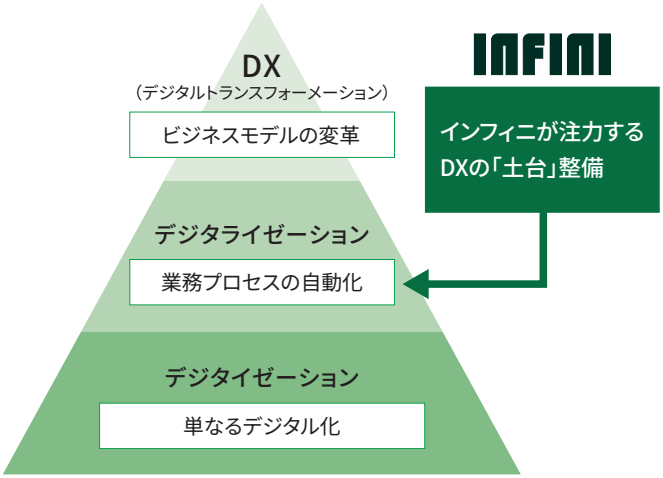
旅行会社のDXパートナー
GDSの枠を超え、業務改革へ導くインフィニの戦略

旅行需要が回復する一方、人手不足や業務の複雑化など、旅行会社を取り巻く厳しい状況の打開に向けた転換期を今迎えている。より根本的な業務改革が求められるなか、インフィニはGDSの枠を超えた「DXパートナー」として、業務の自動化やAIの活用を通じ、旅行会社のデジタライゼーションをサポートする。ここでは、インフィニが注力する3つの取り組みについて紹介したい。目指すのは、単なるツールの導入ではなく、業務プロセスの自動化とデータ活用を軸とした現場負荷の軽減と経営判断の高度化、そしてその先にあるDXによるビジネスモデル変革だ。



デジタライゼーション その1

パッケージツアーの自動生成

工数を抑えてオンライン販売、販売機会拡大へ
INFINI Cache ソリューション群

IT運賃を利用した募集型企画旅行（パッケージツアー）は、これまで紙のパンフレットを用意し、店頭や新聞広告などを通じて販売するのが主流だった。しかしオンライン化の進展により、価格競争力の高いOTAによる手配旅行（航空券単体やダイナミックパッケージ）が台頭。加えて、コロナ禍を経ても人手不足が続き、公示運賃のダイナミックプライシング化も進んだことで、造成に手間のかかるパッケージツアーの流通量は減少している。

一方、パッケージツアーは有事対応に強く、海外旅行初心者にも利用しやすい。人手をかけずに造成できれば、OTAに対抗できる商品展開も可能になる。

パッケージツアー造成の現状と課題

背景	オンライン化によるOTAの台頭
課題	人手不足やダイナミックプライシング化で造成しづらい状況
解決	航空在庫データを自動提供するインフィニソリューションの導入
効果	自動化で工数を削減、オンライン販売で販売機会拡大 ➡ 消費者に届くパッケージツアーの造成が可能に
将来	NDC対応、販売データを活用したマーケティング分析

インフィニでは、フライトスケジュールや空席、料金などの航空在庫データを旅行会社へ自動的に提供するソリューションを提供。IT運賃をベースとした旅行会社の既存のツアー造成システムとの連携にも対応する。

フライト・空席在庫データを提供する「INFINI Availability Cache」と、IT運賃や公示運賃も含めて一括でデータ化する「INFINI Calendar Cache」は、延べ20社以上の旅行会社が活用。パッケージツアー流通の大部分を裏で支える。

これにより、ツアー造成担当者は、日々の在庫や料金確認作業から解放され、商品設計やラインナップ拡充、マーケット分析などに力を振り向けることができる。

またパッケージツアーを予約サイト上で販売することで、利用者はOTAのように航空券とホテルを個別に検索・手配する必要がなくなり、煩雑な手間なく予約できる。その結果、成約につなげやすくなり、販売機会の拡大が期待できる。

今後は、NDCとパッケージツアーを融合させた「INFINI NDC-Cache（仮称）」の実用化を進める。さらに自動予約機能の実装に向けた包括的なソリューション提案や、システム構築コンサルティングも手がけ、単なるデータ提供にとどまらず、ユーザーのDX化を総合的に支援する。

INFINI Calendar Cache
航空在庫データを自動作成（例：HND―BKK4泊、AM便×PM便）

↓

旅行会社

株式会社 阪急交通社のオンラインパッケージツアー販売サイト画面例

デジタライゼーション その2

自動化で出張手配をシンプルに

危機対応に人的リソースを振り向け、付加価値向上へ
INFINI Smart Ticketing、キュー発券ツール

出張手配を担う業務渡航系旅行会社の業務範囲は多岐にわたる。単なる出張手配にとどまらず、顧客企業の出張規定の運用や精算、コスト管理などのサポートに加え、有事の際の従業員のケアなど、危機管理の面でも重要な役割を果たしている。

出張手配のプロセスを自動化できれば、昨今の世界情勢も踏まえ、有事の突発対応に人的リソースを振り向けられるほか、出張データの分析を通じた新たな提案など、顧客企業への付加価値の提供にもつながる。

業務渡航系旅行会社における出張手配の現状と課題

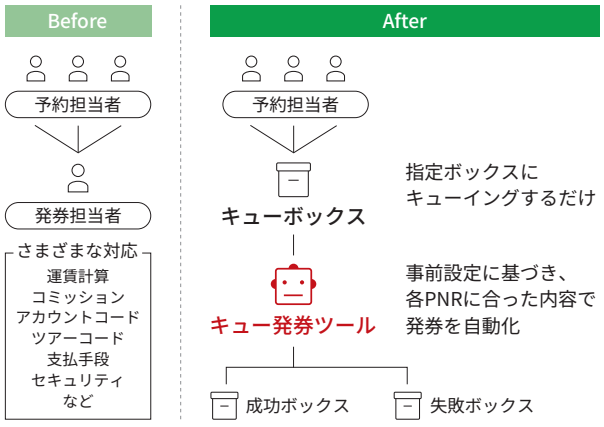
背景	出張手配だけでなく危機対応など出張全般をサポート
課題	複雑な対応が多い出張手配は担当者のスキルに依存しがち
解決	キュー処理・発券業務の自動化ツールを導入
効果	手間を削減し、人的リソースが必要な業務に集中 ➡ 危機管理など、顧客企業への付加価値向上
将来	AIを活用した自動見積生成など、さらなる自動化

特に出張手配業務は、最初の問い合わせや見積もりから予約、発券、さらに変更処理まで複雑な対応が多く、その分高いスキル

が求められる。将来的な人手不足も見据え、誰でも適切な対応ができる運用の「見える化」と、手配業務のシンプル化が求められている。

こうした課題に対し、インフィニは予約からキュー確認、発券までの業務自動化を提案する。自動化により土日対応も可能となり、人的リソースをパーソナルな対応が必要な領域に集中させることで、サービス向上にもつながる。

さらに交換発行や払い戻しなど、確認項目の多い処理についても自動化が進んでおり、自動化できる領域の拡大を図る。将来的にはAIを活用した自動見積生成なども視野に入れ、ベテランのノウハウをシステム化することで、誰でも高度な対応が可能となる運用を目指す。



発券業務の自動化ワークフロー例

導入事例　株式会社 日本橋夢屋

日本橋夢屋

自動発券前提の運用に見直し、新規発券業務をほぼ自動化

「発券は基本自動化したい」（代表取締役社長清宮学氏）という方針のもと、日本橋夢屋は、運賃確認や入力漏れのチェックなど手作業が多かった発券業務について、インフィニのサポートを受けながら自動化を進めた。

既に自動発券システム「INFINI Smart Ticketing」を導入していたものの、十分に使いこなせていなかったため、自動発券を前提とした運用フローへ見直した。航空会社ごとの設定を整理してマニュアル化し、月次レポートで自動発券率を可視化しながら改善を重ねた結果、現在は新規発券のほぼ100%自動化を実現した。

これにより、発券担当スタッフは変更や取消対応に注力できるようになり、土日発券も可能となった。今後は交換発行や払戻の自動化も進める。

デジタライゼーション その3

リテーラーのNDC手配を可能に

ホールセラーの省力化と競争力強化へ

INFINI B-Assist / NDC Connect

きめ細かな料金設定や付帯サービスの提供が可能になるNDC。航空会社で導入が進むなか、旅行会社でもこれを「強み」として取り入れることで、提案力や競争力の強化につながる。

一方、NDCの取扱いには、一部例外を除きIATA公認代理店であることが基本条件となるため、リテーラーは基本的にホールセラー経由で利用することになる。ホールセラーにとっては、リテーラーへのNDC手配サービスが付加価値向上につながる。

ただ、リテーラーのNDC手配をホールセラーが一手に引き受けることになれば業務量の増大につながるため、これまでのGDS（EDIFACT）手配と同様、リテーラー自身がNDCも手配もできるフローの整備が求められる。

リテーラーによるNDC手配の現状と課題

背景	NDCはホールセラー（IATA代理店）でしか基本的には取扱いができない
課題	ホールセラーの業務量増加への懸念
解決	ホールセラー向けB2B Web予約エンジンでのNDC対応
効果	リテーラーのNDC手配が可能に ➡ リテーラーへの付加価値提供、ホールセラーの手間も削減
将来	GDSとNDCを分け隔てなく予約・手配

インフィニは、ホールセラー向けB2B Web予約エンジン「INFINI B-Assist」のNDC対応を進め、リテーラーがホールセラー経由でNDC手配できる体制を整えている。

さらにNDCに目を向けると、今後は新たなNDCソリューション「INFINI NDC Connect」をリリース予定。既存のINFINI手配端末「INFINI LINX PLUS」に連携し、GUIによる直感的な操作でNDCコンテンツの手配が可能となる「INFINI NDC PLUS」を提供。また、オンラインサービス等に向けたNDC API接続も可能となる。

和製GDSとして日本市場で培ってきたノウハウやサポート体制を活かし、日本特有の業務ニーズに対応したNDC環境を提供する方針だ。

NDCコンテンツも手配可能な「INFINI B-Assist」画面例

導入事例　株式会社トラベルプラザインターナショナル

Tpi

リテーラーのNDC手配、自社にもメリット

NDCの取扱いはまだ少ないものの、「IT運賃の取り込みなど、今後確実にNDCの割合は大きくなる」（営業企画部航空仕入課長石野裕介氏）と見ており、対応を進めている。一方で、航空会社ごとに運賃条件等が異なるため、リテーラーからの問い合わせ対応がスタッフの負担になっていた。

「INFINI B-Assist」のNDC対応により、リテーラー側でもNDC手配が可能となった。石野氏は、リテーラー側で運賃条件を確認できる点をメリットに挙げ、問い合わせの減少につながったと話す。加えて、自社システムとの連携が可能な点やインフィニの対応力も評価した。

現在、「INFINI B-Assist」によるNDC手配は、新規予約とキャンセルのみ。次のステップとして、石野氏は「NDCならではの付帯サービスを画面上で確認しながら手配できるようになれば」と期待を見せる。

付帯サービスの手配が可能になれば、リテーラーからの質問増加が想定されるが、「航空会社の対応やインフィニのサポートに期待したい」と語る。今後は払い戻しや交換発行などの自動化も見据える。

今後、NDCは「技術的なスキルがなくても手配できる」分、航空会社が提供するポータルなど、他の選択肢も広がる可能性がある。その中で「リテーラー向けのソリューションとして、使いやすさの面など、どう提供できるのかインフィニとタッグを組んで取り組んでいきたい」という。

インフィニでは今後「INFINI NDC Connect」のリリースを予定しており、石野氏は、日本市場に合った機能提供やサポート体制を備えた「和製GDS」として、今後もインフィニとの連携強化に期待を寄せた。