

[海外事情 4月3日号]

- IAG、新 LCC 設立へ
- AZ、LCC 対抗サービス開始
- LH、GDS チャージ大成功
- ボットとメッセージングが鍵
- フェイスブック、観光に力点

以上は、トラベル・ジャーナル 4月3日号「FROM THE WORLD」参照

➤ ユーロウイングのデジタル計画

LH の LCC 子会社であるユーロウイング (EW) が、LH の開発リソースを使って「メイクマイウエイ」と呼ばれるデジタル計画を遂行している。この計画の中で、EW の路線網のどこでも乗れる 10 区間片道固定運賃 (FlightPass.de) や、EW 便とホテルを組み合わせたダイナミック・パッケージング販売 (Eurowings Holidays)、機内高速 Wi-Fi サービス (WingsConnect) がすでに導入されている。15 年 6 月の GDS 経由予約に課した 16 ユーロの DCC (流通経費チャージ) 以来、LH のデジタル転換計画が開始され 18 ヶ月間が経っている。また先月には、第三者に対して予約エンジンを提供するためのオープン API を立ち上げた。(TN 3/08 [goo.gl/m1h811](http://goo.gl/m1h811))

➤ エアビー、違反ホストが大半

米ホテル&宿泊施設協会 (AHLA) の最近の調査は、エアビーの米国収入の 81% (46 億ドル) はホストが居住しない一棟貸しのレンタルであると指摘している。同協会は、エアビーが、しばしば住宅地域で無秩序に運営されている“違法ホテル”の拡大を放任していると言っている。複数の一棟貸しレンタルを運営している (プロフェッショナル) ホストの収入は急激に増加して 20 億ドルにも達している。(travelandtourworld.com 3/11 [goo.gl/gl6ob1](http://goo.gl/gl6ob1))

➤ エアビーに更に 10 億ドル

エアビーが更に 10 億ドルの資金を調達したことが、米証券取引委員会へ提出された資料から判明した。この調達ラウンドには 40 の投資家が参加している。これにより、エアビーの企業価値は 310 億ドルとなったと報道されている。報道によれば、エアビーは 16 年下半期に利益を計上、17 年には通期で利益計上が見込まれている。10 億ドルの追加資金調達は、噂されている IPO が直ぐには実施されないことを意味している。(TN 3/10 [goo.gl/2ILy1s](http://goo.gl/2ILy1s))

また一部のニュースが、先週の資金調達に対する投資家の中に、中国大手ファンドの 1 社 (CIC 中国投資と言われている) の 100 万ドルが含まれていると報道している。エアビーは、昨

年 11 月、別会社として中国エアビーを立ち上げた。エアビーは、その際中国政府が、シェアリング経済が、中国経済成長にとって重要なそして好ましい影響を与えるに違いないと強調していると指摘している。エアビーに投資しているその他の中国投資家には、チャイナ・ブロードバンド・キャピタル(CBC)とセコイア・チャイナがいる。(TC 3/14 [goo.gl/982GrZ](http://goo.gl/982GrZ))

### ➤ LH とグーグル・ホーム

LH が、人工知能スピーカーのグーグル・ホームで、予約をアップトゥデートすることができる機能を新たに追加した。グーグル・ホームに限らず、アンドロイドウェア(スマートウォッチ OS)、グーグル・ナウ、グーグル・カレンダーとも連動する。グーグルは、G メールで送信されたボーディングパスなどの E メール情報からデータを取得する。居間でくつろいでいる間に、「自分の便はスケジュール通りか?」と聞くだけで、グーグル・ホームが「心配しないでください、時間通りで全て OK です」と即回答してくれるのだ。今年 1 月には、カヤックが同様の音声認識による航空便検索を開始している。LH は、20 年までに、パーソナライズドなサービス提供のシステム開発のために 5 億ユーロの IT 投資を計画している。(TN 3/13 [goo.gl/YoiYNK](http://goo.gl/YoiYNK))

### ➤ ソーシャル顧客サービス

サービス産業、特に旅行業界にとって顧客サービスは極めて重要だ。現代の顧客は、トラブルの解決を顧客サービス係に求めて来た一方通行の会話が中心の過去の顧客(伝統的顧客)とはタイプが全く異なっている。ソーシャルの仲間たちとリアルタイムで会話している彼らは、異なる様々な質問を 4 つのチャンネル(ソーシャルメディアの企業ページ・E メール・電話・オンサイト対面)から顧客サービス係に浴びせてくる。企業は、これらのオムニチャンネルへの的確な対応が必要になる。セルフサービス係の対応が拙かったり時間がかかったりした場合は、即、見込み客はもちろんロイヤル顧客まで失くしてしまうことになる。リアルタイムのソーシャル活動に慣れ親しんだ顧客は、時間に対する忍耐力を失くしている。顧客サービスが、テクノロジーの進歩のおかげで「ソーシャル・ケア」(つまり「カスタマー・ケア」)に進化しているのだ。これは、旅行の歴史で最も画期的な進化の一つと言える。リアルタイムで効率的に対応するためには、今までの顧客サービス係の回答例を参考に FAQ を作成するなどして、顧客サービスのセルフサービス化が必要になる。(TN 3/15 [goo.gl/esL8KR](http://goo.gl/esL8KR))

### ➤ モバイル・フレンドリー

グーグルが過去 2 年間、モバイルの親和性(モバイル・フレンドリー)を検索エンジンのアルゴリズムに使っている。モバイルのための画面設計もしくはレスポンス・デザイン(モバイルを含む全てのデバイスに通用する画面設計)への対応が求められている。しかし、ホテルの

17%しかモバイル・フレンドリーへの対応が完全にできていない。69%は、不完全なるも一応は対応しているが、ユーザーが求めるレベルには達していない。14%は完璧にモバイル・フレンドリーとはなっていない。モバイル予約がますます増加しているため、他のホテルや OTA などとの競争や直販拡大のためにも、ホテルは急いでモバイル・フレンドリーに対応するべきだ。(TN 3/16 goo.gl/aZb10A)

### ➤ トリアド、チャットボット開始

トリアドが、今週、フェイスブックのメッセージングサービスを利用したチャットボットを試験的に開始した。すでに多くの企業が同じモデルを採用しているが、トリアドの場合は幅広いデータベースをバックに保有しているため他社のものとはわけが違う。トリアドは、ラ・フルシェット(レストラン予約)とバイター(ツアー&アクティビティ予約)を買収し、目的地における着地ビジネスを強化している。ユーザーは、ボットとの会話で特定されたレストランやアクティビティの予約ページへアクセスすることができる。(TN 3/16 goo.gl/jUalGo)

### ➤ アイスランド、観光税値上げ検討

アイスランド政府が、観光客の税の値上げを検討している。これが実現すれば、世界で最も高いコストの目的地が更に高くなる。この増税は、外国人観光客の入国を抑制するのが目的だ。アイスランドを訪れる外国人観光客は、クローネ通貨安も手伝って、10年の49万人から今年230万人に急増した。二大目的地であるユネスコ世界遺産シンクヴェトリル国立公園地域と氷河に囲まれた潟湖ヨークルスアウルロウンの環境保全が焦眉の急となりつつある。同国のホテル料金は他の北欧諸国に比べて三割ほど割高で、アルコール飲料は他の欧州諸国より倍ほど高い。(travelandtourworld.com 3/18 goo.gl/xt0jir)

### ➤ ディズニー、社員に4億ドル還付

ディズニーが、最賃法違反・オーバータイム・記録保持法違反で、労働省(DOL)より3億8千万ドルのバックペイ(未払給与)の社員に対する支払いを命じられた。フロリダのディズニー関連企業で、ユニフォーム(コスチューム)代金を天引きした後の給与が最低賃金を下回っていたり、シフト勤務の開始と終了後の指定勤務の給与未払いや勤務記録の保持がされていなかったりしていた。(TW 3/18 goo.gl/PpeQsT)

### ➤ 米航空会社8.2億人輸送

米運輸統計局によると、米航空会社の16年の旅客数が8億2300万人に達した。15年の7億9800万人を3.1%上回る新記録の達成となった。国内線は7億1900万人、国際線は1億

## フォーカスライ Japan

400 万人であった。08~09 年のリーマンショック後、7 年連続の増加となる。有効座席マイル (ASM) は 3.9%増加したため、座席搭乗率は、15 年の 83.8%から 83.4%にわずかながら減少した。(TW 3/18 [goo.gl/kyyKvs](http://goo.gl/kyyKvs))

+++++      +++++      +++++