

セーバージャパン「ビジネストラベルマネジメントに関する海外出張者の実態調査」発表 ～テクノロジー環境が激変するも日本の BTM は未だ開拓の余地あり～

エアライン、ホテルチェーンなどの旅行サプライヤーや旅行会社にグローバルなテクノロジー・ソリューションを提供し、トラベルテクノロジー分野における世界最大手のセーバートラベルネットワーク(本社: Sabre Corporation 米国テキサス州、URL: <https://www.sabre.com/locations/japan/>)の日本支社であるセーバージャパン(日本支社長: 中里秀夫、以下「セーバー」)は、『ビジネストラベルマネジメントに関する海外出張者の実態調査』を発表しました。本調査は、海外出張に関する各ステージの現状(出張前の予約・手配、出張中、出張後)や意向を調査することによって、日本におけるビジネストラベルマネジメント(以下「BTM」)の領域における実態や今後ニーズを「出張者の視点から」探ったものです。



*対象はビジネストラベルマネジメントの活用対象となる大企業(従業員500名以上の組織に所属、直近1年で2回以上海外出張をしたビジネスパーソン)

セーバーは、2013年を日本における「BTM元年」と位置づけ、同年6月には一般企業を対象とするセミナーを開催し、その様子は経済番組でも取り上げられました。当時はまだ、メディアで「BTM」という言葉を目にすることはほとんどありませんでしたが、最近では出張予約と経費精算を連携したソリューションなどをふくめ、「ビジネストラベルマネジメント」「BTM」といった言葉を多く見かけるようになりました。モバイル端末(スマートフォン・タブレット)の普及が目覚ましく、ビジネス・レジャー共に旅行前から旅行中まで、激変したテクノロジー環境の中で、果たして BTM が日本市場においてどのくらい浸透しているのかと調査しました。

調査結果からは、日本で近年浸透しつつある BTM の導入は欧米に比較して以前黎明期であり、「コスト削減」「業務の効率化」等を実現したい企業側、およびそのパートナーとなる TMC(Travel Management Company)側の双方にとって、まだまだ開拓、および提供サービスに対する改善や工夫の余地があることがわかりました。

【調査結果の要約・抜粋】

1. **78%が指定の旅行会社があるがうち23%は自由な選択も可能、「全体最適化」はできていない**
海外出張手配について、「会社指定の旅行会社がある」が過半数の55.5%、一方「指定の旅行会社があるか自分で自由に選んでも良い(23.0%)」「毎回自分で自由に選択できる(20.0%)」で社員に選択権がある状況が合わせて43%となった。日本の大企業における海外出張手配はまだ「全体最適化」されておらず、個人が自由に頼んでいる状況も多い。「指定の旅行会社」という選択肢は用意しているものの管理側のガバナンスが効かず、また BTM は手つかずの状態の企業が多いといえる。(Q1)
2. **予約手段は旅行会社へのメールと電話が主流、最も不便・面倒なのはそのやりとりの多さ**

【報道関係者様のお問い合わせ先】

セーバートラベルネットワーク 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: 03-6880-9121 / E-mail: sabre@bluemoonmarketing.jp

実際に予約する手段(複数回答)として最も多いのは、「会社指定の旅行会社にメールで依頼する(52.5%)」、続いて「会社指定の旅行会社に電話で依頼する(31.0%)」で、まだ人を介するサービスが主流となっている。一方「不便・面倒だと思うこと」では「旅行会社との電話・メール等でのやりとりの多さ・時間がかかること(24.0%)」が最も多い状況。「会社指定の旅行会社が提供する予約サイト(OBT=Online Booking Tool)で予約する(17.0%)」はまだ少数派。BTM を主とする TMC(=Travel Management Company)としては、業務上の改善・工夫の余地がまだあるのではないかと。(Q2/Q5)

3. 旅程の管理は61%がアナログで管理、旅程管理アプリの活用はまだわずか

海外出張時の旅程管理(複数回答)について、「旅行会社からもらう旅程表を持参(またはプリントして持参)(61.5%)」および「エアライン・ホテルから発行される予約確認書を持参(またはプリントして持参)(28.5%)」の2パターンが主流で、「スマートフォンのアプリを利用する(15.0%)」はまだ少ない。また Q12 において「旅程管理アプリ」の利用実績を聞いたところ、「利用したことがない(53.5%)」が最多となり、日本においてはこうしたアプリがまだ浸透していない状況といえる。(Q10/Q12)

4. 旅行関連アプリで欲しい機能は「フライトチェックイン/ステータス確認」、次点は「シートマップ」

旅行関連アプリに求める機能(複数回答)を聞いたところ「フライトチェックイン / ステータス確認(55.5%)」が最も多く、「シートマップ(35.5%)」「ホテルマップ(33.5%)」がトップ 3 を占めた。その他「搭乗券および準ずる QR コードなど(30.5%)」「ゲート変更通知(29.5%)」「ホテル予約(27.0%)」「ホテルのルームキー機能(13.5%)」などが挙げられた。旅程管理アプリは様々な情報を取得するコミュニケーションツールとして、これらの複数機能を網羅していることが多い。従来の旅程表の代替案ではなく、モバイルがもたらした「新たな価値の提供」といえる。今後日本でも多機能な旅行関連アプリが浸透していくのではないかと。(Q11)

5. ニーズの高まる「海外出張時の危機管理」、GPS 機能での所在確認は賛否あり

グローバル・レベルで日々ニーズが高まる海外出張時の危機管理について、出張時に「モバイル端末の GPS 機能で会社が所在を追跡すること」に対して、「賛成(51.0%)」「反対(47.0%)」となり、ほぼ同じ割合となった。「その他」として「異常時のみ可」「勤務時間を含め任意で指定できるなら」等の柔軟な利用を求める声が出た。企業の安全配慮義務(Duty of Care)について、出張者の意向をふまえた対応が求められているといえる。

調査結果について、セーバー日本支社長、中里秀夫は「今回の結果は、日本市場において BTM の基本コンセプトの内、特に“業務の効率化”、“データの活用”ならびに“危機管理”の分野で改善の余地が多いことが分かりました。セーバー・ジャパンとしては、セーバー社のパートナー会社であるインフィニトラベル インフォメーション社と協力して、BTM 関連ツールの導入がもたらすメリットをマーケットに訴求するとともに、日本の出張者が少しでも快適かつ効率的な出張が出来るようにサポートしていきたい」と述べています。

*レポートについて詳細をご希望の方はお問い合わせください。

【調査の概要】

テーマ: 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
調査企画: セーバー・ジャパン
調査協力: 株式会社クロス・マーケティング
調査対象者: 日本全国、直近 1 年以内に 2 回以上海外出張に行った、従業員規模 500 名以上の企業に所属する 30-50 代のビジネスパーソン
調査時期: 2017 年 3 月 13 日(月)~3 月 14 日(火)
調査方法: インターネット調査
調査標本数: 男性: 155 名、女性: 45 名の合計 200 名(30 代: 64 名、40 代: 73 名、50 代: 63 名)
設問数: 属性に関する質問: 5 問、海外出張に関する質問: 20 問

【報道関係者様のお問い合わせ先】

セーバートラベルネットワーク 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: 03-6880-9121 / E-mail: sabre@bluemoonmarketing.jp



その他： 企業規模により取り組みがことなる分野のため、「500 人名以上」の大企業に所属する回答者を対象としています。
本レポート中の設問表記は実際の質問票より簡素化しています。

■セーバートラベルネットワークについて

セーバーは世界各国の「エアラインやホテルをはじめとする旅行サプライヤー」と「旅行会社と企業」をつなぎ、旅行者のあらゆるニーズを IT で支える、トラベルテクノロジー分野におけるリーディングカンパニーです。旅行会社には旅行商材を予約する際に必ず必要なシステム「Sabre GDS*」、企業にはオンライン海外出張予約&管理ツール「ゲットゼア(GetThere)」、旅程管理アプリ「トリップケース(TripCase)」などを提供しています。

*GDS: Global Distribution System の略。航空券やホテル、レンタカーなどの旅行関連コンテンツの予約システムの総称

セーバーは世界 144 ヶ国、68,000 を超える旅行会社で 425,000 人を超えるツアー・オペレーターに毎日利用されている他、世界のオンライン旅行会社(OTA)のトップ 10 社がセーバーのパートナーです。セーバーを通じて予約される年間旅行取扱高は約 1,200 億ドル(=13 兆 2,000 億円/1\$=110 円で計算)にもなります。

1960 年に世界最初の予約システムを開発以来 50 年以上の経験と技術を生かし、現在は世界 65 カ国に約 10,000 人の従業員を擁し、グローバル・カスタマー・サポートセンターでは 13 の言語に対応して世界各国の顧客をサポートしています。

- ・会社名 セーバートラベルネットワーク
- ・日本支社長 中里 秀夫(なかざと・ひでお)
- ・本社住所 〒107-0052 東京都港区赤坂 2-17-7 赤坂溜池タワー4 階
- ・TEL/FAX TEL : 03-6893-7270 FAX : 03-6893-7279
- ・設立 1993 年 9 月 17 日
- ・業務内容 旅行・運輸業界を主とした情報処理および情報提供サービス、ソフトウェアの技術指導、システム構築のコンサルティング
- ・ウェブサイト <https://www.sabre.com/locations/japan/> 公式サイト
<http://jp.tripcase.com> TripCase 日本語版

*Sabre(R), Sabre Holdings(R), Sabre Travel Network(R),および GetThere(R)は登録商標であり Sabre Holdings Corporation またはその関連会社が所有する商標です。その他の商標はそれぞれ各所有者のものであります。

【本件に関するお問い合わせ先】

セーバートラベルネットワーク(担当:岩壺)
TEL: 03-6893-7270 / E-mail: contact.japan@sabre.com

【報道関係者様のお問合わせ先】

セーバートラベルネットワーク PR 代理(ブルームーン・マーケティング株式会社: 野田)
TEL: 03-6880-9121・070-6970-3591 / E-mail: sabre@bluemoonmarketing.jp

【報道関係者様のお問合わせ先】

セーバートラベルネットワーク 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: 03-6880-9121 / E-mail: sabre@bluemoonmarketing.jp