



# 市場の変化を捉え続ける

アクセス国際ネットワーク 代表取締役社長

## 添川清司氏

ホストシステムの刷新という一大事業から1年半。新システムへの移行も落ち着き、これからは、新体制の強みを存分に発揮することが期待される。4月に就任した添川清司社長に、今後の舵取りの方向性などを伺った。

——4月に社長に就任されました。経営トップとして、どのような抱負をお持ちですか。

新ホストシステムへ移行してまもなく1年半になります。移行準備から安定稼働に至るまでの間、ご支援、ご協力いただきました旅行・航空業界の皆さまに感謝申し上げます。今後も新しい機能や充実したサービスの提供によって、旅行・航空業界の発展に貢献していきたいと考えています。

私がアクセス国際ネットワークに着任したのは、日本航空グループが大きな節目を迎え、その後の事業の方向性を定めていかねばならない時期でした。

その中でホストシステム刷新は避けられないというのがJALグループとしての判断でした。変化するマーケットニーズに応え、新しいサービスを実現していくには、それに適用する基盤が必要だと考えたからです。

今後は、システムに求められる機能やニーズがますます多様化し、スピード感を持って対応することが不可欠です。当社としては、旅行・航空業界の皆さまや航空機を利用する方々まで、携わるすべての皆さまがメリットを得られる仕組みをどのように維持していくのか、常に感謝の気持ちを忘れず

えていきたいと思っています。

### 業界の収益向上に貢献

——GDSを取り巻くビジネス環境の変化については、どのように捉えていらっしゃいますか。

旅行者の嗜好の多様化により、旅行コンテンツがどんどん分散化しています。従来、GDSは主に世界中の航空会社やホテル、レンタカーチェーンの商品を取り扱う旅行流通システムとして発展してきましたが、今日ではIATA非加盟の航空会社やGDS登録を行わず自社のウェブサイトで開催するホテルチェーンの台頭などによって、多様化・分散化するコンテンツを、できるだけ1つのGDSにまとめて提供していくことが課題となっています。

一方、航空会社においては、GDSを予約端末としての役割から、販売促進のためのツールとして活用するよう捉え方が変わってきています。旅行者個々の要望に対応するアンシラリーサービスが広がるなか、顧客のニーズに応え、業界の収益向上にも貢献できる仕組み作りに取り組んでいきたいと考えています。

また、業務渡航分野での出張経費の管理や安全意識の高まりといった課題を、システムでサポートする開発や営業活動を進めています。その一例として、渡航手配の効率化と顧客企業の出張費用削減を実現する「AXESS BTM」や世界各地のトラベルポート端末からAXESS PNRの予約、発券のフォローアップができる「Switchable Access」を活用した運用のご提案を行っています。こういったグローバルな仕組みの活用と、AXESSの日本地区における経験を組み合わせることで良い結果が得られると考えています。

さらに変更が多く複雑化する発券業務やシステム環境、制度変更にともなう手配業務の煩雑化により、豊富な経験やノウハウの蓄積が必要です。そういった予約・発券操作にかかる負担軽減を仕組みやシステムでスムーズに実現できるよう、AXESSでは日本マーケットの特性に合わせたシステム構築への投資を積極的に継続しています。複雑な発券や変更操作を誘導するマスク機能の展開、エントリーの入力をサポートするGUIツールによって作業時間短縮や新しい制度、技術へのスピーディーな対応をサポートしたいと考えています。



### 自分で考える集団に

——新たな時代に対応していくために、システム面だけでなく、企業としても変化が求められると思います。

何よりも業界の皆さまに必要とされ、信頼される企業となることを目指したい。そのためにシステムの信頼性を高め、質の高い一貫性のあるサービスを提供し続けていきたいと考えています。

社内では、現実を正しく認識したうえで慣習にとらわれず、変化やスピードに対応していけるように、働き方を変えていこうと話合っています。目的を擦り合わせたうえで、自分で考え、行動することを習慣づけていくと、他者とは違う答えにたどり着けるようになり、AXESSらしさが出てくるのではないかと期待しています。

また社内の人財をできるだけ有効に活用していくことも必要だと考えています。GDSのビジネスは専門性が高く、一定の知識や技量レベルに達するには時間がかかります。経験を積んだ社員には、たとえば子育てなどのライフイベントを迎えたときにも変わらず職場での活躍を期待したい。当社は女性社員も多いことから、長時間労働が常態化することなく効率的な働き方を考えるワークライフバランスの推進や柔軟な勤務体系の整備により、多くの社員に十分に力を発揮してもらえる体制を整えるよう努めています。

経営を含む社員一人ひとりが、JALグループ全社員の指針であるJALフィロソフィを学び、AXESSらしさと一貫性を持って成長することが、業界の発展への貢献にもつながると信じています。

### Profile

そえかわ・せいじ ●1963年生まれ。87年日本航空入社。日本航空国際・マイレージセンター部マネージャー、アジア・オセアニア地区担当役員等を歴任。10年アクセス国際ネットワーク企画総務部長、取締役などを経て15年4月から現職。