

海外事情 4月16日号

- 旅行詐欺被害、210 億ドル
- ウェブ予約狙う犯罪に新手口
- LCC のアプリ戦略に警鐘
- ホテルベツズが地上手配売却

以上はトラベルジャーナル 4月16日号をご覧ください。

➤ LH、「顔認識」搭乗開始

LH が Amadeus と組んで、LAX 国際空港で顔認識による搭乗手続きを開始した。A380 型機の 350 人の搭乗時間を約 20 分で完了した。搭乗ゲートに向かう旅客の顔を写真に撮影、リアルタイムで US Customs and Border Protection のデータベースと照合する。旅客は搭乗券や旅券を提示しない。LH は、顔認識搭乗を米国の他空港にも導入する Amadeus は、Altéa システム利用航空会社にこのシステムの採用を働きかける。BA が昨年 4 月 LHR 空港で国内線に、同年 11 月に LAX 国際空港で、今月初めに Orlando と JFK と MIA 国際空港で顔認識システムを到着客に導入した。(PhocusWire 3/20 <https://goo.gl/9Sb5EC>)

➤ OYO ブティックホテル買収

インドのホスピタリティー企業 OYO が、Novascotia Boutique Homes を買収した。Novascotia の 350 軒の家具付きエクゼクティブ施設（サービス付きアパートメント）は、OYO Silverkey に統合される。Silverkey は、インド 5 都市に展開しているが、今年中に 12 都市に拡大する。2013 年に設立された OYO は、インド、マレーシア、ネパールの 230 都市に OYO Rooms, OYO Townhouse, OYO Home のブランドで 7 万室を管理、今年中に 18 万室に拡大する計画。昨年 9 月にはシリーズ D ラウンドでソフトバンクの Vision Fund および既存の投資家である Sequoia India, Lightspeed Venture Partners, Greenoaks Capital および新規投資家の Hero Enterprise から 2 億 5,000 万ドルの資金を調達した。その 1 週間後にはホテル管理会社の China Lodging Group から 1,000 万ドルの資金を調達した。(PhocusWire, 3/20 <https://goo.gl/vw17tU>)

➤ Orbitz で顧客情報漏洩

Expedia が保有する Orbitz で、88 万人の顧客情報が漏洩した。このハッキングは 2016 年 1 月から同年 6 月までの間に発生している。同様の問題が、2017 年 10 月から同年 12 月までの間に、Travelocity Partner Network が運営する RBC Royal Bank のレガシーな旅行褒賞償還プラットフォームでも発生している。RBC 以外にも情報漏洩が発生している提携先が存在するが、Expedia は提携先名を開示することができないと言っている。その他の提携先でのハッキングは、2016 年 1 月から 2017 年 12 月の間に発生。漏洩した情報は、氏名、カード情報、生年月日、電話番号、e メールアドレス、請求先住所と性別。(PhocusWire 3/20 <https://goo.gl/wYTshC>)

➤ Airbnb Plus に 2 万ホストが申請

Airbnb が、新たに開発したハイグレードの Airbnb Plus に 20,000 のホストが登録申請した。多くの申請が上がっている都市は、ロスアンゼルス 3,100、ロンドン 1,500、インドネシアバリ 1,200。Airbnb が新たに開始するホテル販売については、1,100 のブティックホテルと B&B が掲載を欲している。Siteminder が現在唯一のチャンネルマネジャーである。Airbnb は、先月、Experiences プラットフォームに新たに 5 つの目的地を加え 1,500 件の体験を追加掲載した。

(PhocusWire 3/22 <https://goo.gl/J34mHR>)

➤ ブレイジャー、上司の顔色伺い

出張者が、出張に休暇を組み合わせるブレイジャーをますます欲している。しかし、彼らは上司の許可取得に気を使っている。Expedia の法人旅行者向けのマイクロサイト Egencia の 9,000 人のユーザー調査によると、北米の出張者の 74% が、今後 6 ヶ月間にブレイジャーを計画あるいは検討している。アジアでは 87% が、欧州では 68% となる。しかしながら、北米の出張者の 20% が上司に気兼ねしてブレイジャーを取り止めている。アジアでは 32% が、欧州では 15% が止めている。そして四分の一近くが、上司の許可を取りやすくするために週末に休暇旅行を付けている。休暇旅行の費用を会社につけている者は 2% 以下だ。Egencia は、仕事と生活のバランスを最優先させる優秀な人材を雇用するチャンスを増加させるためにも、会社はもっとブレイジャーを認めるべきだと言っている。

(PhocusWire 3/22 <https://goo.gl/tP2Bt2>)

➤ Tourlane 850 万ドル調達

Tourlane (本社 Berlin) が、シリーズ A ラウンドで 850 万ドルを調達した。Spark Capital, Holtzbrinck Ventures, DN Capital が参加した。2016 年設立、Airbnb の Nathan Blecharczyk, GetYourGuide の Johannes Reck, HomeToGo の Wolfgang Heigl と Patrick Andra, Qunar 創立者 Fritz Demopoulos が初期の投資家たちである。Tourlane は、伝統的旅行会社にオンライン予約を結びつけて顧客にカスタマイズした旅行を提案する。現在、アフリカ、アジア、北米、南米、オーストラリアの目的地の専門旅行会社 100 社がパートナーとしてこのシステムに参加。ユーザーが旅の希望を簡単な質問書に記入すると、Tourlane がパートナーの中から選び出した 3 社がユーザーにコンタクトする仕組み。パートナーたちがフィーを支払い、ユーザーは無料でこのサービスを受けられる。(PhocusWire 3/23 <https://goo.gl/2GiwPv>)

➤ 中国事情

【企業動向】

- Ctrip の 2017 年第 4 四半期の海外旅行販売が勢いづいている。Skyscanner のダイレクト予約が倍増した。Skyscanner の貢献により Trip.com の航空券販売が 3 桁増加した。3 月 20 日、Ctrip と Royal Caribbean の合弁企業 SkySea Cruise Line を今秋にも清算すると発表した。中国におけるクルーズ市場は、ポテンシャルはあるものの未だ初期段階で、2017 年の中国クルーズ人口は 300 万人以下だ。米国の 1,000 万人規模より遥かに少ない。
- Tencent と Ctrip の中国旅行会社 Tongcheng-Elong Holdings が、今年下半期に香港上場を計画中。10 億ドル～15 億ドルを調達する。(Wall Street Journal 報道)
- 2017 年に、Airbnb の中国のライバル途家が 9,000 万ユーザーを獲得し、在庫が 300% 増加し、予約量が 500% 増加した。2018 年に海外展開を優先させる。Airbnb とのコラボの可能性に言及。
- 急成長しているハウスシェアリングのもう一つの会社 Xiazhu が Agoda と国際戦略提携を結ぶ。リスティング、テクノロジー、サービスイノベーション、ブランディング、マーケティングでコラボする。最初のコラボは、在庫の共有で、それぞれのプラットフォームに 10 万軒をリストする。

フォーカスライ Japan

- State of Council のリストラの一環で、中国 Ministry of Culture と中国 National Tourism Administration の合併が計画されている。
- 豪州のツーリズムの最大消費者は中国人旅行者で 104 豪ドルを消費した。2016 年比 14%増となる。

【投資関係】

- ホームステー プラットフォーム Locals が、1 月の増資に続いて 158 億ドルの資金を調達した。新たな部門（家庭家具小売と都市旅行）の創設にこの資金を充当する。
- 2016 年 8 月設立の法人旅行 SaaS プラットフォームの Cloud Helios（本社上海）が、シリーズ B ラウンドで 7,900 万ドルを調達した。企業の出張者の決済、立替払い、アカウントキーピングの全てのプロセスを処理する。120 企業が参加している。
- モバイル インターネット サービスの Skyroam が 2,000 万ドルを調達した。自社開発し特許を取得したバーチャル SIM (vSIM) テクノロジーにより、アウトバウンドの Wi-Fi 事業は数千万のグローバルユーザーを抱え、現在利益を計上している。
- スマート・ツーリズムの新興会社 Lvji が B ラウンドで 1,900 万ドルを調達した。この IoT スマートデバイスは、ロケーションベースのスマート旅行ガイド。Apple、WeChat アカウント、Web サイト、アトラクションに於けるサービスターミナル経由で、GPS 位置測定、自動通訳、道案内、その他の機能を提供する。

(Tnooz 3/23 <https://goo.gl/6iB1jf>)

➤ TRVL 3,700 万ドル調達

旅行のプランと予約を代行してくれる人と旅行者を直接つなぐ P2P サービスの TRVL（蘭）が、3,700 万ドルを調達した。2017 年 5 月の 2,700 万ドルにつぐ資金調達。投資家名は開示されていない。この資金調達と同時に CEO が変わった。新たな CEO は元 Expedia Affiliated Network 社長。2017 年にコンテンツのアグレッゲーターモデルからホテル予約サービスのモデルに事業内容を変更した。グループの要求をまとめホテルの予約を確保するイベントのオーガナイザーや結婚式のプランナーやブロッガーを対象にしている。(PhocusWire 3/23

<https://goo.gl/L6jzCg>)

➤ 航空会社ぶったくり料金の取締まり

英運輸省 (DfT) が航空会社に対して、運賃をより公明正大かつ透明性の高いものとするよう求めている。数週間以内に発表する予定のグリーンペーパー (国会審議用に作成した政策提案書) で、航空運賃は予約時点で付帯サービス運賃全てを含む全額運賃表示ではなくてならないとする方針である。付帯サービス運賃は、予約プロセスの最終段階で加算される hidden fees (初めの約束になかった請求) が多くその額も高額だ。Ryanair では、付帯サービス運賃収入が 15 億ポンドに達している。航空券の名前変更に 160 ポンド、空港チェックインに 55 ポンドを取っている。同社は、自社サイトで全ての運賃を明確に表示していると言っている。そして一部の旅行会社の違法なサイトスクレーピングが航空会社と異なる運賃を表示していると語っている。座席指定料金を徴収するために、グループ旅行者たちの座席を意図的にバラバラにしているという批判に対応して、CAA が法的措置をとるかも知れない。(Times 3/24

<https://goo.gl/QAbYYQ>)

➤ Uber、東南アジア市場 Grab に譲る

Uber が、コンソリデーション戦略から遠ざかっている。シンガポール本社の Grab と “合弁” 企業を設立、Uber 株 27.5% をこの企業に譲渡した。Grab はこの地域の Uber Eats も譲り受ける。東南アジアの Uber スタッフ 500 人は Grab に転籍する。これにより、Uber は、同社の東南アジア商域を Grab に譲ることになる。Uber は、2016 年に中国市場を DiDi に、2017 年にはロシア市場を Yandex に明け渡している。M&A よりもオーガニックな成長を目指す。(PhocusWire 3/26

<https://goo.gl/ZM3Bxg>)

➤ ボイス、旅行には未だか?

comScore が、米国消費者のボイスアシスタント (Alexa や Google Home など) に対する評価を調べたところ、意味ある方法で消費者が使用している訳ではないのかも知れないことが判明した。77% が家庭にスマートスピーカーを持っていることに満足していると言っているが、ほとんどの人たちは商品やサービスの買い物には使っていない。実際、この機器の購入目的のトップ 4 は (1) 音楽の演奏、(2) 家庭での面白い機器の保有、(3) 手を使わないで済むインタ

ラクション、(4) 贈答品のためとなっている。71%が役に立つ、54%が生活を楽にしてくれる、40%が毎日の生活に重要と言っているが、企業にとっては必ずしも有用ではなさそうだ。最も共通した利用例のトップ5は、天気予報81%、一般的質問77%、音楽ストリーミング74%、タイマー/アラーム60%、ニュースとスポーツの更新48%となる。30%が家庭自動化のためにこのデバイスを利用している。

共通した利用例の最下位の5つは、テキストメッセージングあるいはeメールの受信と発信15%、食事の出前/サービスの注文13%、株価情報取得13%、言語の翻訳9%、株式以外の金融サービスの順となる。たったの18%しかローカルの店を探したり予約したりしていない。金融のセンシティブなアクティビティーにはセキュリティーの懸念がつきまとう。セキュリティーブリーチを心配するのは69%、個人情報漏洩を36%が懸念している。

旅行のトランザクションと最も関係することでもあるが、プロダクトの比較ができないことと、トランザクションが(言葉では)難しく、そして長いので、33%が音声支援システムでは買い物をしないと言っている。スクリーンに検索したものを映し出すビジュアルのホームアシスタント(例えばSiri機能の進化型やApple TV)の導入があったとしても、これらのスピーカーはブランドロイヤルティーを涵養するのには役立たない。

42%のユーザーが、特定の企業と関係なく一般的な質問をしている。このため、デバイスには一般的な質問による検索機能がプログラムされていたり、ユーザーが以前に使ったことがない企業を紹介したりする(18%)ので、そして、たったの38%しかユーザーが欲する企業の特定を要求しないので、企業向きとはなっていない。

これらのことを勘案すると、旅行の会社にとっては、音声支援は、日常のありふれた質問である目的地の天気とか、旅行までの日数(カウントダウン)とか、空港までの渋滞情報とか、特定の旅行のための案内などに直接関係するものでない限り、あまり意味を持たないのかもしれない。しかも、ホームアシスタントが、これらに関して一般的なデータよりも企業のデータを優先させるように明確にプログラムされていない限り、これらの企業の情報はポップアップされないことになる。例えば、来週の旅行先のパリの天気予報を問い合わせた場合、どの旅行の会社が言及(ポップアップ)されるのだろうか?旅行アプリの情報が優先してGoogle Homeが回答してしまうのだろうか?もしGoogle Flightsが、

航空会社よりも迅速に航空便遅延情報を知らせるならば、AA や DL や UA 経由の質問は無用になってしまうのではないだろうか？

多分、旅行の会社にとっての最も有効な利用方法は、次の旅行のムードを高めるための旅行に関連した音楽演奏、旅前（旅まえ）の語学のにわか勉強、旅行のアドバイスや目的地ガイドのポッドキャストなどが考えられる。つまりユーザーとデバイス間の自然なインタラクションに調和した Skill を見つけ出すのが鍵となる。そしてそれが標準的質問結果を優先しない特異なスピーカーのアルゴリズムへのベストな対応なのだろう。

ブランド認知を高めるためのもう一つのソリューションは、「XXX に聞いて」で始まる質問方法である。例えば「Alexa、Air Canada に Montreal の poutine（カナダ東部の料理）の美味しい店を聞いて」と質問すれば、Air Canada の評判高い“ベスト レストラン リスト年鑑”に繋いでくれるだろう。このように旅行の会社の音声支援機能の利用目的は、トランザクションではない。トランザクションはモバイルアプリやデスクトップでするものだ。スマートホームでは企業のプラットフォームとして専門性をハイライトさせたり、親しみ易さを醸成したりすることに向いている。また「機内映画のメニューは？」の質問も有効だろう。機内映画カタログの優れた情報共有の場とすることができる。

(Tnooz 3/26 <https://bit.ly/2GmxCck>)

➤ 中国新興企業 Meituan

8 年前に創立した Meituan（美团）が、Alibaba や Didi Chuxing を含む中国最大の IT 企業に挑戦している。食料品配達、映画館入場券、結婚式写真撮影までの全てを 3 億人の中国消費者に提供している。同社の販売の 90% は自社の次世代スーパーアプリによる販売なので、新顧客獲得と新サービス展開のコストを大幅に下げることができる。中国のスーパーアプリには Toutiao（今日頭条）や Didi が存在する。創業者 Wang Xing（39 歳）は、ユーザーベースを新興中間所得層中心に倍増させると語っている。香港上場を検討、企業価値は 600 億ドルから 800 億ドルとなるだろう。中国 IT 企業最大の上場の 1 社となるだろう。Meituan は、Didi Chuxing に対抗して中国主要都市でライドシェア展開を計画している。旅行サイトでは、Baidu と Booking Holdings が株主の中国検索ジャイアンツ Ctrip に対抗する。食料品配達と食品雑貨では、JD.com や Alibaba に対抗。Alibaba, Baidu, Tencent が長い間席卷してきた中国テクノロジーの力の均衡を

フォーカスライ Japan

崩している。IPO すれば、出資している Tencent と Priceline の 2 社が勝利者となる。Meituan へ出資している投資家は、Sequoia Capital, Hillhouse Capital, DST Global, Fidelity, General Atlantic, Tiger Global Management。創業者の Wang Xing は 10%を保有しているので、80 億ドルを得ることになる。

Meituan の中核は、事業の半分を構成する食料品である。1 日あたり 2,000 万食を配達している。中国の全ての都市中間所得層 6.5 億人へのリーチを考えている。彼らが保有するスマートフォンが、大規模な事業活動の商機を生み出してくれるのだ。Tencent は、最近 MUV 10 億人に達したソーシャルネットワーク WeChat を、Alibaba は MUV 5.8 億人のユーザーをそれぞれ持っている。Meituan の 2017 年収入は前年倍増の 54 億ドル、総取扱高 (GMV) は 570 億ドル。Amazon や Taobao (Alibaba) は e コマースのプラットフォームで物理的な商品を何でも買えるが、Meituan は、サービスを販売するプラットフォームだ。

(theinformation.com 3/27 <https://goo.gl/i6xdp5>)

➤ 悪意のボット、航空会社悩ます

悪意のボット (bad bots) が航空会社を悩ましていて、サイバーセキュリティ会社 Distil Networks によれば、2017 年の総トラフィックの 43.9%を占める。ギャンブルのサイトの 53.9%に次ぐ大きさで、全産業の平均 21.8%の倍の規模だ。スクレーピング、competitive data mining、personal and financial data harvesting、デジタル広告詐欺などの各種の自動化された操作が使われている。航空会社は、新たな攻撃手法である denial of inventory の標的にされている。航空会社は、悪意のボットのために大きな損害を被っている。悪意のボットの 20%が洗練されたボットで、捕らえ難く継続的に攻撃を仕掛けて来る。大規模なボット攻撃は、航空会社の流通システムに過度の負荷をかけると同時に顧客に対するブランド毀損を惹起する。航空会社は、ボットの Web サイト侵入をできるだけ困難にする防御策を講じる必要がある。Web サイトにのみならず、API 接続やモバイルアプリのトラフィックの流入元を監視し、トラフィックの急激な増加を調査し、ログイン失敗をモニターする必要がある。(PhocusWire 3/27 <https://bit.ly/2uAznuh>)

➤ ベンチャーキャピタル投資増加

2017年のベンチャーキャピタル投資が254.5億ドルに前年比32%と大幅増加した。2018年の2月までの2ヶ月間では既に65億ドルに達し（Lufthansa Innovation Lab）、このペースが続けば2018年の投資は過去最高額となる。最近の投資トレンドは、1億ドル以上のメガラウンドが旅行とモビリティの分野で一般的となっている。そして最近では、エンジェルやシードマネーのラウンドと言うよりは、後期段階の新興企業に資金が投資されている。65億ドルの大部分は、たったの8社に投資された。シンガポールのライドヘイリング Grab (25億ドル)、インドネシアのライドヘイリングと決済 Go-Jek (15億ドル)、Uber (12.5億ドル)、Cabify (1.6億ドル) と続く。

投資家たちは、中国とインドの旅行とモビリティ新興企業に投資意欲を燃やしている。2017年のグローバルベンチャーキャピタル投資の70%が中印2カ国に向けられた。23%の米国、3%の欧州と比べ物にならないほど大きい。3年前の2カ国向け投資はたったの3%であった。世界の旅行とモビリティの最も価値ある企業22社の内、12社がアジアの新興企業たちだ。中国ライドヘイリングアプリ Didi Chuxing の現在の企業価値は560億ドルで、1日あたり2,500万回の実車記録を有している。これはUberや他の世界ライドヘイリング企業合計の倍以上の規模となる。電気自動車も注目の的だ。ここでも中国が多くを電池を生産している。(PhocusWire 3/28 <https://bit.ly/2uGNX34>)

▶ エアビー、中国政府と情報共有

Airbnbが、中国のホストに対して3月30日からホストの情報を中国政府と共有すると警告した。これに懸念を有するホストは、airbnb.comの画面上にリストを削除するための大型のボタンが用意された。これは中国政府の法律と規則に従ったものであると説明されている。政府に開示する情報は、中国のホテルが数10年に亘って政府に開示しているものと同じ情報であるとAirbnbは言っている。Airbnbは、2014年に中国市場に参入した。中国企業からの投資もあり、中国の巨大なユーザーベースも獲得した世界的な人気ブランドであるAirbnbは、西欧旅行関連企業の最も困難な参入市場である中国市場でもきっと成功すると期待された。

しかし、中国名の「愛彼迎」に対する強烈な批判や、中国人董事長の辞任や、途家との競争激化などがあり、Airbnbは中国展開で苦しい立場に立たされている。(PhocusWire 3/28 <https://bit.ly/2J7xWGI>)

▶ インフルエンサー・マーケティング

ソーシャルメディアのインフルエンサーによってシェアされた写真やブログポストやその他のコンテンツが、企業の消費者へのアプローチに効果を発揮している。特に成人の三分の一から半分がオンライン広告をブロックするソフトを使用しているのからだ。ユーザーがパーソナルな提案をより信頼している。

インフルエンサー・マーケティングのプラットフォーム Traackr が、250 人の英語ができるトップインフルエンサーの 2017 年の旅行関連コンテンツを記述したソーシャルメディアとブログポストを分析している。このコンテンツの読者は 2,500 万人に上る。その分析結果は次の通りである。

トラベルパッケージでは、15,000 のインフルエンサーの記述の中で言及されたトップは Travelocity の 46%、2 位は TripAdvisor の 18%であった。しかし、リポート、コメント、ライクス、シェアなどのエンゲージメントでは Expedia の 38%がトップであった。2 位は TripAdvisor の 33%。

航空便検索では、2,800 の記述中で Skyscanner がダントツの 92%、CheapOair が半分以上を獲得。宿泊施設では、2,800 記述中でホームシェアが 76%を、エンゲージメントで 88%を獲得。

インフルエンサーの記述の大部分は Twitter で書かれている。しかしエンゲージメントをより多く発生させているのは Instagram であった。

(PhocusWire 3/29 <https://goo.gl/es9H6X>)

▶ ホテルアプリ開発支援

英新興企業 Criton（本社 Edinburgh）が、宿泊施設プロバイダーに対してアプリの開発を支援しつつ宿泊客体験市場へ参入している。アプリに収納して、ホテルの客室に置いてある説明書を無くしてしまう考えだ。それに加えてレストラン案内などの周辺情報の案内と予約手配まで実施してしまう。2017 年 11 月には 500 万ポンドの資金を調達し、英国と海外地点への展開を拡大する。5 月末までには、現在の 19 人のスタッフを 24 人に拡大する。収納するコンテンツの良し悪し如何が、このアプリの成功のカギとなるだろう。(Tnooz 3/29

<https://goo.gl/vGfLQG>)

▶ DL のテクノロジー

DL 航空が、テクノロジー投資を拡大している。

【ロボット】 外骨格型ロボットを導入し、手荷物や貨物を取り扱う空港従業員の肉体労働を支援する。DLは外骨格技術諮問グループ(Exoskeleton Technical Advisory Group/X-TAG) の設立メンバーだ。

【バイオメトリックス】 CLEAR と提携して Delta Sky Club ラウンジのアクセスにこのテクノロジーを利用している。この他、DCA の搭乗手続き、MSP の手荷物チェックインにも応用。そして米税関国境保護局 (CBP) と顔認識による搭乗手続きの試験を開始した。DL の SkyMiles 会員は、米国 20 空港におけるセキュリティゲートを迅速通過することができる CLEAR の会員割引の特典をもらえる。Diamond Medallion Member は自動的に会員資格を得ることが可能である。DL は、バイオメトリックスを社員の個人認証にも使っている。これをますます増やし、社員の電話使用やオフィスの解錠にも応用している。

【RDID, Bluetooth, GPS】 DL は先進追跡システムを利用して、手荷物事故を減少させ、貨物運営の効率化をはかっている。GPS により追跡する DASH Critical & Medical 同日配達成功の立ち上げに引き続き、GPS 国際貨物サービスを昨年導入した。今年 3 月には Bluetooth リアルタイム追跡コンテナ貨物サービスを導入した。RFID 手荷物追跡プログラムとモバイルアプリの組み合わせは、目的地空港到着時の受託手荷物の居場所を旅客のモバイルに連絡する。

【Seamless Air Alliance】 DL は新たに発足した Seamless Air Alliance の設立メンバーである。Airbus, Airtel, OneWeb, Sprint と組んで、空中と地上の両方でインターネットのアクセス向上に取り組んでいる。すでに機内 Wi-Fi アクセスで提携している Gogo も、このアライアンスに参加する。

【タービュランス回避システム】 乱気流による航空会社で発生するコストは、年間およそ 1 億ドルに上る。DL は、Basic Commerce and Industries (BCI) と提携し Flight Weather Viewer アプリを開発し、パイロット、客室乗務員、空港ディスプレイに対して天気情報の迅速な更新とリアルタイムの共有化を可能にした。

【その他のテクノロジー】 乗務員のタブレット装備、ビデオチャット顧客サービスの導入など先進テクノロジーの導入により顧客との関係を強化している。また A350 型機や Bombardier CS100 型ジェット機の最新鋭機を導入、幾つかの次世代客室顧客体験を実現させる。

DL は、派手に目立つが問題が起こり易い試験的テクノロジーを追い求めず、現在起きているリアルな世界の問題解決を優先させている。(PhocusWire 3/29 <https://bit.ly/2pVJvrP>)

➤ グーグルの旅行関連新プロダクト

Google は、異なるレベルで旅行業界に影響を与える 4 つの中核サービスでもって 2018 年も大きく動いて行く。Google Flights と Google Ads は、航空と宿泊施設の領域でそれぞれが堅固な基盤を作りつつある。Adwards と SEO は、購買ファンネルの下部でユーザーを獲得するための極めて強力なメカニズムとなり続ける。そして Google Trips アプリが、ユーザーの予約後と旅中（たび中）の全てのニーズに対応する。Google の影響が進化しつつあり、そしてダイレクトのプロダクトが立ち上がっているけれども、業界は Google が新たなプロダクトを開発するのではないかと気を揉んでいる。確かに Google は、旅の意思決定や AI や音声技術などを含むプロダクトのショッピングに間接的影響を与える多くのことを試験している。しかし、実際のサービスはどうか？ 2016 年にプロダクト部門外に設立された社内のインキュベーター組織（試験的プロダクトのワークショップ）である Google の Area 120 がある。そこでは法人旅行（特に中小企業）向けツール（コードネーム Yondo）が試験されている。同種のツールには、スペインの Travelperk や米国の Tripactions が存在する。もう一つのプロジェクトは、目的地の口コミを投稿する人たち（explorers）のコミュニティーである Local Guides サービスが存在する。Local Guides と繋がる新たな旅行アプリを Area 120 が開発している。そしてこれに取り込むインフルエンサーを探しているようだ。(PhocusWire 3/29 <https://bit.ly/2J8nYVw>)

➤ Trip by Skyscanner

Skyscanner の Trip by Skyscanner は、顧客に対して、よりパーソナルなコンテンツの提供と旅の提案をしたがっている旅行の会社にとって、新たな情報源となるだろう。Trip by Skyscanner (旧 Trip.com) が API を開発したので、OTA、DMO、宿泊施設プロバイダー、航空会社、その他の旅行の会社は、66,000 目的地の写真、ユーザーの口コミ、旅行案内コンテンツのデータベースへのアクセスが可能になった。この API は、19 人の「Tribe（部族）」と呼ばれるインフルエンサーが書くコンテンツを掲載する提案エンジンへのアクセスも可能にする。また

フォーカスライ Japan

予測知能 (predictive intelligence) を使って、その日の時間、天気、場所やその他をベースにした提案のカスタマイズもする。Trip by Skyscanner は、完全なトラベル エクスペリエンスを作り出し、ユーザーを支援するだけでなく、API 接続するパートナー達のブランド認知を高めて予約率を向上させるだろう。Skyscanner を子会社に所有している Ctrip は、2017 年 11 月に Trip.com を買収して Trip by Skyscanner にリブランドした。(PhocusWire 3/30
<https://bit.ly/2Gq3cTw>)

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