者が生体認証技術を採用する場合、それが自分にとってどのようなメリットがあるのか、出張のどのような場面で利用することになるかを事前に理解する必要があります。
- 出張プログラムと従業員の福利厚生プログラム（生体認証はこの一部となります）との相互作用を理解しましょう。従来は推測が必要でしたが、生体認証があることにより、実際のデータを取得することができます。

⑥ メタバースで会いましょう？

パンデミックは、ビジネスが成長するために対面でのミーティングが必要であることを多くの人に証明しました。しかし、テクノロジーによって、移動せずに本当に顔を合わせるができるようになるのでしょうか？

Amex GBTで、最も多く再開した出張のタイプは、小規模なミーティングやイベントです。分散した労働力、大量退職、さらには静かな退職（組織に在籍しながらも契約通りの仕事だけを淡々と行い、退職したかのように精神的な余裕を持って働くこと）によって、チームが集まってコラボレーションや創造を行うことの意味について、厳しく見られています。

ビデオ会議は、パンデミック以前からグローバル企業にとって重要な技術でしたが、広く採用されたことで、ビデオ会議に過度に依存することの共通の問題点が明らかになりました。完璧でない接続による時間の浪費やフラストレーション、「空気を読む」ことの不可能性、従業員や同僚と難しい話をするときに理想的でない人間性を奪う効果などです。

テック企業は、仮想体験をより人間らしく見せるために絶えず努力しています。しかし、メタバースでミーティング



をすることにはデメリットもあります。ハードウェアが多く、体力を消耗することもあります。しっかりと準備しなければ、アバターに足がないこともあり、混乱するかもしれません。

Googleが開発したStarlineは、非常にハイテクな「チャットブース」で、地球の裏側にいる人と「その場にいる」ような感覚を味わえる方法です。しかし、このようなビデオ会議技術は、未来の方法なのでしょうか？そうかもしれませんが、まだまだ先の話だと思われます。

次のステップ

- どのようなテクノロジーでも、人々がさまざまな使い方に慣れてくれば、快適に使えるようになるでしょう。
- 企業は、社内外の会議のための出張の組み合わせを検討し、バランスをとることが有効でしょう。

最後に

テクノロジーの役割に関するこの短い分析から、技術の進歩によって、一般に旅行が、特に出張が、より簡単で、より安全で、より手頃になったことが明らかです。新しいテクノロジーは破壊的な力を持っていることが証明され、既存の技術的な解決策を過去のものとさせました。

業界の大きな転換の扉を開き、バリューチェーン全体のサプライヤーは技術的なインフラをアップデートし、時にビジネスモデル全体をアップデートさせることを余儀なくされています。一方

で、出張における新しいテクノロジーの力は、出張を容易にし、予約プロセスを向上させ、購買プロセスに価値をもたらすし、出張者がより多くの情報に基づいた意思決定を行えるようにすることに貢献している場合がほとんどです。

そのため、出張に携わるすべての人は、新しいテクノロジーやソリューションに対して常にオープンであり、その導入が出張者や企業にどのような利益をもたらすかを見極める必要があります。



この話題についてさらに議論したい、具体的なソリューションを検討したい、あるいは意見やアイデアを共有したいとお考えの方は、当社までぜひご連絡ください。

アメリカンエクスプレス グローバルビジネストラベル | 日本旅行 (GBT NTA)
<https://www.gbtnta.com/jpn/contact/btm.html>

インボイス制度と改正「電子帳簿保存法」への対応機能を提供



待ったなしのインボイス制度

今年10月からいよいよインボイス制度がスタートする。新制度は国内取引全般が対象となる消費税に関するものだけに、ほとんどの企業が経理業務等に影響を受ける。もちろん旅行会社も例外ではない。この制度により、取引先に消費税額分を請求したり、他社に支払った消費税額分の仕入れ税額控除を受けたりするには、適格請求書(インボイス)に基づくやり取りが必須となる。対応できなければ適正な経理作業ができず事業者として不適格の烙印を押されてしまうだけに、対応は待ったなしだ。

インボイス制度では、免税事業者(課税売上高1000万円以下)同士の取引を除く、ほとんどの取引先で適格請求書に基づく税務処理が必要になる。免税事業者であるケースが多い添乗員業務を行う個人事業主との取引先が混在する旅行会社では税務処理の複雑化は免れない。

それだけにとどまらず旅行事業では、キャンセルによる代金返却や割引による代金減額といったケースで適格返還請求書が必要になるなど、インボイス制度に対応して複雑な経理処理が必要となるケースが多い。

これまでになかった新制度ということもあって税理士や公認会計士などの専門家でも判断が分かれるケースもあるほどで、対応に万全を期すには専門家との詳細な検討が必要にあるなど大変な労力が必要だ。

加えて昨年4月に改正となった電子帳

簿保存法に則って国税関係帳簿を電子的に保存する仕組みを用意する必要も重なり、多くの会社の管理部門の現場は混乱を余儀なくされているのが実態だ。また小規模企業が個社で対応するには限界もある。

逆にいえば、インボイス制度と改正「電子帳簿保存法」への対応が、旅行業システムの中で解決できてしまうのならば、多くの旅行会社が簡単に対応できることになる。とくに小規模な旅行会社にとっては大変な朗報だ。

旅行業システムTable(タビエ)にインボイス制度対応機能を標準搭載へ

こうした旅行業界のニーズに応えるた

め日本システム開発(NSK)は新制度に合わせて、旅行業システムTable(タビエ)でインボイス制度と改正「電子帳簿保存法」に対応できる機能を開発。改正



「電子帳簿保存法」対応機能はTable(タビエ)の標準機能として搭載予定。インボイス制度への対応機能も10月までには標準機能として搭載する予定で、ユーザーの旅行会社はいずれも追加費用無しで新機能を利用できる(ただしカスタマイズが必要な場合は除く)。

NSKでは、インボイス制度を機に旅行業システムの刷新を図ったり、新たなシステムを検討中の旅行会社にTable(タビエ)の導入を働きかけていく。また「小

規模旅行会社では『10年前に知り合いに作ってもらったシステムをそのまま使い続けている』といったケースもあり、すでにシステム改修もままならない状況となっている場合もあります。今回を機にシステムを検証してみたい(DX推進本部部長代理・山田健一郎氏)と呼びかける。

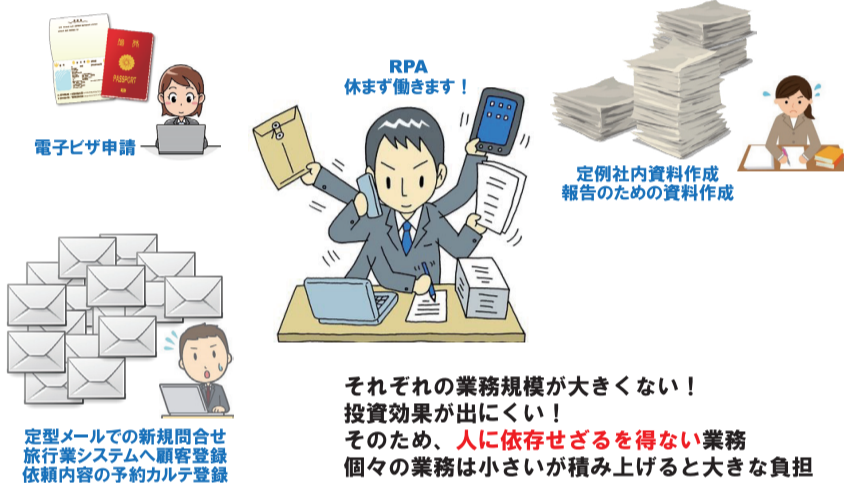
人手不足に対応するDX推進もNSKが支援

旅行業界が直面するもう一つの課題についてもNSKは各種ソリューションを用意している。その課題が人手不足の解消だ。コロナ禍によって業界を去った人材は多く、旅行需要が回復軌道に乗りつつある現在は人手不足が大きな課題となっている。

DX推進が人手不足のソリューションとなるが、具体的にどのような対応をしていくべきか悩む旅行会社は少なくないと思われる。そこでNSKは「デジタル関連の困り事を相談いただければ支援する体制を整えています」(DX推進本部部長・羽鳥一吉氏)という。

たとえば社内でシステム担当を兼任する社員が本来の業務に専念できるよう、システム関連の質問や相談への対応をNSKが肩代わりする「情報システム代行支援」や、単純ではあっても手間がかかる事務作業等を機械に肩代わりさせるための「RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション) 選定・導入支援」など、旅行会社のニーズに合った支援メニューを用意。DX推進を通じて人手不足解消を手助けしていきたい考えだ。

RPA候補となる業務について



それぞれの業務規模が大きくない！
投資効果が出にくい！
そのため、人に依存せざるを得ない業務
個々の業務は小さいが積み上げると大きな負担

貴社の業務を支援します

インボイス制度・電子帳簿保存法 標準対応

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。

旅行業システム



旅行業Web販売システム



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! 基本使用料は月額1万円! ※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ことができるから。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。**

御社独自の機能をカスタマイズ!



『Table Plus』はTable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。

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】

Webサイトに掲載するツアーのタリフを作成し、ツアーの掲載を行います。掲載するツアータリフの追加・更新・削除は全容の管理画面から手軽に行うことができます。そして、実際の申込履歴やマイページ登録されている利用客の登録情報を確認することが可能です。

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てください。RPAは文句を言わない!朝から晩まで!24時間働きます!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



『Table Light』は少人数(4名以下)向けプランです。カスタマイズなど不要な小規模な旅行会社様向けに、初期導入費とクラウド使用料でのご提供が可能となっています。

※2年目より保守費用が必要となります。

■お問合せ先

NSK 日本システム開発株式会社 DX推進本部 営業部

〒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。