

## 海外事情 10月30日号

- ブランド USA 予算獲得へ訴え
- アマデウス、旅行 IoT を推進
- 機内 Wi-Fi 収入、35 年 15 兆円
- セーバー、ホテル販売強化
- ATPCO らが新航空流通

以上の記事は、トラベルジャーナル 10月30日号を参照ください

### ➤ Expedia、パッケージング予約提供

Expedia が Barceló と戦略的提携を締結し、Barceló にダイナミックパッケージング予約エンジンの提供を開始した。Barceló Hotel Group は、欧州、ラテンアメリカ、カリブ 20 カ国に 4 ブランドを展開している。先ず米国と英国で開始、その後各地に展開する。(wittravel.com, 9/28 goo.gl/TH7DBq)

### ➤ 中国ゴールデンウイーク

中国が 10月1日の日曜日から 8 日間のゴールデンウイーク休日となった。多くの人たちが里帰りや国内旅行や海外旅行に出かける。中国国営観光局 (CNT) によると、たったの GW の 2 日間で、前年同期比 10%増の 1 億 1,400 万人が国内旅行に出かけた。Bernstein のアナリストは、国内旅行と海外旅行の中国人旅行者が、16 年の 45 億人から 20 年には 70 億人に増加すると予測する。

Ctrip は、45%を保有する Qunar と共に、中国旅行市場の半分以上のシェアを誇る。時価総額は 270 億ドルで年初来 34%増加した。中国のインターネット企業よりも小さいが、グローバル OTA の Expedia や Priceline (Ctrip 株 9%保有) とほぼほぼ横並びとなっている。8 月には、中国当局が Ctrip の旅行保険の抱合せ販売を規制した。今までオプトアウトを求められていたユーザーは、今後はオプトインすることになる。この規制以来 Ctrip 株価が 10%下がった。来年の Ctrip の営業利益が 16%減少すると Bernstein は予想する。また、Alibaba と Tencent がバックにいる旅行サイトが市場参入しつつあるので Ctrip の競争環境は厳しくなりつつある。両社が関係する O2O サービスを提供する Meituan Dianping (美团-大衆点评) は 1 億人以上のユーザーベースを持つ。Ctrip の PER は 28 倍と高く、Alibaba や Tencent や外国企業よりも高い。中国旅行ブームの陰で Ctrip 株価が乱気流に巻き込まれている。(wallstreetjournal 10/03)

<https://goo.gl/vd5bVX>

### ➤ ローラ、法人旅行者に照準

旅行チャットアプリの Lola（本社 BOS、従業員 50 人）が、基本的に 5 人～50 人の中小企業の法人旅行者に照準を当てた事業に変更する。今までの利用者の 2/3 が法人旅行者であったことがこの変更の理由。フォーカスグループを編成して調査したところ、①パーソナライゼーション、②サービス、③褒賞ポイントの 3 つの基本的法人旅行者ニーズであることを突き止め、それに対応したソリューションを提供することとなった。Lola 創立者の Paul English（Kayak 共同創立者）は、各旅行者にパーソナライズしたアルゴリズムを開発し、彼らに最適な回答を提供すると言っている。予約は顧客がロイヤルティポイントを獲得できるようにするために基本的には GDS（Sabre）経由予約が優先される。サービスのコンポーネントは、Lola が採用した 15 人の顧客サービス能力抜群で旅行に精通したエージェントにより予約や計画変更をヘルプすることになるが、この 24/7 の人的サービスは AI によりサポートされることになる。チャットアプリでは、人的サービスを基本とするがセルフサービスでも対応可能とする。18 年から人的サービスの有料化が予定されている。（TW 10/04 [goo.gl/BxTqk5](https://goo.gl/BxTqk5)）

### ➤ ホテルベッド、GTA 買収完了

ホテルの卸販売スペシャリストの Hotelbeds が Kuoni グループから買収した GTA の買収手続きが完了した。昨年 6 月には米 Tourico Holidays を買収した。GTA と Tourico の両社の買収費用は、およそ 13 億ユーロと見積もられている。2 社買収後の Hotelbeds の年間取扱高（TTV）は 80 億ユーロに達している模様で、世界ホテル市場の 15%シェアを獲得していると言われている。3 社の合併で、Hotelbeds は Expedia や Priceline と競争できる体制が整ったと言っている。事実、Hotelbeds の北米の事業規模は、同地域の Expedia の EAN を追い抜いた。Hotelbeds は、16 年 4 月に欧州最大のツァオペレーターである TUI が 12 億ユーロで英プライベートエクイティ企業 of Cinven とカナダ年金投資基金（CPPIB）に売却されている。（TN 10/04 <https://goo.gl/dFHeGq>）

### ➤ 英モナーク航空倒産

Monarch 航空が 10 月 1 日に運航を停止した。管財人の KMPG は、2,100 人の従

業員のうち 1,858 人（含む Monarch Travel Group 98 人）を解雇した。海外で 11 万人がストランドした。平時のストランド旅客数では、英国史上最大の人数となる。英航空局（UKCAA）はストランド旅客救済に奔走している。

一方 Ryanair がパイロットのスケジューリングの混乱で、大量の欠航便を発生させた。現在は平常運航に復帰しているものの 70 万人の航空旅客に影響が発生している。UKCAA は、Ryanair に対して EU 航空旅客救済法 E261 の確実な補償を要求している。Ryanair のパイロット組は、会社の 12,000 ポンドの一時金支給による休日労働を拒否するなど労使間交渉が緊張している。

何故 Monarch 倒産と Ryanair のイレギュラリティーの事態発生前の状況把握ができなかったのか？が UKCAA に問われている。Monarch は、以前から財務的窮状に陥っており、昨年 12 月の支払い期限の ATOL（Air Travel Organizers' Licensing）フィーの支払いを期日までに完了できずライセンス剥奪寸前に陥っていた。

Monarch 倒産と同時に、Aer Lingus と Ryanair が Monarch の運航乗務員のリクルートを開始した。運航乗員不足が問題となっている。（TN 10/04 <https://goo.gl/8UoNzd>）

### ➤ アメックス、サーチャージ免除

11 月 1 日から、IAG が保有する航空会社の BA と IB が、GDS 経由予約に対して 1 旅客当たり 10 ドルのサーチャージを徴収する。しかし、American Express Travel & Lifestyle Services と American Express Global Business Travel とそのフランチャイズパートナーの顧客は、このサーチャージを免除されることとなった。このサーチャージ免除は、American Express GBT が、将来 IAG が志向する IATA NDC に基づく GDS 流通を採用することに合意したためである。（TW 10/09 [goo.gl/oRkh4w](https://goo.gl/oRkh4w)）

### ➤ 途家 3 億ドル資金調達

中国版 Airbnb の途家（Tujia）が、Ctrip がリード投資家となった第 5 回資金調達で 3 億ドルを調達した。この結果、途家の企業価値は 15 億ドルとなった。途家は、昨年 10 月に社内リストラを実施、オフラインとオンライン事業を区分した。オンライン事業は Airbnb スタイルの事業で、ホストとゲストをマッチングさせるプラットフォームを運営する。345 の国内目的地で 65 万軒以上をリス

トする。10月のリストラでは、CtripとQunarのホームステイ事業とライバル企業のMayi.comを買収し、中国を重要な優先市場の一つと位置付けているAirbnbの強力なライバルとなった。途家とAirbnbの最も大きな違いは、途家がブリック&モルタル宿泊施設の融資と建設を手がける不動産開発業者であることである。現在、200の政府系機関と地方の開発公社と共に100万戸の宿泊施設を建設中。途家は、中国国外でも不動産を開発し、中国人海外旅行者向けにホテル風ホームステイ体験を提供、オフラインとオンラインの両事業拡大を計画している。途家のこの事業計画は、Airbnbと言うよりもシンガポールのサービスホテル事業者であるAscottと似通っている。(TN 10/10 goo.gl/UMXVph)

### ➤ LH、ビットコインで提携

LHが、航空会社のブロックチェーンアプリの導入を支援するブロックチェーンベースのB2Bトラベル予約スペシャリストWinding Treeと提携する。この提携は、未来の旅行を拡大する新たなテクノロジーを特定しそれを利用することを考えているLufthansa Innovationハブ経由で行われる。Winding Treeは、ブロックチェーンを使って現在のGDSとOTAのビジネスモデルの障壁を取り除き、旅行流通を破壊したいと願っている。「旅行産業のためのブロックチェーンの実際の適用」と題する白書で以下の通り述べている。

旅行流通プラットフォームの統合的性質が、競争を排除して、仲介業者の新技术採用を緩慢なものにしている。幾つかのケースでは、顧客に数10年前に作られたシステムの利用を強いる努力さえしているくらいだ。現在の旧式なテクノロジーソリューションが、イノベーションを遠ざけ、新規プラットフォームの市場参入を極端に難しいものにしている。ブロックチェーンのテクノロジーは、旅行流通の真の自由な競争市場のための基盤となる。脆弱な通貨交換ソリューションが消費者価格を高騰させる一方で、集成的かつ中央集権的な旅行流通の現状が、消費者にその高いコストを転嫁している。この問題は、旅行業界のイノベーションの中心的担い手であるスタートアップにとっては特に深刻である。

LHは、Winding Treeとの提携に当たって次の通り述べている。

LHグループは、消費者と流通提携者に対してダイレクトアクセスを提供するためのIATA NDCを使ったAPIを開発している。これらのAPIをWinding Treeのパブリックブロックチェーンと統合することによって、LHグループは、最

新の旅行アプリケーションを開発する全ての革新的な提携者たちに、非中央集権的かつ仲介業者抜きの旅行市場（すなわち Winding Tree）経由で、それらの API にアクセスすることを可能にする。

Winding Tree は、開発資金を 11 月 1 日に発行する暗号通貨「Lift」のトークン販売によって調達する。LH は、スイス当局の許可を待ってトークンの事前販売に参加する。しかしながら、投資が何時になるのか、その金額が幾らになるのかについては公表していない。(TN 10/10 goo.gl/FiWGnn)

### ➤ 検索と e コマースの合体

旅行ブランドの多くは、検索と e コマースを別々に考えている。ところが、両者を合体させれば、より大きな UX (User Experience) を生じさせることができる。最近では、多くの旅行ブランドがそのことに気がついて両者を合体させつつある。検索オリエンテッドな企業は、消費者と情報を結びつけ、ビジネスモデルを広告収入に求めている。一方 e コマースオリエンテッドな企業は、消費者とプロダクトを結びつけ、手数料を稼ぐモデルを展開する。多額のコストが e コマースオリエンテッドの企業から、ゲートウェイで見込み客から料金を徴収している検索オリエンテッドの企業に流れている。だから Google の広告収入が巨大となる。Priceline Group だけでも 16 年に 35 億ドルを消費した。

コマースと検索は長年平和的に並存していたが、その状況が崩壊し始めている。最初に Google が検索エコシステムを席卷した。トラフィック獲得コストは大幅に上昇し、小さな企業は競争困難に陥った。そして次に、これがより重要であるが、検索とコマースが分離した業界構造はユーザーに対応できていないことが判明した。購入に至るまでに、ショッパーズ（購買者）は検索エンジンとコマースエンジンの間を行ったり来たりしなければならず、数十回のサイト訪問の度に検索パラメーターの再入力を強いられている。旅行では予約までに 140 サイトを訪問する可能性だってある。Amazon を考えてみたら良い。プロダクトを直接販売するコマースのプレイヤーであると同時に、検索結果を提供するメディア企業でもある。Amazon は、商品検索エンジンと小売業のハイブリッドモデルなのだ。

旅行会社は、ビジネスモデルの転換をはかるべきではないか。情報提供の古いモデルから、データに基づく戦略に変える必要がある。Tnooz の調査によれば、戦略変更は実施されつつあるが、14 年にはたったの 34%しか検索とショッピング

グの基本を理解していない。顧客は、よりパーソナライズされた、よりシームレスなプロセスを渴望している。15年のAMEX調査によればミレニアルズの83%がパーソナルな体験のためには個人情報と提供を厭わないと言っている。

Ryanairは、宿泊プロバイダーやツアオペレーターやその他と提携して、エアだけでなく、全ての旅行のサイクルでユーザーの旅行計画を支援することを考えている。英国の休暇旅行比較サイトIcelollyは商売敵のプロモーションを、OTA Getaroomは、競争サイトの価格を掲載する。これらのサイトは、検索とトランザクションを統合しているのだ。

旅行会社は、このようなハイブリッドの環境を参考にして以下に適合する必要がある。

- 顧客の熟知が必要。予測分析 (predictive analysis) 手法を用いて顧客の意向を察知して彼らが欲する回答をリアルタイムに提供しろ。
- 関連付けたUXの提供。会社のオリジナルなミッションに拘らず、ユーザーが包括的に必要とする体験を創造しろ。
- ユーザー当たりの収入を優先させろ。単なる予約と考えずに幅広く顧客のニーズに対応するべきだ。そうすれば収入は自ずと付いて来る。
- 情報提供をコアのサービスとしろ。直感とは相反するかもしれないが、サイトに比較ショッピング機能を統合すれば顧客は喜んでくれるし、利益だって増加するだろう。
- 戦略提携しろ。ユーザーのニーズを全て満足させることができる会社は存在しないのだから、提携でそのギャップを埋め合わせるべきだ。

(TN 10/11 goo.gl/Gx5rhk)

### ➤ アクセシブル旅行

AmadeusがVoyage of Discoveryを発行した。この調査レポートは、障害者や高齢者の旅行計画から実際の旅行に対する支援(accessibility in travel)に関する詳細を報告している。Amadeusは、理想的なアクセシブルな旅の4つの重要な要素として、①効果的な会話 (effective communication)、②全てに対応したサービス (responsible service)、③標準化されたコンテンツと奉仕 (standardized content and serves)、④パーソナライズされた提案 (personalized offer) を特定している。50年には、世界人口の1/5が何らかの補助的支援を必要とするので、旅行関連会社はアクセシブル旅行に積極的

に關与するべきだ。(TN 10/11/[goo.gl/nCQmQi](https://goo.gl/nCQmQi))

### ➤ ローカルガイド紹介サイト

ローカルのツアーガイドを紹介するサイト Withlocals.com (蘭) が、350 万ユーロの第 1 回目の資金調達に成功した。Withlocals.com は 13 年創立のスタートアップ。現在世界 24 都市で 1,200 の予約可能なプライベートツアーを販売するプラットフォームである。18 年までにはフローレンス、ニューヨーク、香港を含む 40 都市に拡大する。EyeForTravel の調査によれば、20 年までにはパーソナライズドツアー市場は 68 億ドルに達する。Withlocals.com は、このうち 20%のシェア獲得を目指す。また現在の 40%超のアプリ経由販売を 20 年までに 85%まで拡大する計画だ。同社の CEO は「旅行者は TripAdvisor のサーキットから離れて、自分の嗜好に合った自分だけのユニークなパーソナライズされた体験を求めている」と語っている。GetYourGuide や Viator などのマスグループを相手にするのは異なり、Withlocals.com はワンツーワンのアプローチを追求する。休暇旅行が目的地主導型から体験主導型に変わっている。(TN 10/11 [goo.gl/srsAN8](https://goo.gl/srsAN8))

### ➤ T&A スペシャリス、航空会社提携

アイスランドの T&A スペシャリスト Bókun が、Finnair (AY) と提携して AY サイトで T&A プロダクトの販売を開始する。Bókun はアイルランド DMO の Fáilte Ireland とも提携し、アイルランドの T&A プロダクトのオンライン販売を支援する。参加するホテルは、T&A 販売からコミッションを稼ぐことができる。(TN 10/12 <https://goo.gl/ZRxemZ>)

### ➤ WN、ハワイ線開設

サウスウエスト航空 (WN) が、航続距離が長い新型 B737Max8 を使って 18 年にもハワイ線を開設することとなった。米国最大の国内線旅客数を誇る WN は、FAA に対して B737Max8 による ETOPS 運航 (1 発エンジン停止時運航) の許可申請を提出した。WN は、合計 200 機の B737Max を確定発注している。(TW 10/12 [goo.gl/R3Zb2H](https://goo.gl/R3Zb2H))

### ▶ ヒルトンのデジタル

Hilton Worldwide は、宿泊客が好む室内温度やよく観る TV 番組を熟知して客室を事前セッティングする“スマートルーム”（現在βテスト中）を展開する。スマホのデジタルキーのセキュリティ強化、スマートルームにおける音声起動の多様化、Hilton Honors クラブの個人情報管理の強化、指紋認証アプリなどのテクノロジーを来年までに準備する。すでにグローバルのテクノロジーインフラに 5 億 5 千万ドルを投資済みである。（TN 10/12 goo.gl/vDfutf）

### ▶ LH、エアベルリンの一部買収

LH が倒産した Air Berlin の一部を買収する。買収するのは Air Berlin の子会社である Niki（オーストリア LCC）とリジョナル子会社 Walter で、Air Berlin が使用している航空機（81 機）が含まれる他、社員 3,000 人を再雇用する。この買収に合わせて LH は、同社の LCC 部門である Eurowings に 15 億ユーロを投資する。欧州では、5 月初めの AZ の倒産に引き続き、今月には英国のレジャー旅客向け航空会社 Monarch が突然運航停止した。Air Berlin は、easyJet やその他の航空会社とも一部資産の売却交渉を継続中であると言っている。Air Berlin は 10 月 27 日に運航を停止する。（TW 10/12 goo.gl/aDbwnS）

### ▶ オラ資金調達

インドのモビリティアプリ Ola(10 年創立)が 11 億ドルの資金調達を実施した。この調達ラウンドには米国の投資家と中国 Tencent や日本のソフトバンクが参加している。またこの他にも 10 億ドルが追加され総額 30 億ドルの調達規模となる模様である。この最新のラウンドが終了した時点の Ola の企業価値は 70 億ドルになると報道されている。（TN 10/12 goo.gl/itmyAf）

### ▶ エアビーの不動産事業

自分が住んでいるアパートを Airbnb で又貸しする人たちが居る。それがオーナーや家主との間で問題になっている。そこで Airbnb（08 年創立、企業価値 310 億ドル）が不動産により直接的に関連した事業に乗り出した。マイアミ本社の Newgard Development Group と提携して、Airbnb の名前を冠した 324 戸のアパートメントビルディングを建設する。ここでは、テナントはオンラインで又貸しが自由に行え、宿泊客はホテルと同じようなアメニティを利用することが



できる。

今まで、家主たちは、Airbnb は都市計画法に違反した違法ホテルと問題視し、反対者たちはレンタル物件増加が住居コストを高騰させると同時に近隣住居者に迷惑を及ぼしていると非難している。Airbnb は、昨年、大手ビル管理会社に対してホスト収入の一部（15%）を配分する提案 “Friendly Buildings Program” を開始した。

最初のビルは、フロリダの Kissimmee に来年第 1 四半期までに建設される Niido Powered by Airbnb と呼ばれるビルで、キーレスで入室可能のほかクリーニングや手荷物預かりなどのオンディマンドのコンセルジュサービス付き。唯一 Airbnb 経由のオンライン販売で年間 180 日までの又貸しが可能となる。Airbnb はビルを保有せず、Niido は Airbnb レンタルからの利益の一部を得る。Niido は同様のスペースを南東部にも建設する計画だ。(10/12 Bloomberg.com goo.gl/4DSJJg)

+++++      +++++      +++++