

海外事情 8月13日号

- オンライン決済が台頭
- 3つの潮流が旅行企業影響
- ウェイブレイザーが閉鎖
- メッセージアプリが中軸に

以上は、トラベルジャーナル 8月13日号をご覧ください。

➤ 旅行セキュリティを解錠する Part3: 生体認証

By [Mitra Sorrells](#) | May 21, 2018

これまでのプライバシーとセキュリティの2つのシリーズでは、旅行会社のサイバーセキュリティと期限が迫る GDPR といったデータに関する2つの話題をとりあげた。旅行におけるプライバシーと旅行のセキュリティは、情報だけではなく、国境を越える人の移動にも関連性がある。Part3 では空港の旅客搭乗時と到着時の生体認証スキニングの利用を調べてみよう。搭乗や到着を迅速化する個人認証の方法として、航空旅客のデジタル顔面スキャンをテストする本格的な作業が進んでいる

背景

Pew リサーチセンターによると、米国では77%がスマートフォンを持っており、そのほとんどが内蔵されているカメラで指紋や顔面をスキャンするといった生体認証センサーが組み込まれている。人々はこれらの技術に慣れ親しんできて、旅を含めたその他の多くの処理にも同じような迅速で簡単な本人認証を求めるようになってきた。

IATA の17年の世界旅客調査によると、64%の旅客が生体認証システムは身分証明のための技術として好ましいと考えており、72%は搭乗時にセルフボーディングを望んでいる。SITA のポートフォリオ部長（政府およびセキュリティソリューションライン担当）の Sean Farrell 氏によると、生体認証顔面スキャンは、旅客が好むもので、航空会社や空港にとってはコスト削減となるセルフサービスのモデルへの移行を可能にし、さらにセキュリティを高めることができる。Farrell 氏は「基本的な生体認証の前提と、アプリを開く、銀行と取引する、ラップトップを開くなどの日常生活の一部として生体認証を利用し始めた理由は、誰かがあなたの身元を乗っ取り使用するのを防ぎ、実際にさらに高度なセ

セキュリティを提供できるということです」と言う。

テスト運用

生体認証による顔面スキャンニングの広範囲なテスト運用は現在進行中だ。SITA と CBP(米国税関・国境警備局) との協力により、BA は現在オーランドとロサンゼルス両空港で生体認証ゲートを利用している。BA によると、LA では400名以上の旅客の搭乗が従来方式の半分以下の22分でできている。BA は、ヒースロー空港のT5でも国内線全便で生体認証搭乗を行っている。ヒースローからマイアミ、ニューヨーク(JFK) 行の便によっては、到着時に生体認証スキャンニングが利用できる。JetBlue は、17年の7月からSITA と CBP と共同でボストンからアルーバ行の便で生体認証搭乗を開始、すぐにボストンからサンティアゴ(ドミニカ共和国) への便が追加された。JetBlue によると、顧客の反応は前向きで90%以上がセルフボーディングを選び、クルーはパスポートチェックをする手間が省ける。「生体認証の導入は搭乗プロセスをより簡単になり、空港でのエクスペリエンスを革新的なものにしています。さらに旅行全体での主なタッチポイントに生体認証技術を取り入れる長期の工程表と計画について、CBP と継続して話し合っています」と JetBlue のカスタマーエクスペリエンス担当 VP の Joanna Geraghty 氏は言う。LH, QF, NZ, KL, Air Asia といった他の航空会社も生体認証搭乗をテスト中だ。生体認証は、国際線の到着プロセスでもテスト中だ。2月にはマイアミ空港に新しい審査施設が開設され、“顔認証でパスポートのスクリーニングを迅速化するために特化された米国で初めての施設”と謳われている。「マイアミ空港では、税関職員に iPad を使いながら見回りをさせることや、米国の信頼できる異なった旅行者認証プログラムを合併し、顔面生体認証の使用も含めてこれらのプログラムを最新化することについても話されています。旅客のエクスペリエンスをより良くする新技術を使うことは、実にインバウンド、アウトバウンドの両方の旅行プロセスの変革です」と Farrell 氏は述べている。

可能性

消費者の慣れとスキャンニング技術の質的向上により生体認証スキャンニングが急速に採用されている。Farrell 氏によると、SITA は JetBlue との共同作業で、CBP のデータベースと98%以上の一致に成功している。

何年か前までは、正確にスキャンするためには照明が必要で、笑顔禁止、顔に何も付けずカメラに正対することが必要だったが、現在は一秒以内にどんな状

況でも記録でき、すべての旅客に対応できる。Ever AI の CEO である Doug Aley 氏は、顔と場所を識別して画像を分類する方法を使った写真とビデオの保管サービスの会社を 5 年前に開始した。技術が完成したので、同社は昨年 10 月に、顔認証技術の提供を旅行やホスピタリティー関連を含む企業に広げた。Aley 氏によると、顔面スキャニングは正確であるとともに、他の生体認証システムよりコストを低く抑えられる。「カメラはすでに普及が進んでいるものです、顔面認証に追加的に必要なインフラコストは、指紋や網膜スキャナーの利用ほど大規模とはなりません。当社の多くの顧客は、お持ちの iPad などシンプルなもので対応して開始しています」と Aley 氏は言っている。

次のステップ

Aley 氏は、来年 35 件程度の開始スケジュールがあり、顔面スキャニングは旅行での個人識別の一部では標準となるだろうと予測している。「航空会社やホテル、ラウンジなどチェックインをするホスピタリティー関連企業は、顔認証利用の顕著な事例です。顧客の感情としてはできる限り早くチェックインしたい、私だったら名前と呼んで挨拶をしてくれたら、なお良いと思います」しかしながら航空会社、空港会社、政府の国境警備の間で、どうやってコストを分けるかといった解決すべき課題が残っている。「時代遅れの機器を使っている航空会社や空港では採用が遅くなるでしょう。多くは年代ものの技術であるために、業界が生体認証を使用し始めるまでに長い時間がかかっているのだと思います。思うに、障害は取り除かれつつあるので今後 18 か月ほどで米国での生体認証出口がまちがいなく大規模に開始されることが期待できます」と Farrell 氏は述べている。(PhocusWire 5/21 <https://bit.ly/2NAScBY>)

▶ デスクトップがモバイルより上

ホテル直販予約のスペシャリスト Bookassist の 1,000 以上の欧州ホテル Web サイトの調査によれば、ホテルの予約では、依然としてデスクトップがモバイル機器を上回る。モバイル経由の予約は、二桁パーセントで増加しているもののデスクトップに比べればまだまだ小さい。18 年上半期の欧州各国のデスクトップ経由の予約の割合は、英国 66% (前年同期比-5%)、スペイン/ポルトガル 75% (-3%)、イタリア 80% (-1%)、オーストリア/ドイツ 79% (-5%)、フランス 78% (-6%)、チェコとスロバキア 83% (-1%)。同期間のモバイルトラフィックのセッションにおける構成比は、英国とアイルランドで 60%、スペインとポ

ルトガルではほぼ 50%となる。タブレットのトラフィックは、全地域で低下している。

Statista の調査によれば、モバイルが世界の Web ページの半分を構成、特にアジアでは 1 年以上も前から 65%に達している。モバイル収入の増加は、レスポンス Web システムとモバイル予約テクノロジーへの取り組み如何にかかっている。(PhocusWire 7/16 <https://bit.ly/2uofJ1S>)

➤ **Certify、決済プラットフォーム買収**

決済管理ソフトウェアの Certify が、Abacus のリアルタイム費用報告システムを買収した。17 年 6 月には、K1 Investment Management が Certify を買収するために \$125 million を投資して Nexonia と統合した。この統合により、費用管理では世界最大システムとなり、SAP Concur の最大のライバルとなった。K1 はこの買収当時、追加投資を行って Certify を完全買収すると言っていた。Abacus は 13 年設立、Dropbox や Quora を含む顧客を有している。(PhocusWire 7/17 <https://bit.ly/2NQFMXL>)

➤ **ブッキング、滴滴に \$500M**

中国地上輸送大手の滴滴出行 (Didi Chuxing) に、Booking Holdings が \$500m を投資して戦略的提携関係を結んだ。Didi は、タクシー、ライドヘイリング、シェアリングサービスの大手。Booking は、この投資で滴滴のオンデマンド配車サービスを同社のモバイルアプリに取り込む。滴滴は、過去 2 年間で Apple, Foxconn Technology, Mubadala Investment を含む幅広い投資家からおよそ \$17.5b の資金を調達。昨年 12 月には \$4b、今年 4 月には \$264.8m を調達、累計資金調達額は、\$21b 近くにのぼる。中国とその他の APAC が主要市場となるが、今年に入ってブラジルの 99 を \$900m で買収した。Booking Holdings は、RentalCars と RideWays を Booking.com に統合した。これらの既存ブランドと今回の滴滴投資の関係は不明。滴滴のプラットフォームは、タクシー・バス・食料配達・自転車レンタル・運転手付きハイヤーサービスを取扱う。運転手 2,100 万人を有している。(PhocusWire 7/17 <https://bit.ly/2JJFdfb>)

➤ **Utrip、Netflix と Amazon モデル導入**

パーソナライゼーションのプラットフォーム Utrip が、AI を使って“目的地探し”

の機能を強化した。コードネーム **Narwhal** と呼ばれるこの新機能は、大手企業数社のコンバージョンとエンゲージメントを改善するための実験を重ねて来た。この新機能は、**Utrip** のパーソナライゼーション エンジンを利用して旅行を計画した、過去 3 年間の 1,000 万人の旅行者のデータをベースに開発された。セッション当たり 30%以上のデータポイントを捕捉して、**Utrip** のリコメンデーション エンジンとデータグラフから結果を導き出し、旅行者に **Neflix** や **Amazon** と同様のエクスペリエンスを提供する。「この商品を購入した人たちは、これも購入しています」のスタイルの提案に加え、ユーザーツーユーザーの「あなたと同じ様な人たちは・・・」のヒントも提要する。また、旅行者のパーソナリティーと興味に則した新たな目的地探しの支援を行うことも目的としている。AI の学習効果により、旅行者が欲するアトラクションや体験をリリースすればするほど、より良い旅の提案ができることになる。**Utrip** は、12 年設立で、**JetBlue Vacations** や **TUI** を含む多くの大企業を顧客に抱えている。17 年初頭には、シリーズ A で \$400m の資金調達を実施。(PhocusWire 7/17 <https://bit.ly/2Nq2Lb2>)

➤ エアビー、EC から改善要求

Airbnb が、EC から価格表示方法とサービス条件について、EC 消費者保護法や不公正商業行為 EU 指令などの EC 関連法への遵守を要求された。EC は、8 月までの **Airbnb** の改善報告を求めている。価格表示については、最初の検索でトータルの価格を表示し、最終的予約段階での価格の吊り上げを回避する必要があると指摘している。また EC は、宿泊施設の提供者がプライベートな個人かプロフェッショナルなのかの違いの明確化についても関心を示している。個人かプロかによって、適用される消費者保護法が異なるのだ。その他、サービス条件の明確化と違法な条件の削除を要求している。(PhocusWire 7/17 <https://bit.ly/2zOlGdD>)

➤ 手荷物一時預かり

旅先の手荷物の一時預かり場所を提供する新興企業 **Stasher** (15 年設立) が、**Airbnb** モデルと同様の手荷物シェアリングエコノミーを開発した。旅行者の手荷物の一時預かりスペースを提供する店やホテルのネットワークを構築し、今年初めには 100 万ドルの資金を調達した。**Google** の **Accelerated Growth Team**

との6ヶ月間にわたる協業と、Google Adsの助けを借りて、欧州8市場展開と1日あたり85,000個の手荷物ハンドリング達成に挑戦している。(Tnooz 7/18 <https://bit.ly/2uSGjji>)

➤ ADRはパッケージの方が高い

Expedia Groupの調査によると、ホテルの平均客室単価(ADR)は、パッケージの方がホテルオンリー予約よりも30%も高いことが分かった。また予約開始時期は、パッケージが1ヶ月早く、取り消しはホテルオンリーの方が2.6倍多い。海外旅行の場合もADRが30%高く、予約開始時期は2ヶ月早く、ホテル滞在期間もより長くなる。取り消しは、パッケージの方が4倍も少ない。

Expediaは、パッケージのADRが高くなる理由について、一つの可能性として、ホテルがパッケージ用に大幅割引料金を出していることで、顧客のルームタイプのアップセルを誘発しているためではないかと言っている。取り消しが少ないのは、ホテル予約が航空便やレンタカー予約と一緒に実施され、航空便予約がしばしば払い戻し不可運賃となっているからだ。このデータの発表は、ホテルの自社Web経由の予約を増やす直販拡大キャンペーンの最中に行われている。Expediaは、訪米インバウンドのパッケージ旅行の多い都市であるニューヨーク(パッケージ構成比52%)、オアフ(29%)、ラスベガス(24%)、オーランド(21%)、マイアミ(16%)、ハワイのソースマーケットに注目することをホテルにすすめている。(PhocusWire 7/18 <https://bit.ly/2uCtASr>)

➤ ブッキングスイート

Booking Holdingsが、ホテル向けのB2B第三者テクノロジープロバイダー用マーケットプレイスBookingSuiteを試験している。このマーケットプレイスは、17年末以前から運営を開始、これにはPMSやチャネルマネジャーやコンテンツスペシャリストなど幅広パートナー達が参加している。マーケットプレイスとして立ち上げる以前は、Bookingが買収したホテルテクノロジー企業を集めていた。Bookingは、14年中頃にデジタルマーケティングのBuuteeqとクラウドベースPMS HotelNinjaを、15年5月には収入管理のPriceMatchを買収した。PriceMatchの幾つかはBooking.comに組み込まれたが、今年初めには削除された。ホテル業界の一部は、BookingSuiteは廃止されると噂しているが、Booking Holdingsは、このB2Bマーケットプレイスのテストは依然として継

続していると語っている。Booking.com は、ホテルからのリードがマーケットプレイス参加テック企業にどのように役立っているのかを調査している。一方、Booking.com は最近、その他の OTA からホテル在庫と価格を抽出し始めている。(PhocusWire 7/19 <https://bit.ly/2Le4T9n>)

➤ ETTSA、LH の GDS サーチャージに苦情

欧州テクノロジー旅行サービス協会 (ETTSA) は、LH の DCC (Distribution Cost Charge) 導入に対して、EC が欧州連合の法律に従って適切なアクションを取らないことについて、欧州オンブズマンに正式に苦情をファイルした。ETTSA は、主要 GDS と大手 OTA がメンバーとなっている業界団体で、DCC が導入されて以来過去 3 年間で、消費者は LH に対して数億ユーロのサーチャージの支払いを強いられていると主張している。LH は、15 年 9 月から GDS 経由の予約に対して 16 ユーロのサーチャージを課している。LH の動きに追随して、IAG は、昨年、9.50 ユーロもしくは 8 ポンドの独自のサーチャージを導入した。そして AF/KLM が 28 年 4 月に同様の 11 ユーロの GDS サーチャージを導入した。ETTSA は、15 年に、EC に対して LH の DCC が欧州連合の CRS 行動規範に違反していると訴えていた。EC は、18 年 5 月に CRS 行動規範は最早市場の現実を反映していないとしたものの、ETTSA の苦情に対してのアクションは取ってこなかった。ETTSA は、欧州オンブズマンに対する苦情ファイルに加え、欧州委員会競争総局にもこの件を苦情する方針だ。LH の DCC ならびに欧州大手航空会社のサーチャージは、欧州連合の法体系が禁じている不公正な差別的価格を消費者に適用していると訴えている。(Tnooz 7/19 <https://bit.ly/2A32M2W>)

➤ ボイス アシスタント

Amazon の Alexa ボイスマーケットプレイスのスキルが 30,000 に達した。しかしその多くは、旅行の計画や予約に対しては依然として不十分なスキル (すなわち unskilled) だ。同じようなことが、Google Assistant や他の利用可能なボイスエクスペリエンスについても言える。音声認識技術については飛躍的に向上して、今や人間の能力を上回るレベルに達しているが、旅行の計画・予約・サービスについては、それがビジュアルなフィードバックと特別な回答を必要とすることもあり、Amazon Echo やその他のスマートスピーカーではほとんど対応できていない。目的地の写真のブラウジングや航空便検索のフィルター操

作などが、ボイスオンリーのプラットフォームではできないことが致命的だ。Phocuswright によれば、半分以上の旅行者は、一般的情報の抽出については問題を感じていないが、検索や予約などの実際の使用となると、5人に1人から3人に1人しかスマートスピーカーを使っていない。

ボイスのエクスペリエンスも時とともに改善するだろう。Echo Show などのスクリーンをビルトインしたスピーカーも1年前に開発された。Google も今年中には Smart Displays をリリースする計画だ。Google Assistant と Alexa をビルトインしたスマート TV が今年の5月に本格展開を開始した。一方、Expedia や Kayak、それにスタートアップの Ixigo や HelloGbye が、すでにスマートフォン向けのより良いボイスエクスペリエンスを開発している。しかし、それらはいずれも旅行の確固たる先事例とは未だなっていない。しかし B2B サイドでは、最近 Amazon が Alexa for Hospitality を立ち上げた。ホテルの客室に設置して、宿泊客のボイスによる室温や電気の明暗調節や TV の操作やルームサービスのオーダーを可能にした。(PhocusWire 7/20 <https://bit.ly/2Obez26>)

➤ 中国事情

- 中国の Uber とも言われている滴滴出行 (Didi Chuxing) が、Booking Holdings から \$500m の資金を調達した。この戦略的提携を通じて滴滴の顧客は、Booking.com や Agoda におけるホテル予約が可能になる。Booking Holdings のブランドでは、滴滴のオンデマンド配車サービスの提供が可能になる。
- Airbnb China が、City Home に \$5m を投資し、Tao Peng を新たな社長に任命した。Peng は、ソーシャルトラベルアプリ Breadtrip の創業者。
- Ctrip がホテルに融資する金融プロダクト「YiOizhuang」を立ち上げた。ホテルのアップグレード融資 (限度 1,000 万元、融資期間 1~3 年) と、施設のアップグレードと拡張融資 (限度 100 万元、期間 1 年) の種類を用意。
- Baidu が InterContinental Hotels Group (IHG) と共同して中国 IHG ホテルの 100 スイートに AI smart rooms を展開する。部屋に設置されたスマートアシスタントが、飛行場までの所要時間などの案内、ルームサービスの注文、室温の調整、電気の消灯、カーテン開閉を実行する。
- Alibaba Group と Marriott International の合弁企業が、中国の 2 つの Marriott ホテル (Hangzhou Marriott Hotel Qianjiang と Sanya Marriott

- Hotel Dadonghai Bay) で顔認証チェックインの試験を7月から開始する。
- 中国東方航空が、16.2億株を Juneyao Airlines (吉祥航空) の親会社 Juneyao Group (吉祥グループ) を含む投資家に売却して \$2.2b を調達する計画だ。この資金は、\$15b にのぼる航空機購入費用に充当される。
 - 中国南方航空は、アジア英国路線で BA と共同運送便を計画している。この計画は3大アライアンスの別枠。同社は、米国と欧州の航空会社との株式協定についても検討。
 - AF/KLM、中国南方航空、廈門航空が既存の2つの協定を統合して単一ジョイントベンチャーとした。
 - Alipay が ARC と契約した。これにより米国の旅行会社の、Alipay を使用した中国人旅行者に対する航空券販売が可能になる。
 - シンガポールでは、Alipay がシンガポール政府観光局 (STB) と共同した連続するマーケティングイニシアティブを立ち上げた。STB の Passion Made Possible 新ブランドに沿ってカスタマイズした旅程を開発する。
 - WeChat Pay が、今後3年間、海外店舗に対する展開を拡大して、中国人アウトバウンド旅行者の海外目的地における支払を容易化する。
 - 台湾の旅行エクスペリエンスサプライヤー KKday が、Alibaba の Entrepreneur Fund 台湾支店から資金を調達したと報道されている。調達額は不明。KKday は、Alibaba のオンライン旅行マーケットプレイス Fliggy にバーチャルストアを出店している。中国市場展開を強化すると言っている。
 - Decentralized house booking community の PopulStay が、\$2.25m の資金を調達した。PopulStay は、Ostay、Febow、Tourcandy、Easygo やその他の旅行サービスエージェンシーと提携。そのリスティングは、日本における2,000 宿泊施設チョイスと 600 ミシェランレストラン、およびシンガポールにおける 600B&B。
 - 教育ツアープラットフォーム Maitao.com が、B+ラウンドで数百万ドルを調達した。Maitao Lab のごとくの低コスト高品質の教育コースプロバイダーを獲得し、それらをハイバリューの長距離ツアーとキャンプ活動の販路に結びつける。
 - ホテルデータのオペレーター Htrip が、Pre-A ラウンドで数千万元の資金を調達した。Htrip は、ビジネス旅行サービスプラットフォーム CT Life を運営する。17年には、Plateno、Dossen International、Viennam やその他の中

規模ハイエンドホテルチェーンと契約した。
(Tnooz 7/23 <https://bit.ly/2uIc7rw>)

▶ ローラ、モバイルからデスクトップへ

Lola 旅行プラットフォームが、現在のモバイルトレンドに逆行して、同社の旅行管理アプリケーションをデスクトップにも使えるようにした。これは、中小企業の幹部秘書たちからの要請によるもの。彼女たちは、9時から5時までは、会社でデスクトップを使っているのだ。

Lola は、16年5月に Kayak の共同創立者の1人である Paul English が立ち上げた旅行管理ソリューション。設立当初は、旅行全般を対象としたものであったが、17年10月からは法人旅行に特化した。デスクトップのバージョンに加え、“Book on Behalf”を開発、トラベルマネジャーによる社員の出張のための航空便やホテルの予約と、出張者の全ての領収書の閲覧を可能にした。予約記録は、モバイルアプリ経由で出張者がアクセスでき、変更や新規予約も統合できる。クレジットカードは、企業カードと出張者の個人カードの併用が可能。しばしば出張者は、ロイヤルティポイントを貯めるために個人カードを使用したがる。Lola は、「コンカー・ライト」のようなシステム構築を目指している。Lola のライバルには、Concur を含めて TripAction, TravelPerk などが存在する。(PhocusWire 7/24 <https://bit.ly/2LlLcMw>)

▶ アコー、旅行者の深層心理を分析

仏大手ホテルチェーン AccorHotels のロイヤルティークラブ Le Club AccorHotels が、宿泊客が旅行体験で一体何を望んでいるのか？の本当の理由を探る実験を始めている。これは、Seeker イニシャティブと呼ばれるもので、このプロジェクトに参加した宿泊客のバイオメトリックな反応や行為を測定し、そこから彼らの真の要求を判定して、彼らに最もふさわしいパーソナルなエクスペリエンスを提供するという計画だ。参加宿泊客には Muse EEG 社製のヘッドセットと Empatica E4 社製の腕時計が装着され、特別に開発された測定機器により脳波、脈拍、皮膚反応が測定される。参加者は、Web サイトに映し出される一連のイメージに対して “Yes” もしくは “No” をクリックするだけ。オプションで Webcam も使用される。

17年末には、Ebookers が旅行者の反応を調査するための顔面認識システムを利

用した SenseSational プロジェクトを立ち上げた。同様に、TUI UK と Realeyes が、スクリーンとヘッドフォンで構成された Destination U プロトタイプを開発し、店舗の来客者の感情的反応を探っている。(PhocusWire 7/24 <https://bit.ly/2uNVkUd>)

➤ ブロックチェーンのバケーションレンタル登場

ホリデーレンタルシェアリングサービス LaCommunity の創立者が、ブロックチェーンを利用した、トークン(The Rental Token = TRT)、インタフェイス DApp、マーケットプレイス (The Rental Network) で構成するエコシステムの立ち上げを発表した。このブロックチェーンのシステムは、不確かな物件情報、誤ったレビュー、仲介業者、コミッションなどのホリデーレジデンスレンタルに関する疑念を排除する。宿泊客は、The Rental DApp と呼ばれるユーザーインタフェイスを使って、The Rentals Marketplace の Ethereum (ETH) スマートコントラクトにアクセスすることになる。DApp は、8月中旬にリリース予定、レンターにサービスを提供する第三者アプリケーションと接続するための API の利用を可能とする。TRT トークンの価値を確保するためには、幅広いレンターの参加が必要となる。開発者は、TRT のベースラインとするためと開発費の捻出のために、時価総額 250 万ユーロもしくは 8,067 ETH に上る幾つかの ETH トークンを販売する。先ず戦略的提携者に対する私的販売(私募)を実施した後に事前公開販売を計画している。この他にも、世界のバイヤー向けに 500 万ユーロ分を 9 月 17 日から 10 月 31 日の間に販売する。この ICO (Initial Coin Offering) に続いて 2,000 万ユーロ分の販売を計画している。(Tnooz 7/24 <https://bit.ly/2JQSF0k>)

➤ 途家、サイトマインダーと提携

中国バケーションレンタルプラットフォームの途家 (Tujia) が、サイトコントローラーの SiteMinder と提携した。途家(本社北京、大株主 Ctrip) は、中国 345 都市と国外 1,000 都市で、120 軒のアパートメント・ホームステイ・ビラを有している。途家が新たに立ち上げる Tujia WAKA 海外予約プラットフォームに SiteMinder の機能を統合する。この新プラットフォームは、毎日 5 万室のリアルタイムの正確な在庫情報を提供することになる。(PhocusWire 7/24 <https://bit.ly/2LhNTPr>)

➤ GM の P2P カーシェアリング

General Motors が、2016 年 1 月に開始した Maven モビリティサービスに、個人の所有車やリース車を追加した。今までは、このカーシェアリングプラットフォームには、GM 所有の自動車だけが提供されていた。この個人の自動車（2015 年後の製造の GM 車）の追加は「Peer Cars」サービスと呼ばれ、先ずシカゴ、デトロイト、Ann Arbor（ミシガン）で展開される。システムが価格を提案するが、最終的な決定者はオーナーとなる。オーナーは価格の 60%を得るビジネスモデルだ。Maven の会員は 15 万人、時間・日・週間・月間単位で車を貸し出すことが可能。開始以来、18 万件の予約を獲得。全ての車には 100 万ドルの損害保険がかけられる。(PhocusWire 7/24 <https://bit.ly/2OpiHvA>)

➤ トリバゴ、減収減益

Trivago の第 2 四半期決算が、収入€235m（前年同期比-21%）、純損€20.7m（前年 €3.4m）と減収減益となった。上半期決算では収入€494m（-13%）、純損 €42.5m(利益€4.3m)であった。大広告主の Expedia および Booking.com の広告出稿量が依然として減少しているのが原因。Trivago は、収支改善のために TV 広告を削減する。Booking Holdings の HotelsCombined 買収など、競争相手の動きが影響しているのか？との問いに対して、Trivago CEO は、ライバル社が増加することは市場の健全な発展にとって好ましいことだと回答した。(PhocusWire 7/25 <https://bit.ly/2uScFeM>)

【参考】 Trivago NV 収支（単位€1,000）

2014 収入	209,137	営業損失	-30,294	純損	-23,096
2015 収入	298,842	営業損失	-47,870	純損	-39,236
2016 収入	485,942	営業損失	-44,445	純損	-51,391
2017 収入	667,802	営業損失	-20,368	純損	-13,049

➤ WeChat ランキング

WeChat の 5 月時点のユーザー数は 10 億人以上である。Dragon Trail の WeChat travel の閲覧者数の第 2 四半期（7 月 11 日データ抽出）最新ランキングは次の通りである。（NTO のランキングで JNTO がトップになっている。）

◆ アトラクションとミュージアム

1. Hong Kong Disneyland Post 数 26 閲覧者数 180,926

2. Ocean Park Hong Kong	Post 数 12	閲覧者数 24,278
3. National Gallery of Victoria...	Post 数 12	閲覧者数 17,706
4. Louvre Museum, Paris	Post 数 13	閲覧者数 16,860
5. Chateau de Versailles, Paris	Post 数 12	閲覧者数 11,166

◆ DMO

1. Los Angeles Tourism & CV	Post 数 49	閲覧者数 257,067
2. Hong Kong Tourism Board	Post 数 43	閲覧者数 205,171
3. Dubai Dept of Tourism &...	Post 数 94	閲覧者数 177,698
4. Macao Government Tourism...	Post 数 125	閲覧者数 133,786
5. British Columbia	Post 数 29	閲覧者数 98,511

◆ NTO

1. Japan National Tourism Org...	Post 数 44	閲覧者数 456,918
2. Tourism New Zealand	Post 数 24	閲覧者数 205,171
3. Dubai Dept of Tourism &...	Post 数 94	閲覧者数 177,698
4. Macao Government Tourism...	Post 数 125	閲覧者数 133,786
5. British Columbia	Post 数 29	閲覧者数 98,511

(Tnooz 7/25 <https://bit.ly/2JZCSwz>)

➤ ノールエージェン拡大

Norwegian が、最近、150 路線の運航権を与えられた Norwegian Air Argentina を立ち上げた。そして Amadeus との契約を更新した。2015 年以来、Amadeus 旅行会社経由の販売が 110%の成長を見せている。現在、予約の 25%以上は、スカンジナビア以外の旅行会社からの予約だ。GDS 経由予約の法人旅行者の獲得が目的。旅行会社に対しては、パッケージも造成する。2018 年第 2 四半期決算は、純利益 3 億クローネ (330 万ユーロ) となり、前年同期の純損 6.9 億クローネから黒字に転換した。単位コストの 9%カットと増収が利益計上に貢献した。2019 年には、アイルランドの Dublin, Shannon, Cork³ 地点から北米東岸路線を拡大する。

Amadeus Customer Experience Management ソリューションを使用して、顧客に対して、よりパーソナライズドしたプロダクトを販売する。Amadeus は、110 社に及ぶ LCC およびハイブリッド航空会社と契約している。第 1 四半期には LCC およびハイブリッド航空会社の Amadeus 旅行会社経由予約が平均 11%

増加した。(Tnooz 7/25 <https://bit.ly/2AevNJ3>)

➤ エクスペディア第2四半期決算

Expedia の Q2 決算が、売上高 259 億ドル (前年同期比+13%)、収入 29 億ドル (+11%) となった。この決算は、第 1 四半期同様、子会社の HomeAway の貢献が大きい。HomeAway の 2Q 調整 EBITDA が 98%増の 7,800 万ドルとなった。延泊数では 33%と大幅増加となった。HomeAway は、現在 170 万の予約可能在庫を保有している。2018 年 3 月より 10 万軒増加した。総保有在庫のうち 80 万軒が即予約できる在庫。Trivago の損失については、今後収入増と採算性のバランスに配慮して、下半期に EBITDA を改善させる計画だ。グループ全体の人泊数は 12%増加した、収入の内訳は、宿泊が 69%、広告とメディアが 10%、エアーが 8%、その他が 15%の構成となる。Selling and marketing コストは 7%増加して 15.4 億ドルとなった。Expedia は、他社同様、販売効率改善のために加熱気味のキーワード競争入札を手控える方針だ。(PhocusWire 7/26 <https://bit.ly/2NNO1CQ>)

➤ 支払い手段テクノロジー

PYMNTS と Amadeus の新調査は、支払プロセスの構造的変化による大幅な収支改善は理解されているものの、その実行となるとほとんどが躊躇している有様を浮き彫りにしている。現在、世界の旅行販売の 5.4% (745 億ドル) が、支払サービスプロバイダー (Payment Service Provider = PSP) に手数料として支払われている。そして旅行の企業の 10 社中 4 社が、複数の PSP のコスト管理に苦労している。大半が 3~5 社、42%が 6~10 社、5%が 11 社以上の PSP と契約している。航空会社は、収入の 4.2%、ホテルチェーンは 4.6%、旅行会社は 7.5%、年商 1,500 万ドル以下の小規模オペレーターはより高い手数料を支払わされている。

しかし、過去 3 年間で、たったの 15%の企業しか新たな支払イノベーションの採用を試みていない。新たな支払方法の採用では、アジア太平洋地区に比べて米国と欧州が出遅れている。特に中国では WeChat や Alipay が広く使われている。しかし、消費者の好み、マルチチャネルの流通、詐欺の懸念が、PSP 契約数の縮小や最もコストの高いオプションの中止を躊躇わせている。代替支払手段採用の動機付けは、消費者の意向によるところが大きい。91%が、消費者が

欲する支払手段を導入するためで、83% は顧客を喪失しないためだと言っている。しかし 50%弱は、競争相手が導入したためと回答している。もう一つの理由は、代替支払手段の導入のコストにある。わずか 36%がしか、現行の PSP 手数料よりコストが安くなると考えていない。しかし 96%は、収入増がコスト増を上回ると正しく認識している。OTA は、代替支払手段の採用に積極的で、全ての OTA が今後 3 年以内に新たなテクノロジーを開発する計画を有している。(PhocusWire 7/26 <https://bit.ly/2uZweBU>)

➤ アコーホテルの新事業

onfinestay と JohnPaul の芳しくない事業にも拘らず、AccorHotels (4,500 ホテル、65 万室) が新事業開発を継続させている。同社の上半期決算は、売上高 89 億ユーロ (10.3%増)、収入 145.9 万ユーロ (既存店ベース 8%増)、EBITDA 2.9 億ユーロ (既存店ベース 4.2%増) となった。新事業としては、ホテルテクノロジー FirstBooking と Availpro、豪華住宅レンタルブランド onfinestay と Travel Keys、プライベートセールスブランド VeryChic、コンシェルジュサービス John Paul がある。ごく最近では、ホテル予約プラットフォーム Gekko を買収した。onfinestay と John Paul の損失計上により、減損会計 2.46 億ユーロを余儀なくされた。AF/KLM との戦略的提携交渉は終了している。(Tnooz 7/26 <https://bit.ly/2vcbPJd>)

+++++ +++++ +++++