

いまさら聞けないGDS

～経営者向けに基本から最新情報まで教えます～

西和彦氏 アクセス国際ネットワーク
代表取締役社長

旅行業界の業務に欠かせない流通・販売ツールGDS／CRS。

しかし予約・発券などの関連部署以外では馴染みの薄い存在でもある。

多くの経営者にとっても、重要だが遠い存在であるようだ。そこでアクセス国際ネットワークの西社長に、基本から最新情報まで、わかりやすく説明していただいた。

航空会社が1960年前後から自社用に開発してきたコンピューター・リザーベーション・システムが、70年代になり、航空座席の予約・販売ツールとして旅行会社に開放されたのが、いわゆる CRS です。旅行会社に展開された CRS は、航空会社にとって自社の座席を販売する強力なツールとなりましたが、80年代後半からは自社座席の優先表示による販売を禁じるルールができます。それにより航空会社にとって CRS を自ら展開するメリットがなくなり、また公平・平等を担保する意味もあって CRS は航空会社から資本が切り離されていき、個別の会社として経営を行うようになりました。

一方で CRS はホテルやレンタカー、鉄道や船などのサプライヤーと契約を交わし、航空座席だけでなく、旅行に必要なさまざまな素材の予約ができるようになっていきます。また主要 CRS の端末は、展開先を世界規模で拡大していきます。こうして CRS はグローバル・ディストリビューション・システムへと進化・成長し、GDS と呼ばれるようになっていきます。

GDS は、サプライヤーから得るブッキングフィーと、旅行会社から得る端末使用料を収益源とするビジネスモデルを確立し、独立した GDS 企業として航空・旅行業界の BtoB 流通を担う存在となりました。

日本航空も社内システムの CRS「JALCOM」を旅行会社に展開、サポートを行う社内組織としてジャルコムセンターを1987年に立ち上げ、1988年にアクセスセンター部に改称。さらに91年には同部が日本航空から分社・独立して、アクセス国際ネットワークが発足しました。

システム会社を取り巻く環境変化

世界の有力 CRS は GDS へ進化・発展しながら、合従連衡を繰り返し、現在、世界には3大と呼ばれる GDS が存在し、それ以外の GDS もこの3大 GDS と複雑に関係しています。

アメリカン航空の CRS が発展してできた「セーバー」、エールフランスやルフトハンザなど欧州系航空会社が共同出資する「アマデウス」、それに「トラベルポート」がいわゆる3大 GDS です。

トラベルポートは、デルタ航空の「DATAS」と旧ノースウエスト航空、旧トランスワールド航空の「PARS」が合併してできた「ワールドスパン」や、ユナイテッド航空の CRS「アポロ」、ブリティッシュ・エアウェイズや KLM など欧州系の航空会社による「ガリレオ」などを統合してできた GDS 企業です。

このほかアジアでは、アジア系航空会社の共同出資による「アバカス」が存在感を示し、日本ではアクセス国際ネットワークの「AXESS」と、全日空系の「インフィニ」が日系の存在感を維持しています。

航空・旅行業界の環境変化と IT の進化に合わせて進化・成長してきた GDS ですが、現在、3つの大きな環境変化に直面しています。1点目は分散化するマーケットとコンテンツへの対応です。航空会社については LCC の台頭により、旅行者の選択肢が広がり、GDS も LCC への対応が求められています。同時に、たとえば欧州高速鉄道などを中心とする鉄道への対応も迫られています。

2点目は新たなマーケットニーズへの対応です。たとえば LCC の登場により、座席指定、優先搭乗、

機内食やアメニティーの提供などを付帯サービスとして選択し、それぞれに航空会社が課金するスタイルが「アンシラリーサービス」として普及しつつあります。ちなみに米国の大手航空会社では、数千億円以上をアンシラリーサービスで稼いでいるという報告もあります。こうしたニーズにもGDSとして対応する必要があります。

3つ目は新テクノロジーへの対応です。とりわけデバイス環境の変化、たとえばモバイル化への対応は急務となっています。07年以降、一気に普及スピードを速めているスマホによって、モバイル進化が革命的に動き始めています。GDSにとっても、こうしたデバイスの変化への対応が非常に重要です。

常に求められる最新技術

アクセス国際ネットワークでは一昨年、50年ぶりにホストシステムを刷新しました。日本航空のCRSとして1964年にシステムを稼働して以来の刷新です。

GDSは、先ほど触れたようにさまざまな変化への対応が求められています。その求めに応じて進化していくには、常に最先端の技術を取り入れ、時代に合わせて進化していける拡張性と、グローバル化するビジネス環境に対応した世界標準の機能が必要です。このためアクセス国際ネットワークは世界3大GDS企業であるトラベルポートとIT分野で提携し、ホストシステムの刷新に踏み切りました。

トラベルポートとホストシステムを共有することで、全世界のトラベルポート端末、つまりアポロ、ガリレオ、ワールドスパンなどの端末とアクセス国際ネットワークのホストシステムも連携できるようになりました。その結果、たとえば業務渡航の出張者から、海外の出張先で旅程を変更したいとの申し出があった場合、旅行会社は現地のガリレオやアポロ、ワールドスパンの端末から、AXESSで作成した当該出張者のPNR情報を引き出して、変更作業を行えるわけです。現在、こうした機能を「スイッチャブルアクセス」として提供しています。この機能を使えば、もしも旅行会社の海外支店に、日本語ができてアクセス端末も操作できる担当者がいない場合でも、顧客の変更要望に迅速に対応できるようになったわけです。



Profile

にし・かずひこ ● 1957年生まれ。80年日本航空入社。東京支店国際団体旅客販売部などを経て、01年本社国際営業部マネージャー。その後、IR部長、執行役員法人担当、法人営業総括東京副支店長を歴任し、10年中部地区支配人。14年4月から現職。

今後、日本で端末を展開するGDSに求められる要素は3つあります。

1点目は、世界3大GDSと同等レベルの機能性を維持しつつ、日本市場のニーズに対応できることです。世界標準に対応するだけでなく、日本市場の特性、日本の旅行会社の使い勝手にも配慮したGDSでなければなりません。

2点目は多様化する旅行のコンテンツに、最新ITを駆使して対応していくことです。コンテンツが増加し、分散化しているなかで、日本市場で必要とされる内容を日本語で提供できることが重要です。さらに分散するコンテンツをGDSが1つに束ねて、ワンストップで検索や予約ができることも求められます。さらにSNSといった新たなコミュニケーション環境とも連携し、対応できなければなりません。

3点目は日本の旅行会社や企業の海外展開をサポートできるGDSであること。顧客企業の海外展開に合わせ、危機管理機能を含めたさまざまな機能を提供することで、顧客を支援できる必要があります。

ビッグデータの活用を含め、GDSはまだまだ進化・発展していく余地があります。われわれは常に進化を意識して、航空・旅行業界の皆様のお役に立てよう努力していく考えです。