

海外事情 2月5日号

- エアビー、年内にも上場か
- 欧米航空会社、SNS 利用旺盛
- 中米 OTA、飲食店予約で提携
- 手荷物預かりで新ビジネス

以上のニュースは、トラベルジャーナル 2月5日号をご覧ください。

➤ トリアドとコストコ

デジタルマーケティング会社 SimilarWeb の旅行関連データが2つの興味深い結果を示している。トリアドと Costco Travel の Web トラフィックだ。

トリアドは14年末にインスタントブッキング機能をリリースすると発表した。ところがこの決定はあまり成果上げられず、17年5月に“検索して送り込む”方法つまりリフェラルソースを中心とした伝統的モデルに逆戻りした。この戦略転換に対応して、トリアドが送り込む Expedia や Booking.com などを含むトップ10の旅行企業へのリフェラルトラフィックの構成比が、16年12月の46%から17年11月には71%に大幅に増加した。トリアドから Booking.com へのリフェラルが増加したのと反対に、トリバゴの Booking.com へのトラフィックは大幅に減少した。極めて価値あるトリアドのトラフィックの争奪競争が激化するようだ。これはトリバゴやその他のメタの新たな提携者探しを誘発するだろう。メタサーチの動静は、18年にデジタルの成功を勝ち取る旅行ブランドを決定する重要な要素となる。そしてトリアドのトラフィックの獲得が大きくそれに影響を及ぼすだろう。

大手会員制ホールセーラー Costco が、トリアド(の OTA ビジネス開始)と同時期の16年に OTA Costco Travel を立ち上げた。Costco からの大きな信頼おけるリフェラルトラフィックをバックに17年を通じて継続して拡大した。過去2年間、costcotravel.com は、リフェラルトラフィックの98%を costco.com から受取った。この期間、coctco.com の流出トラフィックの52%が costcotravel.com に送られたことになる。その規模は、16年月間平均77万 MUV、そして17年には89万 MUV となる。Costco Travel は、既存の Costco 会員のおかげで顧客獲得コストがゼロとなる。Costco から Costco Travel へのシームレスなユーザーの移動もサービス依存プロバイダー (dependent service providers) にとって大

きな利点となる。Costco Travel が成長すればするほど、Costco と同じような立ち位置にある企業の OTA 事業参入機会が増加するだろう。(TN 1/10 <https://goo.gl/zUtVG6>)

### ▶ ブロックチェーン

ブロックチェーンベースの旅行流通ネットワーク Winding Tree (スイス NPO) の CEO が、「現在数社の大手がホテルや航空便予約仲介市場を席卷しているが、ブロックチェーンが、希望的には5年~10年の間に大手を駆逐するだろう」「数千の企業が価格だけではなく品質とか特徴を、ブロックチェーンを利用したモデルでもって競争し合うことになるだろう」と予言している。2月1日~10日の間には、トークン Lif の記念イベントが予定されている。Lif は、Winding Tree ネットワークの Ethereum プラットフォーム上で作られるクリプトカレンシーである。Lif を購入した者は、ネットワークの一部を所有する。Lif を販売して得た資金は、Winding Tree の目標である旅行業界のイノベーション創出に使用される。昨年9月の Lif の事前販売により 300 万ドルを調達、すでに Nordic Choice Hotel, Lufthansa Group, Air New Zealand, RoomRanger と提携した。(PhocusWire 1/10 <https://goo.gl/q5MFe6>)

### ▶ トリアドの苦悩

トリップアドバイザーは、7 百万のホテルとレストランとアトラクションの 5 億のレビューを保有し、3.9 億人の月間訪問者 (MUV) を抱える世界最大の旅行サイト (トリアド) である。comScore によれば、世界の全てのホテル予約の 40%~50% の意思決定に信じられないほどの大きな影響を及ぼす。しかし料金比較と予約機能についてはあまり認知されていない。そのトリアドの調子が芳しくない。株価は 15 年当初からおよそ 53% 低下した。レビューサイトからメタサーチとインスタントブッキング (即予約) への転換 (つまり OTA 事業参入) がうまく行っていないのだ。TV 広告露出の大幅拡大による宣伝も効果を発揮していない。17 年の通期経営見通し (guidance) では、クリックベースとトランザクション収入が横這いと予想されている。

トリアドが大きな組織変更を実施中である。機能別組織からホテル事業を含む独立採算制を採用した事業別組織に変更する。航空便メタサーチ事業も独立事業部門の一部門となる。この変更に伴い CMO と販売部門 SVP が更迭される。

(PhocusWire 1/10 <https://goo.gl/1rE2JV> 他)

### ➤ APAC で AI チャットボット

アマデウスが、タイでLINEを使ったチャットボットの試験的展開を開始した。GoHero.ai との提携により開発された Amadeus の@flightbot アプリは、リアルタイムで航空便予約の英語とタイ語によるサポートを可能にする。タイの Line 利用者 33 百万人の、自然言語のチャットによる航空便検索と予約が可能になる。旅行者へのサービス提供に加え、ボットはアマデウス旅行会社のエージェントとユーザーを繋ぐマーケットプレイスとしても機能する。@flightbot は AI 装備によって自己学習しより洗練されて行くとともに、ひとりでの新たな能力も開発する。タイにおける試験運用が成功すれば、APAC のその他の地域にも順次展開して行く計画だ。(PhocusWire 1/12 <https://goo.gl/LXTQxg>)

### ➤ ライアン航空旅客数

ライアン航空の 17 年旅客数が 1 億 2900 万人 (前年比 10%増) となり、欧州最大旅客数航空会社の座を LH (1 億 3000 万人) に奪われた。17 年 9 月に発生したパイロット配員計画の誤りによる大量欠航が 2 位転落の原因と言われている。16 年は、1 位ライアンエアー (1 億 1700 万人)、2 位 LH (1 億 100 万人)、3 位 IAG であった。同社は、今まで組合設立を認めてこなかったがクリスマスのスト回避の為にパイロット組合との交渉を開始した。(INDEPENDENT 1/13 <https://goo.gl/ru23VG>)

### ➤ グーグルのメタ機能強化

グーグルが Flights, Trips, ホテル検索ツールに新たな機能を追加した。Google Flights では、昨年 10 月の価格変動追跡機能に加え、今度は AI を装備した航空便データ履歴の学習と分析により、「通常より割安」とか「予約最適時期」などを案内する。ホテル検索でも航空便と同様の価格レベルやベストな購入時期を知らせる。また価格変動の E メールアラートも来年利用可能にする。ツアー&アクティビティーでは、Trips で Discounts を新設し T&A の割引価格へのインスタントなアクセスを可能にした。長らく噂されている T&A メタサーチは導入されていない。T&A 市場にはエアビーの Experiences など多くの企業が参入している。(PhocusWire 1/15 <https://goo.gl/Ut6uzz>)

### ▶ オフォがインド展開

中国のバイクアプリの Of0 が、モバイル決済アプリの Paytm と提携、インドの 7 都市に試験的に展開した。14 年創立以来 Of0 は 13 億ドルの資金を調達、アリババグループがリードした昨年夏の第 5 回目のラウンドでは 5.4 億ドルを集めた。Of0 は世界最大のバイクシェアリングアプリであると言っている。ライバルの中国 Mobike (16 年 4 月創立) も世界展開中で、10 億ドル弱の資金を調達している。Of0 の投資家でもある世界最大のモビリティ事業の滴滴出向 (Didi Chuxing) は、Shenzhen (深圳) と上海を手始めに中国のユーザー向けに Of0 を滴滴のアプリへ統合。また昨年経営破綻したサンフランシスコの bluegogo を救済している。滴滴は自身のバイクシェアリング事業を立ち上げ、Of0 や bluegogo に加え各種のプロバイダーを単一アプリに集めるバイクシェアリングメタプラットフォームを検討。開発中のグローバルのライドシェアリングネットワークに加えたグローバルのバイクシェアリングのネットワークの編成は、運輸プラットフォームのワンストップショップへの興味深い展開を示している。滴滴が出資しているインドのタクシーアプリ Ola も 17 年末にインドでバイクシェアリングを開始した。Ctrip も Mobike に投資、旅行者とバイクシェアリングの優れた親和性を重視している。バイクシェアリングを使用した都市観光 (バイク + アトラクション入場券) は、マージンも少なくちょっと的外れかもしれないが、注目すべき動きである。(TN 1/17 <https://goo.gl/qNghH5>)

### ▶ 無印、深圳にホテル

無印が、1 月 18 日、深圳 Futian 地区に初のホテル Muji Hotel Shenzhen (79 室) を開業した。無印の家具を取り付けた板張り床とグレーの土壁面に木材パネルでアクセントをつけた天然素材を活かした簡素な客室を作り上げている。反豪華と反格安がコンセプト。北京 Muji Hotel は 3 月 20 日開業予定。東京のホテルは 19 年春の開業を予定している。(China Travelnews 1/18 <https://goo.gl/m3vcnQ>)

### ▶ F の V アシスタント M 終了

フェイスブックが、バーチャルアシスタント M を終了した。16 年初頭に、テクノロジー業界は、自動テキストベースのバーチャルアシスタント “チャットボット” が次の大きなプラットフォームになると予想した。メッセージングアプ

リ Kik (加) がボットと “chatvertising (チャット広告)” に賭け、新興企業のスタジオ Betawork が Botcamp と呼ばれるアクセラレーターを立ち上げた。そして 16 年の F8 コンファレンスで、フェイスブックはボットが 9 億人の Messenger 利用者を接続する最良の方法であるとディベロパーに開発を奨励した。ごく少数が Amazon の Alexa や Google Assistant などのボイスアシスタントの展開拡大を予想し、反面テキストベースのチャットボットは駄目になると予想した通り、Betawork のアクセラレーターは対象テーマを変更、Kik はビットコインチェーン技術に方向転換、そしてフェイスブックが 1 月 19 日 M を終了する。M はサンフランシスコの 1 万人を対象とした試験的な運営を継続して来た。航空便予約、レストラン予約、ギフトの送付など利用者の評判は極めて良かったもののコストがかかり過ぎて終了に追い込まれた。AI を利用した自動化は推定 30% にとどまり、多くの人手を喰う運営の継続が困難となった。M の問題は、どんな質問にも対応しようとしたことである。Alexa は、事実や Amazon が得意とする小売のより狭い領域の質問に限っている。しかし M の試験運用で蓄えられたデータは、フェイスブックの貴重な財産となっている。(wired.com 1/18 <https://goo.gl/sBvXfA>)

### ➤ 航空会社リテリング 2018

Travel in Motion (旅行業界コンサルタント) が、消費者、OTA とメタサーチを含む提携者、流通業者、航空会社、テクノロジーの 5 つの面から観察した「航空会社リテリング 2018 年展望」をレポートしている。この白書は、Datalex (旅行小売の大手デジタルコマースプロバイダー) がスポンサーになっている。

#### 消費者

消費者行動が変化している。18 年もこの傾向が継続する。単純で容易なユビキタスなインタラクションとパーソナリゼーションがキーワード。単純なインタラクションの創造で航空会社は出遅れている。今後、Facebook Messenger, WhatsApp, LINE, WeChat やその他のメッセージング形式のインタラクションとなるチャットボットの利用が増加するだろう。現在、少数の航空会社や旅行会社がテクノロジー会社と提携してチャットボットを使っているが、その完成度はまだ低い水準だ。消費者は、場所やデバイスを問わず航空会社を含むサプライヤーと旅行会社とのインタラクションを求めている。そしてドアツードアの旅

行プロダクトの提供に加え旅行中の“帯同”（バーチャルな）を求めている。

### 提携者

特に OTA やセルフ予約ツールに対する一般的トレンドは、モーダル間あるいはマルチモーダル間の旅行により多く集中するだろう。消費者は、ますます容易なドアツードアの旅行や、手荷物の宅配やその他のサービスを求めている。

17 年には、航空会社と法人旅行管理会社間のダイレクト接続へのシフトが散見された。18 年には、このダイレクト接続が更に増加するだろう。

多くの旅行会社で、たび前、たび中、たび後の旅行プロセスの全ての段階で、旅行コンセルジュサービスのコンセプトが拡大する。この傾向は、航空会社のアメニティー、付帯商品、サービスへのアクセスの要求を一層拡大する。旅行会社の大部分は GDS 使用を継続するものの、いくつかの旅行会社は付帯商品販売で NDC を使ったハイブリッドモデルを採用するだろう。ごく少数の旅行会社は GDS に変えて NDC アグリゲーターを利用するかもしれない。

### OTA

新しい OTA が誕生しているが、幾つかの大手 OTA の成長が足踏みし始めている。これらの大手ポータルของผู้ユーザーエクスペリエンスは依然として水準以下であるが、取扱商品の拡大は目を見張るものがある。この傾向は 18 年も変わらない。中小とスペシャリストの OTA が、より良いコンテンツとより安い運賃のために航空会社と一体化を試みるかもしれないが、これが大きな NDC シフトを誘発するとは思われない（小さなシフトはあるかもしれない）。

一方、リテーラーとなりつつあるライアンエアーやジェットブルーなどの航空会社が OTA とより直接的に競争しつつある。より多くの航空会社が洗練されたオムニチャンネルのリテーリングプラットフォームを導入しているので、この傾向は継続するだろう。

### メタサーチ

航空会社とメタサーチの関係が変化している。航空会社とメタとの間でダイレクト接続の増加が期待されている。航空会社は、メタに NDC 経由で自社特有コンテンツを掲載して、運賃と在庫だけでなくバリューの差別化を表示させてがっている。

## フォーカスライ Japan

Google の QPX 航空運賃検索への第三者の API 経由アクセス遮断が幾つかの大きな変化をもたらす。今後大手メタが Googles of Travel となるチャンスが増えるだろう。

### 流通業者

旅行流通業者は大手 GDS が中心だ。それに極めて小規模な新たに誕生した NDC アグレッゲーターと伝統的コンソリデーターが存在する。航空会社の流通は直販モデルが最優先だ。それにコストの安い NDC アグレッゲーターなどの GDS 代替も加わるので GDS への影響が少なからず発生する。数年前に GDS は NDC をサポートすると発表したけど、多くは進んでいない。しかし、これからは GDS の NDC に対する新たな評価と真のコミットメントの可能性が広がるだろう。幾つかの成長したアグレッゲーターは存在するものの、今のところは、大きなブレイクスルーする者は誕生していない。

### テクノロジー

テクノロジーが急速に進化している。これからも進化し続けるだろう。ここでは AI (人工頭脳)、ブロックチェーン、顧客タッチポイントの利用の3つについて展望する。

### AI (人工頭脳)

多くの実用例が語られているが AI はまだ成熟していない。18 年により重要な役割を担う 2 つの主要な領域が存在する。一つ目がチャットボットだ、18 年にはチャットボットの利用が増加すると同時にその会話レベルの能力も向上するだろう。18 年以内に予約やその他の主要サービスチャネルとしては利用されないかもしれないが、航空会社のチャットボット依存は拡大する。二つ目は、マーケティング (販売自動化) と offer creation への試験的導入だ。18 年中には完成とはならないが、試験的導入と可能性の追求が継続する。Offer creation への AI 利用は、販売自動化の後となるだろう。

### ブロックチェーン

ブロックチェーンは、少々流行語 (hype) となっている節がある。航空では、アイデンティティ管理、ロイヤルティ、フルフィルメントや決済の分野で

有効であると考えられる。18年には、航空会社のリテーリングではブロックチェーンは大した話題とはならないだろう。だからと言って存在意義がないわけではない。様々な業種のパターンの中の完全なオーダークリエーション、管理、注文決済、フルフィルメントがブロックチェーン技術に基づいて処理できると容易に想像できるからだ。IATAのOne Order イニシャティブ (PNR+航空券+EMD=単一旅客プリファレンスの構築) にも有効な技術となるだろう。しかし、これがブレイクスルーとなると考えるのは時期尚早だ。

### 顧客タッチポイントの利用

最後は、顧客の居場所の何処にでも連絡できる能力向上のためのテクノロジー支援である。これは、いかなるデバイスによる検索やショッピングや予約を可能にすることにも繋がることになる。そして、より高度のオンライン販売を可能にするだろう。すでにBA、LH、Skyscannerなどは、API経由で第三者に彼らのサービスの利用を可能にしている。

(TN 1/18 <https://goo.gl/Vc8Sng>)

### ➤ マジックステイ

法人旅行者へプライベートレンタルを提供する新興企業マジックステイが、最新の資金調達ラウンドで1500万ユーロを調達した。すでに90ヶ国に15万軒のアpartを提供している。前回のラウンドでは400万ユーロを調達している。調達した資金は、大企業の法人旅行者がホテル客室と同じように簡単にアpartの予約を可能にするテクノロジー投資に向けられる。今年末の展開拡大に備え先ずフランス市場でのプレゼンスを強化する計画だ。Societe Generale, Quicksilver, Havas Voyagesを含む幾つかのハイプロフィールの企業と契約済みである。この他にもBridgeStreetが法人旅行者にレンタル宿泊施設を提供している。エアビーは15年半ばから法人旅行市場へ参入、Booking.comもBooking.com for Businessを15年から展開している。(TN 1/18 <https://goo.gl/AT7mJ4>)

### ➤ トリバゴの苦悩

トリバゴの18年収支見通しが厳しい。上半期はマイナス成長、下半期に若干持ち直す予測だ。同社収入のほぼ50%をしめる最大顧客のPriceline Groupが広

告支出を大幅にカットしたからだ。16年にOTAのランディングページを変更させたのも減収に影響を及ぼしている。株価は17年6月26日23.66ドルから1月17日7.35ドルに下落した。第3四半期には800万ドルの損失を計上。前年同期は600万ドルの黒字だった。トリバゴは、一顧客(Priceline)への過度の収入依存の解消は寧ろ望ましいことだと言っている。TV広告大幅拡大が、プロダクトのイノベーションを疎かにしているとの批判がある。トリバゴのマーケティング支出は収入の87%(16年)にも登っている。(Skift 1/18 <https://goo.gl/vniA4m>)

### ▶ エアバスがA380製造継続

エミレーツ航空がA380型機36機を追加発注した。この追加オーダーで、エアバスはA380型機の生産を今後10年間継続できることとなった。36機のうち20機が確定発注、16機がオプション。発注総額は現在リスト価格で160億ドルとなる。EKの現在運航中A380フリートは101機、発注残が41機、今回の36機を加えると、総フリートは178機(600億ドル以上)となる。今回発注の一部は、機材更新用に使われる。(ATW 1/18 <https://goo.gl/8PZtGR>)

### ▶ お一人様旅行検索ツール

Solo Trekker 4 U (<https://solotrekker4u.com/>)が、お一人様旅行の新検索ツール Solo Travel Pricing Tracker をリリースした。一人部屋追加料金無しでラテンアメリカの冒険ツアーをグーグルで検索すると、403000の膨大な検索結果が表示される。この新検索ツールを使えば、900プロバイダーの26000オプションの中からたったの6件しか表示しない。豪華ツアー、サファリーエコツアー、文化と歴史体験など全てのタイプの旅行を5つの異なるお一人様旅行料金モデルで探し出してくれる。このようなお一人様旅行検索ツールは、他には存在しないので特許を出願中。(PhocusWire 1/19 <https://goo.gl/of5VEc>)

+++++          +++++          +++++