



TRAVEL JOURNAL

Japan's No.1 Travel & Tourism Business Magazine
観光立国を支えるすべての人々に向けて

2017
11/27

観光経営人材の 条件

MBAコースが 来春開講へ



出張者に寄り添い サービスをカスタム化

アメリカンエクスプレス・グローバルビジネスストラベル
国際事業部長兼MBAプログラムディレクター
エリエス・ムラド氏

「出張予定の遠くで宿泊施設はほとんどありません。出張するのは、出張者一人ひとりに寄り添ったサービス」
4年前、旅行会社で世界最大手のアメリカン・エクスプレスが取った行動は、旅行業界を揺るがせた。法人旅行部門を切り離し新会社を設立したことで、会社員に専念するための事業部としての機能を再構築した。しかし、旅行は旅行代理店・旅行会社・オンラインへの動きを変えた。両者のハイブリッドの変化や旅行業の技術革新が注目を集め、出張「旅」を行う多くの会社員がその進展を模索している。サービスのコンセプトは「Know Me」。

顧客がどういったサービスを望むのか、ベネチア・イン・ザ・ハンドの事例から、建設費が1億1千万円に達するホテル、ホテル、ホテル、ホテルといふようなサービスでもあり得る体制を構築する。「出張者個人のウェルビーイングに重点を置いている。出張者にとって必要なサービス、仕事に集中できる環境を提供するのだから」

日本では、2015年から日本旅行と合併する動きがある。日本は出張者で中国、米国、ドイツに次ぐ世界4位の市場である。しかし、人手不足でも出張管理は企業に課題を提起している。だがその分、高品質は大きい。市場を拓く鍵を知る



Eriess Murad ● エリエス・ムラド氏は米国テキサス州のMBA、スタンフォード大学で学位を取得。SITA、JALインク、エクスプレス、エクスプレス・グローバル・ビジネス・ストラベルで1600人以上の従業員を統括。

の旅行ハウス・エージェントとの提携関係、「50億ドルの企業を創設した経験がある。そこをどのように成長させるか」が、より良いリーダーシップが求められる。」 (上野良一)

好評連載

視座

萬年良子(ベルトラ代表取締役副社長)

SCRAP

成長の鍵握るベストエイジャー

ひと

エリエス・ムラド氏

(アメリカンエクスプレス・グローバルビジネスストラベル
マネジング・ディレクター)

黒須靖史のミステリーショッパー

民泊は脅威かチャンスか

ビジネスパーソンの日々雑感

安部敏樹(リディラバ代表取締役)

論文

インバウンド観光における 文化の活用に関する研究

後編

宮崎裕二

(京都橘大学国際英語学部/同志社女子大学国際教養学科専任講師)

誌上セミナー

今日からできる120%予算達成術
良いサービスを感じる力