

- TUI、ブロックチェーン試用
- マリファナツーリズムに賛否
- 現地発着ツアー事業が活発化
- KL、微信支付で支払い可能

以上は、トラベルジャーナル 9月18日号参照ください。

➤ **グーグルと旅行業**

グーグルのマントラは「Don't be evil」(Do the right thing のみにする以前)である。それが欧州員会から競争法違反で240億ユーロの罰金を言い渡された。比較購入サービスで、競争機会を不当に奪って市場を席巻しているというのだ。グーグルはこの判決に不服で、90日間内に控訴するからを決定する。旅行業界では、長らくGoogleが旅行業に進出すると噂されている。しかし、あくまでオンライン広告に専念し、予約事業のトランザクションには手を出さない、つまり旅行会社にはならないと言っている。この発言には用心が必要だ。Googleは、航空便、ホテル、そしてウーバーなどの多くの旅行関連情報を統合しているので、その気になれば、直ちに旅行の総合商社になることができる立場にいるからだ。

最近では、アマゾン・エコー、アップル・シリ、Google・アシスタントなどのバーチャルアシスタントが登場している。この音声自動認識装置が実用化されて旅行にも広く使われるようになれば、OTAを代替する新たな流通チャネルとなるだろう。ホテルは、マルチチャネル、CRM顧客データ、モバイル機器などテクノロジーに配慮して、直販中心とした最適オンライン販売戦略立案に心がける必要がある。(BIZcommunity 8/21 goo.gl/5Sq8At)

➤ **デルタ、ビデオチャット導入**

DLが、ワシントンDCA空港の顧客サービスにビデオチャットを導入した。航空会社でビデオチャットを導入したのはDLが初めて。このサービスは、ツイッター・フェイスブック・eメール・電話を含む、DLのマルチ電子的タッチポイント顧客サービス戦略の一環。世界の航空会社は、伝統的なeメール・電話・SNSの枠を超えて顧客ニーズに対応しようとしている。幾つかの航空会社はボットを取り入れて顧客とのインタラクションを改善している。尤も、ボットの品質は航空会社によって大きく異なる。つい最近では

ジェットブルーが、Gladly と提携して、顧客サービスのタッチポイント単一記録に統合した。(TN 8/23 goo.gl/RXu6XR)

➤ QF、22年にロンドン直航開始

QF が、シドニー・メルボルン・ブリスベーンからロンドンとニューヨークをノンストップで繋ぐ、超長距離線を 22 年までに開設する計画を発表した。飛行時間は、ロンドンが 20 時間 20 分、ニューヨークが 18 時間 6 分となる。そしてエアバスとボーイングに対して、この直航路線を飛行可能な航続距離のより長い航空機を準備するよう要請した。現在の世界最長路線は、カタール航空のドーハとオークランド(14,529km)。B777-200LRにより飛行時間 17 時間以上で結ぶ。シドニーとロンドンを結ぶ航空路はカンガルー・ルートと呼ばれる。1947 年中間 7 地点経由で所要時間 4 日間を要した。1970 年代に中間 4 地点 30 時間となり、1989 年に現在の 1 地点経由となった。なお QF は、18 年 3 月 24 日より、パース=ロンドン直航便を開設する。(traveler.com.au 8/24 goo.gl/uWw3nB)

➤ ブロックチェーンと在庫情報

ブロックチェーン・テクノロジーが旅行業界の破壊勢力となり得るか？多くの旅行業界紙では、ブロックチェーンの潜在的な使用事例の解説や、それがエアビーやウーバーの集中化を排除する次世代の旅行流通を作り出すとかのニュースが溢れている。ブロックチェーンにはパブリックとプライベートの 2 つのタイプがある。パブリック・ブロックチェーンは、全てに対して公平かつ安全なアクセスを保証する完全オープン化されたブロックチェーン本来のシステムである。それに対して、アクセス権を一部の許可した者にだけに限定するクローズのタイプがプライベート・ブロックチェーンである。旅行業界の使用事例は、現在のところ殆どがプライベートである。Webjet(豪州 OTA)、TUI グループ、露 S7 航空、IATA (IAIA Coin) などがある。パブリックでは、唯一オープンソースの Winding Tree が存在する。(TN 8/25 goo.gl/34YRmt)

➤ ウーバー新 CEO

ウーバーの新 CEO にエクスペディア CEO Dara Khosrowshahi が指名された。Khosrowshahi の長年培ってきた旅行業界の知見がウーバー CEO 職にも遺憾無く発揮されるだろう。新 CEO には、早速ウーバーの山積する難問が待ち構えている。第一に、社内スキャンダル続きで低下気味の企業価値 700 億ドル(77 兆円)の維持がある。

第2の問題は、ウーバー運転手の独立契約者としての地位の現状維持がある。そして上場も控えている。また将来の自動運転への対応には、前職の Expedia の CEO の経験がプラスとなるだろう。Expedia では、他の OTA とは異なり敢えてオフラインのコールセンターを温存した。自動運転となっても、高齢者は人間の運転手を欲するかもしれない。家族連れは、運転者のガイドを好むかもしれないからだ。(TN 8/28 goo.gl/hh5Ke9)

➤ **グーグ、航空とホテル検索改善**

Google が、航空便とホテルの検索機能を改善した。カレンダーの日にち別に最低運賃を色分けで表示したり、それを発着空港別(ホテルの場合はロケーション別)に分かり易くしたりした。この機能は、今年末にはデスクトップにも反映される。(グーグルの緩慢ではあるが、継続した航空便とホテル検索(予約支援)強化は、旅行業界をますます疑心暗鬼にさせている。)(Search Engine Land 8/29 goo.gl/6PVoSZ)

➤ **Cトリップ第2四半期決算**

Cトリップ第2四半期決算が、ネット収入 64 億元(US\$341M、前年同期比+45%)、営業利益(+10%)となった。収入内訳は、運輸 30 億元(+49%)、宿泊 23 億元(+30%)、パッケージツアー0.6 億元(+29%)。販売とマーケティングコストは 20 億元(+49%)であった。海外展開拡大に向けて、スカイキャナーに直販機能(所謂インスタント・ブッキング)を導入した。モバイル経由の直販コンバージョン率は約 50%改善した。

現在 200 路面店が開設準備中である。Cトリップは、チューナー買収により Bestone の 5,500 店舗を獲得している。さらなる国内展開拡大に向けて、特に中国ローカル都市における販売強化のために新たに 400 路面店をオープンした。(Ctrip 8/31 goo.gl/HMkico)

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