

# 日刊 旅行通信

## Wing Travel Daily

発行所 航空新聞社：日刊旅行通信編集部編  
〒107-0052 東京都港区赤坂4-8-6 赤坂余瀨ビル3階  
TEL(03)3796-6646 FAX(03)3796-6645  
http://wingnews.net mailto:mail@wingnews.net  
購読料 半年33,600円 年間63,000円(消費税含む)

### 【旅行関連】

#### ★ホンダ開発がトラベルエポリューション契約第1号に システム販売契約締結、効率性と生産性向上を

エヌオーイー (NOE) グループのシステム販売会社として今年1月より営業を開始したトラベル・エポリューションは、このほど契約第1号として、ホンダ開発(ホンダトラベルサービス)とシステム販売契約を結ぶ運びとなった。ホンダ開発では10月1日出発分より、新システムでの取扱いが可能となるよう準備を進める考えで、システム稼働は8月頃を予定している。

「トラベル・エポリューション」は、NOEが長年にわたる業務渡航のノウハウを結集して独自開発した新基幹システム。当初は外部へのシステム販売は念頭になかったが、旅行業界で広く業務効率化と生産性向上に役立ててほしいとの考えから、今年1月より販売会社を設立して営業を続けてきた。その結果、今回、ファーストユーザーとしてホンダ開発との契約締結に至ったもの。

ホンダ開発によると、同社の現システムは導入から9年が経過し、その間、一度はシステムの自社開発を試みたものの、費用等の問題から断念。また最近では、経理システム刷新の必要性から、再び自社開発を検討していたが、「トラベル・エポリューション」のシステム販売開始を受けて、昨年末から導入に向けた検討を開始したという。

ホンダ開発の矢ノ倉忠男トラベルサービス部部長は、「トラベル・エポリューションのシステムは、業務渡航専用のシステムだけあって、当社が自社開発を試みたものとかかなり近かったことから、急ピッチで話が進んだ」と述べた。また、矢澤眞由美トラベルサービス部ビジネスオペレーション課課長は、「通常の旅行業システムは、ツアー系のものが多く、業務渡航に特化したものは少ない。その中身も、当社の業務フローにマッチしたシステムだったことが大きい」と評価した。

業務渡航系の旅行会社が一般的な旅行業システムを導入する場合、手配内容管理などのプログラムを大幅にカスタマイズする必要があるため、費用や時間がかかるのが課題だった。その点、トラベル・エポリューションは、業務渡航手配にかかる基本システムは標準装備されており、帳簿類などの固有部分のみをカスタマイズすれば良いため、メリットは大きいという。

ホンダ開発の矢ノ倉部長は、新システム導入によって、「業務効率アップと、サービス品質の向上に繋がることを期待している」として、一例として、これまで手作業で毎日行っていた発券済み顧客のリスト作成が自動化することを挙げた。また、同社ではサービス品質向上の一環で、ミスや抜け・漏れを防ぐため、1受注に対するダブルチェックを全て手作業で行っているが、新システム導入によってチェック機能が強化され、効率化とさらなる品質向上が図れることを期待した。

また、矢澤課長は、「従業員1人当たりの処理件数は、少なくとも10%増加するものと試算している」として、業務効率化に伴う生産性向上にもつながると予測した。加えて最近では、テロや感染症など、業務渡航時におけるリスク管理も大きな課題となっているが、新システムでは顧客データを一元管理し、どの国・地域に顧客が何名滞在しているのかなどを瞬時に把握できることから、リスク管理面でもメリットは大きいとしている。

同社ではこうしたメリットを最大限活かし、レスポンスを含めた品質向上を図ることで、ホンダ技研グループ内の取扱拡大を目指す。矢ノ倉部長は、「ホンダ技研の本体部分ではかなりのシェアを有するが、グループ企業、関連会社、取引先等についてはまだ行き届いていない」として、営業を強化していく方針を示した。

#### システム改修時も「保守サービス内」で対応 トラボ、顧客満足度向上へ、保守業務を徹底

一方、ホンダ開発がファーストユーザーに決定したトラベル・エポリューションの小山文宏社長は、「とても嬉しい。昨年末にいち早く問い合わせを頂き、早いタイミングで契約締結まで来られたことを心より感謝している」と述べ、小山社長自身、最初に買った車もバイクもホンダ製だったことから同社への思い入れは強いと述べた。



※写真=左より、ホンダ開発の矢澤眞由美トラベルサービス部ビジネスオペレーション課課長、矢ノ倉忠男トラベルサービス部部長、トラベル・エポリューションの小山文宏社長、松葉保之取締役

また、同社の松葉保之取締役は、「少ない労力で沢山のお客様と接し、一つ一つの手配品質も上がるとなれば、お客様を含めて皆が喜ぶ状態となる。このシステムによって、そうした環境を作れるのが一番嬉しい」と述べた。

その上で小山社長は、「今後一番大事なのは、保守業務。保守によって、当社の真価が問われる」として、システム導入後の保守管理を徹底することで、顧客満足度向上に努める考えを示した。松葉取締役によると、システム開発を担当したアジェンダ社の拠点は札幌にあるが、プログラム更新時はもとより、障害発生時などでも、リモート環境で即時に接続し、状況確認や対応等を行うとしている。

さらに、NOEではシステムの部分改修を逐次行っているが、「操作性向上のための部分改修時のプログラム配布は、保守サービス内で行っていく」(松葉取締役)として、保守業務の一環として改修時も対応していく考えを示した。