

## 世界標準のビジネストラベルのトレンドを伝える年次イベント、 GBT NTA が'ビジネストラベルフォーラム 2017'を開催

企業の出張管理を戦略的にマネジメントするビジネストラベルマネジメント(BTM)を日本で唯一グローバルに展開するBTM 専業の旅行会社、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[略称:GBT NTA] (本社:東京都墨田区、代表取締役社長:内山 博生、URL: <http://www.gbtnta.com/jpn/>)は、2017年11月14日(火)に第6回目となる「ビジネストラベルフォーラム 2017~ビジネストラベルの更なる進化に向けて~」を開催しました。「IT 技術がどのようにビジネストラベルの環境を変えていくか」をテーマにした講演に、グローバルに展開する企業の出張管理者を中心に約50名が参加しました。

代表取締役社長の内山博生は冒頭の挨拶で、「これまでのフォーラムでは'出張が投資であること'や'データマネジメントの重要性'といったメッセージを伝えた。昨今ではこれまで以上に高度な出張管理体制が求められている段階にきている」と述べ、また「AI(人口知能)、RPA(ロボティックプロセスオートメーション)といったテクノロジーによって様々な業務が自動化されていくことは、ビジネストラベル業界も例外ではない」とことを強調しました。

続くオープニングセッションは、事業戦略&開発本部、本部長の滝田祥丈による「ビジネストラベルアップデート: New Technology による革新への期待」として、グローバルでのビジネストラベル業界におけるトレンドやデータ、セーバー社によるビジネストラベル実態の調査結果を紹介しながら、最近のビジネストラベル業界での傾向として、「低価格化」と「パーソナライズ化」という2つの大きなトレンドがあることを示しました。「ニューテクノロジーの登場でBTM サービスに革新が起きている」と述べ、「テクノロジーの革新は出張者・出張管理者・BTMにどのような付加価値を提供してくれるのでしょうか」と問いかけました。



<代表取締役社長 内山博生>



<事業戦略&開発本部 本部長 滝田祥丈>

本フォーラムは、昨年に続き日本 CFO 協会主任研究員である中田清穂氏による、「海外出張管理にも活かせる AI・RPA(ロボティクス)」と題した基調講演が行われました。「今話題の AI は、実は過去に 3 回ブームがあり今回は 4 回目。しばらくするとまた冬の時代がくるだろう」と述べる一方で、「直ぐに使える RPA」の具体的な事例が紹介され、高い注目を集めました。

2017年2月現在、日本では100社4,000のロボティクスが導入され、中でも「通信・生命保険・航空・旅行」の分野では、既に多くの「ビジネスプロセスロボット」が活躍しています\*。日本生命保険相互会社と株式会社三菱UFJフィナンシャル・グループが、従来80名で担当していた契約・顧客管理およびコールセンター業務を、登録・点検代行ロボット(RPA)の採用により13名での業務に集約したという、国内初・世界初の「ロボット事務センターの地方開設」の事例が紹介されました。

後半では RPA の導入に向けた具体的なプロセスの例示と、実際のロボのデモンストレーションが行われました。導入のポイントとして、中田氏は「これまで投資金額とその効果の観点から自動化を断念していた分野の業務の効率化を目指す」「現状の作業プロセスをロボットに置き換えるだけなので、作業プロセス自体の事前改善は必要ない」「担当者自身で業務を洗い出し、ロボ化に適した業務を探させる」の 3 点を挙げました。また、ロボ化する業務を効率的に洗い出すための手法についても紹介しました。

\*データ・取材協力：一般社団法人 日本 RPA 協会

続いて、GBT APAC のプロダクトテクノロジー戦略チームのディレクターである Steve Williams が登壇し、'GBT Technology Strategy' と題した講演を行いました。今後の GBT 社の戦略の方向性として、「様々なコンテンツを提供できるマルチチャネルのプラットフォームに投資を続ける」「BtoC ビジネスと同じように、出張者の好みを把握したサービス提供に再びフォーカスする」の 2 点を挙げました。また、既に GBT がグローバルで展開している最新のソリューションとして、出張者の好みに応じて予約すべきホテルを推奨してくれる 'Trip Recommender'、オンライン・オフラインの予約に関わらず承認・規程遵守チェックプロセスを自動化する 'Expert Auditor'、高度なデータ分析機能を提供する 'Premier Insights'、そして AI 技術を活用して旅行者が出発地と行き先を記入するだけで簡単に全行程の予約ができる 'KDS NEO' を紹介しました\*。

\*これらの製品は、今後順次 GBT NTA により日本市場向けにローカライズ、展開予定(時期未定)



<日本 CFO 協会主任研究員 中田清穂氏>



<GBT APAC のプロダクトテクノロジー戦略チームディレクター Steve Williams>

その後、スポンサーセッションとしてアエロフロート・ロシア航空、ヒルトン・ワールドワイド・セールス、デルタ航空会社、シャングリ・ラ ホテルズ & リゾーツが登壇し、各社のビジネストラベル向け最新情報を伝えました。

モスクワ-東京線が就航 50 周年を迎えたばかりのアエロフロート・ロシア航空の日本・オーストラリア地区営業本部長の鈴木克也氏は、日本就航 50 周年記念ビデオや「モスクワを経由してヨーロッパへ」キャンペーンを紹介しました。ヒルトン・ワールドワイド・セールスの Global Travel Industry Relations APAC、ディレクターの Angelia Chew 氏は、最近の調査によると宿泊客の不満の多くは「チェックイン」であり、これを解消するアプリを紹介しました。



<左から：アエロフロート・ロシア航空 日本・オーストラリア地区営業本部長 鈴木克也氏、ヒルトン・ワールドワイド・セールス Global Travel Industry Relations APAC ディレクター Angelia Chew 氏、デルタ航空会社東日本法人営業部長 平野英樹氏、シャングリ・ラ ホテルズ & リゾーツ リージョナルセールスオフィス セールスマネージャー 和田圭史氏>

デルタ航空会社の東日本法人営業部長の平野英樹氏は、2017年10月31日に成田-デトロイト線に就航したばかりの最新鋭機材であるA350-900における「デルタ・プレミアムセレクト」や、来年度からスタートする契約企業向けプライオリティ・サービスを紹介しました。最後に、フォーラム会場でもあるシャングリ・ラ ホテルズ&リゾーツのリージョナルセールスオフィス、セールスマネージャーの和田圭史氏から、「Lost Horizon」と題してホテルの歴史や世界での展開、シャングリラブランド、運営方針、サービスコンセプト、法人契約などを紹介しました。

最後にラップアップ・セッションとして再度 GBT NTA の滝田祥丈が登壇し、「AI や RPA などのニューテクノロジーがビジネス・トラベルにもたらす付加価値は、“Focus on Traveler Satisfaction”に集約される」、さらに「AI などの先進技術の進展によって手配業務等のオペレーションはロボットなどコンピュータ化が進展する一方で、マネジメントアドバイザーサービスなどの人ならではのコンサルティングサービス提供は依然として求められていくと予想される」と述べました。そして「GBT および GBT NTA は、先進技術を活用したインフラを提供するベストインフラプロバイダーとして、またお客様の状況に応じて適切なアドバイスを提供するベストマネジメントサービスプロバイダーとして、今後ともサービスの提供に努めていく」とフォーラムを締めくくりました。

以上

### アメリカンエクスプレス・グローバルビジネストラベル・日本旅行について (<http://www.gbtnta.com/jpn>)

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) (登記名: 株式会社 日本旅行・グローバルビジネストラベル\*2015年12月31日に社名変更)は、日本で唯一グローバルに展開するビジネス・トラベル・マネジメント(BTM)専門の旅行会社です。2001年4月に、アメリカン・エクスプレスと日本旅行の合併会社として営業を開始し、企業の出張管理業務(ビジネス・トラベル・マネジメント)全般の最適化サポートに関する包括的なサービス提供を行っています。業種や業態によって異なる企業の出張管理に関するニーズを的確に把握し、幅広くコンサルティングとマネジメントサービスをお届けしています。

### アメリカンエクスプレス・グローバルビジネストラベルについて

アメリカンエクスプレス・グローバルビジネストラベル(GBT)は、世界120カ国以上にそのネットワークをもつ世界最大の旅行会社であり、100年以上のビジネストラベルの経験により現在では年間300億米ドルを超える取り扱いを行っています。出張管理業務全般を総合的にサポートするビジネス・トラベル・マネジメント(BTM)サービスとして、出張に関する業務の最適化をサポートし、優れたカスタマー・サービス、コスト削減等洞察力に富むアドバイザーサービスを企業に提供するアメリカン・エクスプレスグループの一員です。多国籍企業を中心に、業界随一の予約技術、専門知識を活かした出張管理コンサルティング、オンラインおよびオフラインでの顧客サービスを提供しています。

本件に関するお問い合わせ先

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  
(株式会社 日本旅行・グローバルビジネストラベル) 担当: 春日  
お問い合わせ先 <https://www.gbtnta.com/jpn/contact/>

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 PR 代理  
ブルームーン・マーケティング株式会社 担当: 野田

Tel: 03-03-6880-9121 / 070-6970-3591 Email: [gbtnta@bluemoonmarketing.jp](mailto:gbtnta@bluemoonmarketing.jp)