

[海外事情 5月1日号]

- **ブッキング、トルコで営業停止**
- **OTA手数料、費用対効果高く**
- **サイトの約7割が不適切表示**
- **アマデウス、バス予約開始**
- **ライオン航空のサービス向上策**

以上は、トラベルジャーナル 5月1日号参照ください。

➤ **ウーバー、企業文化改革を約束**

ウーバーで幹部の退職が増えている、昨年8月に就任したばかりの社長がわずか7ヶ月で辞めた。その他の複数の幹部も辞職している。CEOカラニックの部下に任せないアグレッシブな経営手法や運転手に対する罵り、そして社内のセクシャルハラスメント疑惑などが原因と言われている。取締役会は、3月21日の記者会見で、企業文化を改革し、運転手との関係を改善すると約束した。(TW 3/22 [goo.gl/pqcfMI](http://goo.gl/pqcfMI))

➤ **米航空旅客が新記録**

米運輸省統計局(BTS)によると、2016年の米航空会社(国内線+国際線)と外国航空会社(国際線)の合計輸送旅客数が、過去最高の9億2890万人となった。前年の8億9790万人の3.5%増であった。座席搭乗率は82.7%から82.3%に微減。その内訳は、国内線7億1900万人(+3.3%)、国際線2億990万人(+4%)であった。最多旅客数を輸送した航空会社はサウスウエスト、最多国際線旅客数はアメリカンであった。最多旅客数を取り扱った空港はATL。最多国際旅客数を取り扱った空港はJFK。国際線座席搭乗率は80.6%から80.5%に微減。米大手航空会社12社の搭乗拒否旅客数は、15年552千人で旅客数比率は0.09%であった。このうちインボランタリーは46000人と少なく大部分はボランタリーだ。16年の1月~9月までの比率は0.64%と前年同期の0.74%より改善した。(米運輸省統計局 3/27 [goo.gl/Eo75OY](http://goo.gl/Eo75OY))

➤ **アジアで関連サービス販売拡大**

SapientRazorfish が、アジアデジタル旅行ショーのために用意した調査によれば、関連サービスの収入が総収入の20%以下しかない旅行企業が全体の61%にも及ぶ。60%以上の収入を上げているのはたったの1%しか存在しない。しかし1年以内にこの収入増加を期待している企業は83%にも及ぶことが判明した。アジアの旅行企業では、まだまだ関連サービス収入の拡大余地が大きいのだ。OTAとの競争上も、この販売をもっと拡大するべきだ。関連サー

ビスは、単なる収入増の意味だけではなく旅行者のエンドツーエンドの旅行全体のエクスペリエンスを向上させるためのユティリティとなる。しかも旅行の企業は、関連サービスを提供することにより、顧客のウオントやニーズや嗜好をよく知ることができる。今日の旅行事業のリーダーたちは、旅行全体を総合的に把握する必要がある。

航空会社は航空便座席を売るだけでなく、ホテルは客室だけを売るだけでなく、旅行者の全旅程のエンドツーエンドのエクスペリエンスに焦点を当てるべきだ。旅行全体で顧客のエクスペリエンスをリッチなものにするのが関連サービスとなるだろう。間販販売が中心の付帯サービス販売にはモバイルが必要になる。航空会社は、出発間際のアップグレードや受託手荷物の許容範囲の拡大を、ホテルは迅速レストラン予約や目的地のツアーやアトラクションを提案するだろう。モバイルとなれば、E ペイメントの信頼性も問題となる。中国人を除いてアジアの人々は、モバイル決済に慣れているわけではない。旅行企業は、ユーザーのレビュー（評価の口コミ）の提供や E ペイメントの信頼性向上が不可欠だ。(TN 3/29 [goo.gl/TdmNFt](http://goo.gl/TdmNFt))

### ➤ 電子機器機内持ち込み規制

3月21日、米国と英国が中東と北アフリカの特定国から自国に向かう航空便で、携帯電話よりも大きな電子機器の機内持ち込みを禁止した。IATA を含めた航空関係者は、この禁止措置が果たして安全保障強化に長期的に貢献するのかと疑念を呈している。どうして一部の航空便だけが規制されるのか？とか、どうして米国と英国で規制が適用される出発空港が異なっているのか？とか、出発空港における電子機器のスクリーニングが的確に行われるのか？とか、米国がカタール・アブダビ・ドバイの空港を規制対象にしているのに対し、英国ではこれらの空港を除外にしているのは、米国の中東大手 3 社に対する不公平な差別的行為ではないのか？などなどの多くの疑問が航空会社の間で発生している。(現在米大手 3 社は中東大手 3 社に対するオープンスカイ協定提供見直しをトランプ政権に求めている。)中東大手 3 社のエミレーツ(EK)、カタール(QR)、エティハド(EY)では、この規制を少しでも緩和するために、機内で無料 Wi-Fi サービスや無料のタブレットの貸与を始めている。(TN 3/31 [goo.gl/GdyqKO](http://goo.gl/GdyqKO))

### ➤ ホテルの生き残り策

ホテルロジックスの最近の調査によれば、激変する競争環境のために1800のホテルが今後3年以内に倒産する可能性が30%存在する。その原因には、輸入価格の上昇により飲料コストが上昇、16年の生活賃金が7.2ポンド/時間から20年には9ポンドに上昇、OTA販売の増加による10~30%のコミッション支払い増、代替アコモデーションのエアビーやプレミアーなどのパジェットホテルの拡大が挙げられる。経済不安定による、収入の稼ぎ頭の法人旅行の減少

の可能性すら存在している。倒産危機を回避するためには、適切な価格管理、テクノロジーへの対応、最適流通チャネル MIX が必要となるとしている。(TN 3/31 [goo.gl/WerD9X](http://goo.gl/WerD9X))

### ➤ ブレクジット後の欧州ツーリズム

英国旅行業者協会 (ABTA) が「旅行とツーリズムのブレクジットの成功」と題する報告書を発行し、英国旅行業界と旅行者のための政府の EU 離脱交渉における優先事項や留意点を述べている。15 年には 3700 万人の英国居住者が EU に出かけ、1600 万人の EU 居住者が英国を訪れた。ABTA は、ブレクジット交渉では政府は、(1)欧州とその先への自由な旅行、(2)英国と EU 間の査証なし旅行、(3)消費者保護、(4)英国事業運営の安定、(5)成長の機会の確保の 5 つに焦点を当てるべきだと主張している。そして、一部の旅行は 18 ヶ月前から計画されるため、必要であれば暫定的ブレクジット協定の締結が必要だと言っている。

英国旅行者は、英国の EU 加盟によって、査証なし旅行や欧州健康保険カード (EHIC) などの高度な恩恵を受けてきた。EU の航空便遅延や欠航の際の補償やパッケージ旅行者を保護する規則なども英国居住者にとっては貴重な権利であった。航空便をはじめとする英国と EU 間の輸送手段も極めて重要だ。ツーリズムでは英国と EU は互恵の関係にある。EU にとって英国居住者は年間 190 億ユーロを消費する大お得意様だ。(travelandtourworld.com 4/04 [goo.gl/qYNjPj](http://goo.gl/qYNjPj))

### ➤ 北大西洋路線の格安運賃航空

欧州長距離 LCC 最大手ノールエージャン航空の CEO が、既得権を持つレガシーキャリアが、北大西洋路線の低コスト競争に圧力をかけていると語っている。米レガシーキャリアやその組合が格安運賃航空会社に反対しているが、政治家は彼らの話ではなく、消費者の声をもっと聞くべきだと言っている。

ノールエージャンは、現在 LGW 空港から大西洋路線を運航しているが、スコットランドとアイルランドからの米国路線計画が米航空会社と組合から強い反対を受けている。アイルランド子会社のノールエージャン・エアー・インターナショナル (NAI) が、EU と米国間のオープンスカイ協定を利用するための船籍置籍に当たるとして、その正統性が問われている。米航空会社パイロット組合 (ALPA) は、トランプ大統領に NAI の外国航空会社事業免許の取消しを要請している。ノールエージャンは、エディンバラ、ベルファスト、コーク、シャノン、ダブリンから、ロードアイランドのプロビデンス、コネチカットのハートフォード、NY のスチュワートインターナショナル便を計画している。ノールエージャンは、より長距離を飛行できる B737Max の欧州ラウンチング顧客でもある。(travelandtourworld.com 4/05 [goo.gl/PPyQWi](http://goo.gl/PPyQWi))

### ➤ **アコー、デジタルサービス事業拡大**

仏ホテルチェーンのアコーが、チャンネルマネジャーのアベイルプロ(Availpro)を買収した。アベイルプロは 6,500 の顧客を保有している。同社は、2 年前にファーストブッキング(Fastbooking)を買収した際にデジタルサービス部を編成し、買収企業をそこに集合させている。アベイルプロの前にはホテル・アパート・クルーズ・その他の観光パッケージの格安販売プラットフォームであるベリーシック(VeryChic)を買収し、相対販売(プライベート・セールス)事業に参入した。

また、アコーは、上海のユニオンペイ・インターナショナルと提携し、フランスのホテルにおけるアジアの宿泊客の連銀決済を可能にした。ファーストブッキングは、ホテルの予約やオンライン流通やその他のサービスを世界の 4000 の顧客に提供し、AccorHotels.com マーケットプレイスの 2000 の独立ホテルとも接続している。アベイルプロは、ファーストブッキングを補完することになる。(TN 4/5 [goo.gl/dFk8HG](http://goo.gl/dFk8HG))

### ➤ **ノールエーijan航空 新路線**

長距離LCCノールエーijanが、9月16日からLGW=デンバー週3便、9月17日からLGW=シアトル週4便を開始する。使用機材はB787(2クラス344席)ノールエーijanは、LGW、エディンバラ、バーミンガム、マンチェスターから50都市を結ぶ路線を運営し、520万の英国旅客を運送している。LGWでは年間460万人を輸送する第3位の航空会社。今年、500路線で3500万人を輸送する計画だ。(ATW 4/06 [goo.gl/Lw7hmv](http://goo.gl/Lw7hmv))

### ➤ **リフト、6億ドル資金確保**

カーシェアリングのリフトが6億ドルの資金を獲得した。これでリフトの合計資金獲得額は26.1億ドルに達した。この額は、ライバルのウーバーの20%と小さい。前回出資者の楽天とJanus Capitalも出資した。この資金は、シリーズG(7回目)で、前回のシリーズF(10億ドル)では自動車メーカーのGMが50%を出資した。今回の資金獲得により、企業価値は75億ドル相当となった。ウーバーは、16年6月にサウジ皇太子からの36億ドル出資を加え、合計115億ドルの資金を集めている。リフトはウーバーと異なり、アライアンスによる世界市場シェア拡大を狙っている。(TN 4/12 [goo.gl/odwxIf](http://goo.gl/odwxIf))

### ➤ **タクシーAPP オラの目的地販売**

インドのタクシーAPP オラ(Ola)が、マハーラーシュトラ州(州都ムンバイ)の観光局とタイアップして、タクシーの運転手に対してツアーガイドになるための訓練を開始した。運転手は、同州の歴史、文化、旧所名跡を学ぶ。州政府がタクシーAPP のオラを承認しているのに対し

て、最近イタリア政府は自国内の Uber の営業を禁止した。オラのツアー&アクティビティーの  
セクター参入は、エアビヤーのトリップス立ち上げと似通っている。(TN 4/13 [goo.gl/t5RcwB](http://goo.gl/t5RcwB))

+++++      +++++      +++++