

## 海外事情 7月17日号

- 米航空管制の民営化計画
- AA、NDC 認定で新施策

以上は、トラベルジャーナル 7月17日号を参照ください。

### ➤ アリババ、Grab投資検討

アリババが、東南アジアのライドシェア企業Grabのソフトバンクがリードする第7回資金調達募集(\$14億)参加を検討している。アリババは、同社の決済手段であるアリペイをGrabのアプリに統合するための協議をしている。シガポール本社のGrabは、昨年9月の第6回の資金調達募集(\$7.5億)時に\$30億の企業価値と評価された。12年創業のGrabは、4500万回のダウンロードと90万人以上の運転手を保有し、1日あたり250万回の乗車実績がある。アリババは東南アジアの成長するインターネット事業(今後10年間で年\$2000億増と言われている)に積極的に投資している。アリババは東南アジアのEコマース企業Lazadaの、アリババの子会社Ant Financialは金融に焦点を当てているAscend Money(タイ)とMynt(フィリピン)の過半株を取得。

これとは別に、騰訊(テンセント)は、先月、インドネシアのライドシェアGo-Jekに出資した。Go-Jekにはアリババも興味を示していたが、最終的には騰訊が勝利したと言われている。インドでは騰訊は、アマゾンのライバルであるFlipcartを支援している。Flipcart投資にはマイクロソフトとeBayも参加。アリババは、決済とEコマース企業のPaytmを選んだ。Paytmには、ソフトバンクが先月\$14億を出資した以前からアリババとAnt Financialが出資している。(Techcrunch 6/15 [goo.gl/7BJnQA](https://goo.gl/7BJnQA))

### ➤ マリオット、取消規則厳格化

世界最大のホテルチェーンのマリオットが、取消規則を厳格化する。今まで予約取消手数料徴収期間を、宿泊当日24時間前以内としていたのを、48時間以内(一部では72時間以内)とする。48時間以内の取消には、予約した客室の1泊分料金が取消手数料として徴収されることになる。マリオットとヒルトンは、14年から24時間規則を導入していた。ホリデーインは48時間、リッツカールトンでは少なくとも7日となる。この新規則は6月15日以降の予約から適用。(TMR 6/19 [goo.gl/Nc2G5N](https://goo.gl/Nc2G5N))

➤ **Cトリップ、メリアと提携**

Cトリップがスペインのメリアホテル(旧ソルメリア)と提携した。メリアは4大陸に 370 のホテルを運営し、そのブランド群には Gran Melia, ME by Melia, TRYP, Paradisus があるが、Cトリップ欧州特にスペインの施設に対してより大きな興味を示している。提携はマーケティング・サービス・テクノロジーと多岐にわたるが、両者の直接的な関係強化によりメリアの在庫情報のCトリップ掲載が改善される。メリアは、すでにCトリップの「中国優先ホテル」プログラム会員であるが、今回の提携によりこのプログラムの一段上の「フレンド」となって、中国人宿泊者への個人的サービス提供や中国語を喋れる専用スタッフを配置する。これとは別にマドリッド当局は、Cトリップで市のプロモーションを実施する。(TN 6/19 [goo.gl/P5doWW](http://goo.gl/P5doWW))

➤ **航空機需要増、ボ社長期予測**

ボーイング社が、今後 20 年間の民間航空機需要を 41030 機(\$6.1 兆)と予測。昨年の予測よりも 3.6%増加させた。旅客需要の力強い増加(年平均 4.7%増)がその理由。単通路機の需要は 29530 機(\$3.18 兆)と全体需要の約 75%を構成する。ワイドボディー機は 9130 機で、そのほとんどは 777X や 787 モデルの小型もしくは中型機となる。ジャンボジェットは、貨物機航空会社からの発注が大半となる。(TW 6/20 [goo.gl/NxS89e](http://goo.gl/NxS89e))

➤ **伝統的旅行会社のテック**

仲介業者では、伝統的という言葉は余り好かれていない。しかし依然として旧来型の旅行会社の形容詞として使われている。確かに 20 年前ぐらいから旅行会社、店舗、コールセンターの数は劇的に減少したけれども、依然として多くが生き残りそして進化している。Web コールの専門家である Talkative の 150 社の英国伝統的旅行会社の調査によれば、この企業は明らかにクリックツーコール(ボタン一つでコールセンターに繋がる)テクノロジーを人々に利用させたがっているのでベンチマーキング テストとなるのだが、旅行会社に関する幾つかの調査結果は興味深いものがある。例えば、

- 各旅行会社は B2C の Web サイトを保有しているが、その半分以下(45%)しかプロダクトのオンライン予約ができない。
- ほぼ全てが電話サービスを提供しているが、その 55%が唯一コールセンターで受け付けている。
- 55%が Web サイト訪問者に対して Web チャット機能を有しており、レスポンスを得るための成功率は 72%となっている。
- 三分の一が YouTube やビデオを自身のサービスやプロダクトのショーケースとしている。
- Web サイトのロードには 4 秒がかかり、そのサイズは 3.4MB となっている。

- プロダクトのページへの遷移には 4.4 秒かかり、サイズは 1.4MB である。伝統的旅行会社の Web サイトは多くの改善が必要だ。

(TN 6/21 goo.gl/KJg9N8)

### ➤ リッツ、クルーズ事業開始

リッツカールトンがヨットのプロダクト「リッツカールトン ヨット コレクション」を開発する。2019 年に 3 隻の 149 スイート(全室バルコニー付き)298 人乗りの船(船長 190 メートル)を就航させる。この新造船には 1485 平方フィートのペントハウススイート 2 室も用意されるほか、レソランやスパやワインバーが設置される。予約受付は来年 5 月から。地中海、北欧、カリブ海、ラテンアメリカの 7 日~10 日間クルーズを予定する。新造船建造は Oaktree Capital Management がファイナンスする。マイアミにクルーズラインを監督する別のチームが編成される。(TW 6/22 goo.gl/UrWb9H)

### ➤ UA 航空 CEO 人気度最高

UA CEO オスカー・マンツァは、4月の搭乗済旅客をカづくで引摺り降ろした事件で世間から糾弾されたが社員から慕われている。求人サイトのグラスドアの社員満足度調査によると、マンツァは旅行業界の CEO の中で最も高い評価を受けている。全米トップ 100 CEO の第 18 位で、17000 人の社員の 96%が彼を支持。その理由は、給与水準と社員優待(トラベル・ベネフィット)。4月の事件ではマンツァは、UA のサービスは見直さなければならないとしつつも、一貫して社員の側に立った。旅行業界では、Enterprise Holding の Pamela Nicholson 21 位、Expedia の Dara Khosrowshahi 39 位、Hilton の Christopher Nasetta が 49 位であった。これは 70 万人の就業者の 5 月 1 日に終了した年のレビューに基づく調査。(TW 6/22 goo.gl/q8yq5i)

### ➤ インターレイル

エクスペディアが SilverRail の過半株取得したように、鉄道旅行が B2B や B2C 旅行テック (travel tech) サイトで注目されている。アジアのいたるところの鉄道インフラと流通を勘案すれば、そして何故エクスペディアがテック企業へ転身しているのかを見れば、彼らを鉄道テックのスペシャリストへと動かしていることがよく分かる。欧州では、B2B における鉄道がマルチモーダル分野の重要な位置を占めている。込み入った話を別にして、消費者にとって鉄道とは旅の最高の脚なのである。欧州で最も親しまれている旅行コンセプトの一つである Interrailing は、欧州の鉄道ネットワークが全て乗れる切符である。InterRail プロダクトは Eurail が所有しているプロダクト。InterRail をアフィリエイトの提携先に有している InterrailPlanner.com では、旅行者の鉄旅行計画や切符の購入から hostelworld や

booking.com 経由で宿の予約までできるサービスを提供する。このサイトの 1800 近くの旅行計画を調査した Interrail Insights は、Interrail の価値あるデータを観光協会やホステルなどのトラベルエコシステム上のその他のサプライヤーに提供している。例えば、このパス利用者は、旅行の 3 回に 2 回はプラハに立ち寄り、平均 6.3 カ国と 8.8 都市を訪れ、1 都市に平均 2.4 泊している。(TN 6/22 [goo.gl/Gy4Asz](https://goo.gl/Gy4Asz))

### ➤ アチュピチュ、入場制限開始

ペルー文化省が、オーバーツーリズム対策として UNESCO 世界遺産マチュピチュの入場時間制限を来月から開始する。現在は入場券の事前購入だけで時間制限は存在しなかった。7 月からは、入場者は公式もしくは認定ガイド付きで午前(6:00~12:00)と午後(12:00~17:30)のいずれかの時間枠の中で訪問することになる。1 日中滞在を希望する訪問者は午前と午後の両方の時間枠を購入しなければならない。(travelandtourworld.com 6/22 [goo.gl/njTYTc](https://goo.gl/njTYTc))

### ➤ ホテルと OTA のアップセル

ホテルと OTA は、アップセルと付帯サービス販売にもっと積極的になるべきだと、レビューのアグレッゲーター TrustYou が言っている。予約後の顧客がホテル滞在開始までの間に彼らから受けている連絡は、79%が予約のコンファメーション、62%がチェックイン情報、40%がホテルへの道案内、39%が予約確認、37%がオンライン チェックイン、25%が目的地情報、21%が施設情報、18%が付帯サービス情報となっている。TrustYou は、目的地のツアー&アクティビティや施設のスパなどのアメニティー販売にもっと努力するべきだと言っている。(TN6/22 [goo.gl/ceg7bd](https://goo.gl/ceg7bd))

### ➤ ウーバー、運転手との関係修復

ウーバーが、7月末までに全米の配車アプリを変更してチップを払えるようにする。今までは、乗客がチップを払う場合は、現金のみでしか払えなかった。この変更は、ウーバーの「180 日変更計画」の一部。多くの乗客は、料金にはチップが含まれていないことに気がついていないので、運転手がアプリの変更を要求していた。ウーバーは、CEO の退陣に結びついた一連の不祥事に対応するために今後 180 日間(とそれ以上)で、運転手にとって意味ある改革を実施する。(TN 6/22 [goo.gl/Xa6UjA](https://goo.gl/Xa6UjA))

### ➤ LH、チェックイン廃止

ルフトハンザのイノベーションラボが立ち上げた新たなオンラインシステムの AirlineCheckins.com で、100 以上の航空会社のチェックインを廃止する。LH の研究所では、

昨年開始した小規模な実証実験の結果を踏まえて公式にこのシステムを立ち上げた。旅行者がこのサイトに登録し座席指定優先順位、マイレージ会員情報やその他の顧客プロフィールの情報を格納すれば、登録されたメールアドレスにより予約した全便の自動チェックインが利用可能となる。搭乗券は、EメールやSMSで送られる仕組み。登録料は現在無料。AirlineCheckin.comは、60カ国5000人の旅行者に利用されている。今後、レンタカーや宿泊やアクティビティーの予約にも使えるようにする。AirlineCheckin.comを旅行関連サービスのプラットフォームの出発点とする考えだ。(traveldailymedia.com 6/23 goo.gl/YuiCdx)

### ➤ AA、IATA NDC 接続にインセンティブ

AAが、IATA NDC 認定 Level 3 のダイレクト接続を利用した仲介業者の予約セグメントに対してインセンティブとして2ドルを支払う。このインセンティブの支払いはARCもしくはIATAのクレジットメモを利用する。このインセンティブは、ボリューム達成義務とか達成期間などの制約は一切存在しない至ってユーザーフレンドリーな制度。AAは、18年末までにこのLevel 3接続を導入した旅行会社に対して20年までのインセンティブの支払いをコミットする。(TN 6/23 goo.gl/iD6GG5)

### ➤ 2016年の旅行テック業界調査

EAN(Expedia Affiliate Network)がフォーカスライに委嘱した調査「Phocus Forward: The Year Ahead in Digital Travel」が、以下のごとくの興味深い2016年のトレンドを報告している。

- 16年のAPACの航空オンライン販売比率は39%、米国57%、欧州48%よりも遅れている。しかし、20年までに11%成長してAPACは欧米との差を縮めるだろう。
- 昨年レンタル市場が大きく伸びた。レンタルが、ホテルの代替となるという考えが増殖している。都市部のレンタルは、全レンタルの軒数で三分の一、収入で五分の一となった。ホテルグループやOTAがレンタル市場に参入している。16年は買収が多かった。マリOTTがミレニアルをターゲットにしたMoxxyを買収したのがその一例。
- 旅行のファンネルが決定的に変化し崩壊している。これは必ず継続する。検索の世界では、ナビゲーション検索、情報検索、トランザクション検索の境が作られた02年以来複雑さが大幅に増している。しかし今では、検索、ショッピング(比較)、予約の間の境界線が消滅しているので、企業はこの変化を吸収するためのツールで武装する必要がある。
- 目的地アクティビティー販売のオンライン化が徐々に進んでいる。この分野の幅広くそしてまとまりのなさが、ツアーやスポーツやその他のアクティビティーの伝統的プロバイダーによるオンライン販売を難しくしている。しかし手頃なテクノロジーを利用したスタータップが、アクティビティーの領域で活動し始めている。そしてモバイルが、旅行中の旅行者の

目的地におけるアクティビティ予約の傾向を増している。15年には、旅行者の80%が目的地でアウトドアのアクティビティを予約した。旅行業界の大手が、インスタント予約機能を有したアクティビティ予約のプロダクトを立ち上げて17年の大きな成長を狙っている。

- 世界では、ほとんどのオンライン予約はデスクトップ経由だ。米国と英国ではモバイル予約が依然として30%以下だ。しかし中国では全旅行予約の半分以上がモバイル経由。27年もモバイル予約が成長するだろう。世代交代やテクノロジーの進歩が、他の全ての地域のモバイルの成長を加速させている。旅行業界のモバイルへの対応は、コンバージョンを最適化するための最も優先順の高い戦略となっている。

7月13日(木)に開催される Tnooz の無料ウェビナーで、Phocuswright と EAN が、この報告書の詳細を説明する。(TN 6/23 [goo.gl/Zzg6jW](http://goo.gl/Zzg6jW))

### ➤ ツアー&アクティビティ

目的地のツアー&アクティビティ(T&A)市場が注目されている。しかしこの市場は分散が激しい上に、数百万のテクノロジーの不慣れなプロバイダーがひしめいている難しい市場と言えるだろう。にもかかわらず、フランスのスタートアップの Generation Voyage が、T&A の料金が比較検索できる B2C アグリゲーターとして登場した。航空運賃やホテル料金を比較検索するスカイスキャナーやトリバゴなどのメタサーチは存在するが、今まで T&A の世界ではメタサーチは無かった。500 以上の目的地のベスト価格をリストする。ビジネスモデルは、予約が制約された場合に 10%~15%の手数料徴収。17年3月にサイトを立ち上げ、その時点で GetYourGuide, Musement, Ceetiz, Viator などの大手再販業者とすでに提携済みである。毎月3万人の旅行者と約30万ドルのチケット売上の実績を有している。9月には英語版サイトを立ち上げ、国際的展開を開始する。(TN 6/26 [goo.gl/x1W6Ch](http://goo.gl/x1W6Ch))

### ➤ 旅行決済コンソリデーション

旅行決済テクノロジー企業 4 者、Certify, Nexonia, ExpenseWatch, Tallie、が合併した、K1 Investment Management が 1.25 億ドルのこの合併を支援した。Concur に次ぐ決済テックとなる。その Concur は、14年9月に SAP に 83 億ドルで買収され、現在は SAP Concur リブランドされている。テクノロジー調査会社 IDC は、この市場が 20年には 24.6 億ドルに成長すると予測している。(TN 6/26 [goo.gl/qfq9vq](http://goo.gl/qfq9vq))

### ➤ アボカド・トラベル

ミレニアルは、カジュアルレストランで食事しない。百貨店に行かない。ましてや自家用車やダイヤモンドなどの高額商品を購入しない(できないのだ)。ミレニアルがこれらのビジネスを殺してしまうとまで言われている。その一方で、ミレニアルは高級食材であるアボカドを何にでも付けて食べる傾向がある。アボカドを食べるくらいなら、家を買うために少しは貯蓄するべきだと古い世代は苦情するだろう。しかしこれらの人々は、ミレニアルを全く理解していない。このようなステレオタイプの見方では、この世代を理解することはできない。

ミレニアルは、自分たちの少ない金を、新たなワクワクするような経験や過去に楽しむことができた体験には惜しまずに使う。だから彼らはトーストにアボカドを乗せて楽しんで食べている。言い換えれば、彼らは、“アボカド・トラベル”とも言うべき創造的かつ冒険的な旅行を楽しむ理想的な旅行者たちなのだ。旅行の企業は、ミレニアルをターゲットにした彼らが楽しみ思い出として残すことができる体験旅行を作る必要がある。そしてミレニアルが熱中するそのような旅行を、ソーシャルメディアの UGC としてプロモートするべきだ。プロモートは、ミレニアルは商業広告を忌み嫌うので、その代わりにミレニアル自身のリアルな体験に基づくロコミ(UGC)によらなければならない。彼らの 97%が、旅行中にフェイスブックやインスタグラムなどのソーシャルメディアに投稿しているのだからこれを利用しない手はない。またミレニアルはリワード大好きだ。できるだけ多くの報奨ややおまけを付けて、彼らをロイヤル顧客として取り込む努力するべきだ。(TN 6/27 goo.gl/TEtSDc)

### ➤ ライアンのアマゾン型旅行事業

欧州最大の LCC ライアン航空が、野心的なアマゾン型旅行事業への転換を計画している。CEO のミカエル・オレアリーは、ダブリンで開催された『将来の旅行体験 欧州会議』で、「今後 10 年以内にライアンは、ビッグデータのプラットフォームになる。航空会社 (ryanair.com) は、その一部でしか過ぎなくなる」と語った。ライアンは、Always Getting Better プログラムの下で事業のデジタル化を積極的に進めている。ダブリン(開発者 200 人)、ヴロツワフ(ポーランド)(180 人)、マドリッド(250 人予定)の 3 箇所に研究所を設置、今年第 4 四半期には 4 箇所目の設置を計画。16 年には 2500 万ユーロを研究所に投資、今年には倍増の 5000 万ユーロを注入予定。巨大な顧客ベースを梃子に、まずホテルとレンタカー市場に参入、その後空港における小売オペレーションを開始する計画。そこでは利益の見返りなしに、「ブッキング・コムのような OTA を吹っ飛ばす」とオレアリーは何時ものように怪気炎を上げている。(ATW 6/27 goo.gl/mkYMkg)

➤ **グーグル、欧州独禁違反**

グーグルが、欧州委員会から独禁法違反で過去最大の 3000 億円の罰金を科せられた。委員会は、グーグル・ショッピングの広告連動検索を、オーガニック検索より意図的に優先させた行為が独禁違反に相当すると判断した。そして、グーグルの他のバーティカル検索に対しても、同様の独禁違反が存在しないかについて調査するとしている。もちろん、グーグル・フライトやグーグル・ホテルも調査対象となるが、委員会は各市場の特質を考慮して判定するとある種の柔軟性も見せている。グーグルは、公式ブログポストで、この決定に対する控訴を検討すると表明している。(TN 6/28 [goo.gl/ewdRTE](http://goo.gl/ewdRTE))

++++++      ++++++      ++++++