

平成 22 年 1 月 4 日

TD 勉強会 情報 408

1. 2010 年プレビュー：経 済
2. 2010 年プレビュー：業界幹部の予想（1）
3. 2010 年プレビュー：旅行小売店
4. 2010 年プレビュー：豪 華
5. 2010 年プレビュー：テクノロジー
6. その他のニュース
7. 編集後記
　　<< 極東航空株式会社（1） >>



travelweekly.com, 12/29/2009

1. Preview 2010: The economy

2010年プレビュー： 経済

2010年の米GDPは、+3%程度の増加が見込まれるだろうというのがコンセンサスになりつつある。ワシントンポストは、「のろい回復」と表現している。例外なく景気に大きく影響を受けている旅行業界の2010年はどうなるのだろうか？旅行は、もともと景気動向に対して遅効的に反応する。問題は、失業率だ。10月の10.2%から11月の10.0%に僅かに失業率が減少した。これは改善への出発点となるのだろうか？兎に角失業率が2008年3月の5.1%は無理としても、以前の10年間の6.3%並みぐらいに改善して、消費マインドがシッカリしたものとならない限り、旅行需要は回復しないだろう。失業率と消費マインドはハッキリ相関する訳ではないが、今日の高い失業率が消費マインドをすっかり冷やしてしまっているため、裁量的支出である旅行の回復はなかなか直ぐには望めない。

旅行業界の多くは、2010年は2009ほど“そんなに悪くならない”と予想している。V字型回復は望めなくてもU字型の底がかなり平たい回復軌跡をたどるだろうと言っている。しかし、そこには業界固有の問題が存在する。供給過剰の問題だ。最近航空運賃が値上がりし始めているが、これは以前的大幅値下げからの値上げであり健全な利益を産み出す運賃レベルには決して到達していない。供給過剰が大きな宿泊業界では、空室を埋めるための一層の料金値下げが予想されている。U.S. TravelのプレジデントRoger Dowは、消費マインドとその他の経済指標が、遂により良い方向に向いつつある多くの兆候が見つけられると楽観的な見通しを述べている。多くは、回復基調がハッキリして来るのは2010年の下半期以降になると述べている。 ■

travelweekly.com, 12/29/2009

2. Preview 2010: The executive view

2010年プレビュー： 業界幹部の予想（1）

Travel Weekly社編集長が、2010年予想を業界幹部9人にインタビューした。彼らは、2010年の旅行業界の景気について、悲観、楽観、大胆と注意深さが無い交ぜになったコメントを述べている。今週号では、9人の内の5人のコメントをレポートする。

(1) Gary Kelly; Chairman and CEO, Southwest Airlines

我々は、2010年の見通しに慎重だ。良くなる兆しがある一方で、依然として警報が鳴り続けている所も存在する。2010年は“底”にへばりつく状態が続くかもしれない。レジャー需要は回復しつつあるが、過去がそうであったように法人需要の回復は遅い。需要の大きな路線群では収入が減少しているが、単位当たりの収入は+12%増加しているので、中核路線でも回復の兆しが見えつつある。低運賃ブランド、大きな路線網、手荷物無料の我々の戦略が成功している証だ。Southwestは、2010年の供給もフリートも拡大しない方針だ。新地点乗入れもPanama Cityだけとなるだろう。この方針を変更するとしても8月以降となるだろう。現金\$8.2bn以上の潤沢な流動性を保っているため、機会があるならば何時でも企業買収に対応できる。石油はバレル\$70で安定してくれることを願っている。2011年になっても決定的な旅行景気の回復が期待できないかもしれない。財政の赤字が重くのしかかっている。職を作り出し、事業投資を活性化させ、2011年の成長を確かなものするためには減税が必要だ。回復には時間がかかるだろう。□

(2) Stein Kruse; CEO, Holland America Line

2010年についても特別販売（deal）や値引きが継続するだろう。クルーズ業界は、供給の稼働率100%を維持できている数少ない業界だ。レジャー旅行では唯一の業界だ。ホテルは、そうはいかない。航空はそうはいくけどもそうしていない。稼働率100%の供給に対して特別販売とイーロード管理によって乗船率100%を確保しているのは、我々の能力溢れる実績だ。2009年は、9/11直後を上回る最悪の年だった。2010年は、旅行業界にとってより良い年となるだろう。過去数ヶ月間に、それを予感させる数々の兆候が伺える。インド、中国、ブラジルなどの新規旅行需要の発生や年金生活者となったベビーブーマーの旅行により、旅行のファンダメンタルズは決して悪くない。2010年にも新造クルーズ船の就航で供給が拡大する。景気の悪い時期に新造船を就航させるのはタイミングが良くないが、船は発注から就航迄に2年～3年かかり20年～30年のライフサイクルを経験するので、一時的の景気動向を問題にしてはいけない。長期的な視野に立つべきだ。□

(3) Dean Smith: President, Flight Centre USA

Flight Centreの本社が在るオーストラリア経済は世界の大不況ほど悪くない。我々の旅行事業は成長が継続している。米国は、豪州並みになって欲しいが、それまでには時間がかかるだろう。しかし2010年は、2009年よりは良くなるだろう。

FCm Travel Solution では、企業の旅行コスト削減と規定遵守の徹底が継続している。
Gogo Worldwide Vacations では、カリブ需要が戻っている。欧州は、為替の問題があった昨年の低迷から持ち直している。販売サービスだけでなく、マーケティングの支援などを含めて旅行会社との関係を強化したい。Liberty Travel では、クルーズ販売が好調だ。特に最近2ヶ月間のクルーズ販売の調子が良い。現在165店を保有しているが、2010年には更に6店を追加する。B&Mの“見える”旅行会社が旅行販売には重要だ。 □

(4) Robert Joselyn; CEO, Joselyn Tepper & Associates

良い話があれば、その裏に余り良くない話が必要存在する。景気はまだ模様で回復しているようだ。株価は確かに上昇したが、高値からは未だ▲30%も下げている。住宅市場は回復に向かっているが、反面多くの差し押さえ物件が安売りされているので新たな住宅建設は始まっていない。依然として多くのローンが返済不能となっている。平均価値は▲30%下がっている。失業率は少し改善したが、強制的時短のために週間労働時間は33.5時間にこの25年間で最低のレベルまで低下している。そして銀行の倒産が108件発生し、まだ900の銀行に不安があるという。2010年に消費を拡大する意思を持っている人は8%しか存在しない。33%は、消費を控えると言っている。今はデフレだが、日本が実施したように紙幣を増刷すれば2012年にはインフレかハイパーインフレが発生するかも知れない。特に旅行業界はデフレそのものだ。全てが安値で特売されている。

これらの要素を全て勘案すると、2010年は若干良くなる程度にとどまるだろう。今はU字型不況の再下点を通過した状況だ。二重のU字型不況だと言う人が居るが、第2のテロでも発生しない限りはそうならないだろう。不況を脱するのに2年~3年かかり、多くを変化させるだろう。全てが順調に行くと考えて来たベビーブーマーは、定年の直前に突然住宅資産と保有株が目減りする大きな打撃を受けている。この層は、ここ数年間は消費を押さえるだろう。しかし住宅や株を持たない若年層は、旅行消費を継続させるだろう。30代の顧客が業界で重要となっているが、旅行会社はこの需要のニーズを熟知しておらずコミュニケーションの方法も知っていない。それよりも何よりも旅行会社は、先ず既存の顧客を大事にするべきだ。

今後12ヶ月間で大量の旅行会社の倒産は発生しない。多分10%~15%が倒産ないし吸収合併されるだろう。信用市場が依然として収縮しているので、業績の良い企業でも黒字倒産の可能性もある。法人旅行市場は回復に時間がかかるだろう。多額のGDSペイメントの前払いを受け取った企業は、市場が収縮している最中にセグメントを増加させなければならぬ難儀な偶発債務を背負うことになる。セグメント増加の

ために安い価格によるビiddingを余儀なくされて、全ての企業のマージンを引き下げることになる。 □

(5) Shirley Tafoya; President, North America, Travelzoo

2009 年は Travelzoo にとって良い年だった。 米国で多くの特売を取り扱った。 来年はより多くの特売が出てくるので、その品質評価を見分けるのに苦労するだろうが、2010 年も本当に良い年となるだろう。 ドルの再評価が実施されるだろう。 2010 年には少なくとも▲30%は下がるだろう。 そのため国内旅行がより喚起されるだろう。 石油は値上がりし航空会社にプレッシャーを与えるだろう。 コードシェアーや路線のコンソリが多くなるだろう。 主要航空会社間の合併が発生するかもしれない。 UA 航空から目を離せない。 特売が増加するので、特に欧州パッケージ市場でコンソリデーションが起きるかも知れない。

ホテルは、ダイナミック・パッケージング (DP) の如くのツールを自社サイトに導入するだろう。 DP とダイレクトレートにより料金値上げを試みるだろう。 そして DP に興味を持っている航空会社と提携するかもしれない。 このような提携を実施するサプライヤーは、料金統一 (rate integrity) でより良い結果を産みだすだろう。 ホテルは在庫処理のために OTA 依存を強めている。 そのために料金統一に苦しんでいる。 彼らにとっては直販がより重要となっている。

ホテルが短時間に大量の在庫処理を欲した時に、Travelzoo は 4 日間で 15,000 室泊を販売した。 それを知った OTA は、そのホテルを 1 週間~2 週間サイトから削除するか最終ページ掲載に変更し報復した。 ホテルは直販と在庫処理のジレンマに直面している。 ホテルは、OTA には対抗できないようだ。 □ ■

travelweekly.com, 12/30/2009

3. Preview 2010: Retail travel

2010 年プレビュー： 旅行小売店

National Business Travel Association のプレジデント Craig Banikowski は、不況に伴って発生した多くの変化が「New Normal」を作り上げていると言っている。 この New Normal のベースになっている多くの変化は一過性のものを含んでいるので「Rolling Normal」

と呼ぶのがより相応しいかもしれない。過去1年間で変化を起こしたのは不況だけではない。テクノロジーの急速な進歩、旅行者自身の変化、そして長期的には消え失せるだろうがAIGショックに誘発された企業のMICE需要の自主的抑制が挙げられる。

Carlson Wagonlit Travel North Americaの部長Brian Haceは、企業幹部が旅行の購入を単に価格面から捉えるのではなく、企業収益全体に対する投資と考えるようになってきている。ROIが、旅行の購入にも考慮されるようになってきているのだ。企業は、実際に出張旅行を実施させた方が良いのか、ビデオ会議などのバーチャルな会議で代替させた方が良いのかを、企業全体の採算性の中で判断しようとしている。American Express Business Travelは、企業に対して出張旅行の実施可否を決定することを支援する“decisioning tool”の開発を試みている。そして今迄のリアルな出張旅行の手配に加えてバーチャル会議支援ビジネスを開始した。これからはCFOやその他の幹部は、戦略的計画の立案に当たってはトラベルマネジャーの参加を必要とするだろう。企業に於ける旅行の購入は、全社的調達計画の中に組み込まれ始めている。

バーチャルな会議はこれからも増加するだろう。しかしだからと言ってリアルなフェースツーフェースの関係（出張旅行）は決して無くならない。バーチャルな会議が増加してビジネスが増えれば、それだけリアルな関係も増加する。Cisco System社は、バーチャル会議をサポートするCisco TelePresenceを2006年後半に開発した。現在500の企業に対して3,000のシステムを展開している。そして、2008年に\$750mの出張費を今年に\$250mまで低下させることを試みている。このコスト削減は、顧客の全てがTelePresenceを保有している点と、Ciscoが自社プロダクトを販売するための理由付けのために大幅なコスト削減を試みている点に注意が必要だ。

法人旅行市場のテクノロジーベンダーであるRearden Commerce社は、2000年～2001年の不況時がそうであったように、今回の不況時でもコスト削減のための企業のテクノロジーの採用が増加していると言っている。Reardenは、次はモバイルとソーシャル・メディアだと言っている。モバイルでは、出張途次の社員に対するフライト情報の伝達に加えて航空便予約変更やレストラン予約迄のトランザクションが可能になるだろう。ソーシャル・メディアは、マネジャーやサービスプロバイダーに旅行のエクスペリエンスの直近のフィードバックの収集を可能してくれる。モバイルやソーシャル・メディアは若年層により受け入れられている。そこから更に新しいNew Normalが生まれるだろう。しかし、このNew Normalは現段階では予想不可能だ。■

4. Preview 2010: Technology

2010年レビュー：豪華

不況で“特売”探し慣れっこになってしまったので、2010年も豪華旅行の特売探しが継続するだろう。Virtuoso 旅行会社が多くを販売しているアップマーケットのクルーズでは、船上で使用可能なサービス券 (shipboard credits) や出帆港までの無料航空券をオファーしている。Silversea Cruises の如くの豪華クルーズのトップは、2010年の欧州、アジア、カリブのクルーズ料金を▲50%～▲60%値下げした上に、航空運賃を無料もしくは割引で提供している。3月のバルバドスとサンフアンの6泊クルーズをエアー付きで \$2,010 で販売している。通常料金はエアー無しで \$6,000 もする。Crystal Cruises は、1人分のクルーズ料金で2人の乗船を可能にする▲50%割引を実施している。Crystal は、\$2,000 までの船上クーポンとエアーを無料にしている。そして6月のROM→LON の11泊クルーズを1人 \$4,845 (通常料金 \$9,690) で販売している。

豪華ツアーは、クルーズのように値下げしていない。大抵のツアーオペは、料金を維持しているか▲5%～▲10%の値下げにとどめている。Tauck は、2010年の価格レベルを2008年並みに維持している。しかし、5月と6月の1週間のアイルランド旅行は、▲8%値引きを実施している。Travoca は、▲5%の値引きを行なっている。Wayfares は、2009年並みか若干の値引きを実施している。依然として間際予約が多いが、ブッキング・ウインドーが徐々に拡大し始めている。

グリーンツーリズムが拡大するだろう。豪華旅行を欲する顧客は、環境証明を取得しているホテルやリゾートを選択するだろう。

Virgin Galactic の小宇宙旅行 (1人20万ドル) (2010年末に初飛行) が販売されている。大家族のビラや複数スイート宿泊の増加傾向が存在する。

地中海の文明発祥地を訪れる新クルーズ会社 Voyages to Antiquity が2010年に就航するサプライヤーは、世界のビッグイベントに合わせて商品を販売している。例えば Windstar Cruises は、カンヌ映画祭にスケジュールを合わせたクルーズを販売している。



5. Preview 2010: Technology

2010年プレビュー：テクノロジー

2010年は、Do-it-all 旅行アプリケーションが鍵となる。アプリケーションに始まってアプリケーションで終わる年になるだろう。調査会社の Parks Associates によれば、北米のインターネット接続可能な携帯電話利用者は、2013年に2008年の4倍のおよそ2億5,000万人となるだろう。スマートフォンは、GPSによるロケーション検索から搭乗券まで幅広く利用されている。iPhoneは、2009年の1～3四半期で前年同期比+76%増の1,640万台を販売した。BlackberryやAndroid用の旅行アプリケーションの開発も継続するだろう。GDS機能やWebプログラミングの追加的改善も進むだろうが、消費者サイドにおけるモバイルのアプリケーションが2010年の最重要な旅行テクノロジーとなるだろう。スマートフォンは、地図、GPS、レストランガイド、天気予報、カメラ、フラッシュライトを代替し、そして友達や会社とのネットワークを作ってくれる。

【アプリケーション】

iPhoneだけでも10万に上るアプリケーションが存在するが、その主要な旅行用のアプリケーションは次の通り。

・オーグメント・リアリティー

オーグメント・リアリティー（AR）のコンセプトは単純だ。携帯電話を交差点でかざして風景を映し出しながら歩くと、見えて来るレストランやアトラクション名に加えてレビューが画面にポップアップされる。ユーザージェネレーテッド・レビュー サイト Yelp は、8月に Monocle と呼ばれる携帯電話のGPS機能を伴ったARを立ち上げる。アムステルダム本社のプログラム開発業者 Layar は、第4四半期にiPhoneとAndroidの両方で使えるARのブラウザを開発する予定だ。今後1～2年でARの爆発的な拡大が予想されている。

・旅行計画と旅程管理

Sabre Holdings の TripCase は、航空便のスケジュールの遅延や欠航のアップツーデートやセキュリティ待ち時間などを携帯電話に知らせる数多あるアプリケーションの1つだ。ユーザーは、代替便の手配やホテル予約の変更をすることができる。そして旅程情報を同僚や家族と共有することができる。TripCase と競合するのが TripIt や

WorldMate だ。 特別の目的にフォーカスした Taxi Magic (タクシーやリムジン手配)、Open Table (レストラン予約)、Yelp (ユーザージェネレーテッド・レビュー) なども存在する。

・ オンサイト管理

航空、ホテル、その他のホスピタリティー会社が、自社の労働資源節約のためにモバイルのアプリケーションを使用している。 例えば、モバイルのチェックイン機能が航空会社やホテルのフロントラインの労働力削減を可能にする。

【ソーシャル・メディア】

旅行の会社が、Facebook や MySpace やマイクロブロッギング・サービスの Twitter などのソーシャル・メディア Web サイトに参加して自社ブランドの拡大を試みている。 ComScore の調べによると、10月の Facebook のユニークビジター数が1年前から倍増して9,740万人となった。

・ ロイヤルティ・プログラム

Starwood Hotels & Resorts と Accor Hotels などは、Facebook や Twitter 用のプログラムを追加している。 ロイヤルティ・プログラムの会員は、Facebook や Twitter を使って旅行を計画し、仲間のレビューを閲覧し、地図と共にそれ等のカスタマイズした情報をモバイルにアップロードしている。 企業は、ソーシャル・メディアを通じて割引オファーやアップグレードの案内を流している。

・ Traxo

この Web サイトは、会員に対して同じ時間に同じ場所を旅行している友人や同僚が居る場合、その情報を自動的に携帯に知らせることができる。 友人の旅程やレビューにアクセスすることも可能にする。

・ 旅程アプリケーションの統合

旅行モバイル アプリケーションの TripCase, TripIt, WorldMate は全て Facebook のページを保有し、友人間の旅行に関する意見の交換を可能にしている。

【B2B】

モバイルや Web プログラムの急速な発展の影で、伝統的流通チャネルの大手 GDS の機能改善も忘れてはならない。

・ Travelport

Galileo と Worldspan を保有する Travelport は、GDS とは異なった Universal Desktop を立ち上げる。 Universal Desktop プラットホームは、検索エンジン、予約、予約追跡機能、インスタント・メッセージングのサービスを包含する。 同社は、2010 年に e-Pricing（低運賃検索エンジン）と Traversa（法人オンライン予約機能）についても立ち上げる。

・ Sabre

Sabre は、GDS のホテル インベントリーを拡大し、法人ディールや優先サプライヤー レートへのアクセスのスピードを早めている。 そして、旅行会社のデスクトップに対して 座席指定、手荷物料金、ラウンジ アクセス、機内食、旅行保険のより良い価格検索機能を可能にする属性ベースのショッピング機能を追加している。 Sabre は、手作業の自動化のためのテクノロジーを改善する一方で、ソーシャル・メディアのプラットフォームにも投資している。

・ Amadeus

究極的な検索（所謂“extreme search”）プログラムを導入しつつある。 この extreme search は、具体的な目的地名や旅行日時の特定制で「ビーチ休暇」、「家族向き目的地」、「ゴルフリゾート」などのオープンなパラメーターによる検索を、予算額の範囲内で探すことができる よりカスタマイズした検索を可能にする。 この Affinity Shopper と呼ばれる機能は、11 月のフォーカスライト会議で発表され、12 月から LH の Web サイトで稼働を開始する。



6 その他のニュース

旅行流通・TD

（1）在宅旅行会社 2 団体 予約好調を指摘

在宅旅行会社の 2 つの団体が、2010 年の予約が好調だと言っている。 予約が前年を上回っている。 1995 年に設立されて現在 2,100 のアフィリエイトと小売店を抱えている Sabre Travel Network によって所有されているホストエージェンシー Nexion は、間際予約が増加していると言っている。 サプライヤーは、前広な事前予約のプロモーションを実施しているが、顧客は料金の低下を期待してますます間際予約をする傾向が強くな

っている。 Travelsavers の一部門 NEST も、特に短距離の目的地の間際予約が増加していると言っている。(travelweekly.com, 12.28.2009)

(2) カーニバルの検索キーワード規制に異なった反応

Carnival Corp.社名の1月1日からの検索エンジン キーワード使用禁止は、多くのクルーズ販売者から嫌われているが、一部からは販売競争環境が平準化されるので好ましい措置だと歓迎されている。 Carnival は、自社名の他に、Carnival Cruise Lines, Princess Cruises, Holland America Line, Cunard Line, Seabourn Cruises のブランド名の使用も禁止した。 現在 Google の“carnival cruises”を使用したスポンサードリンクは、CPC \$3 のコストがかかる。 現在のコンバージョン率は200:1なので、このキーワード検索には莫大なマーケティングコストがかかることになる。 ブランド名使用禁止により、自然検索タームの“cruise”とか“cruises”とか“cruise vacation”のキーワードの値段が上がるかもしれない。 Canival.com と Carnival Cruise Lines の Web サイトのトラフィックを動かしている自然タームのトップは“cruise”と“cruises”の2つだ。 賢明なオンラインのプレイヤー達は、マーケティング予算を自然検索タームの購入に加えて Travelzoo や Cruise Critic の第三者特売販売サイトへの自社商品のリストアップに使うだろう。(travelweekly.com, 12/31/2009)

空 運

【全般】

(1) 空港セキュリティ強化

NW 便の爆弾テロ未遂事件以来 世界の空港のセキュリティが強化されている。 米運輸保安局は、ボディーチェックと、機内持ち込み手荷物の規制と搭乗口に於ける再度の開披検査を強化している。 機内における着陸1時間前の旅客の着席義務は、最終的にはパイロットの判断に任されることとなった。 専門家は、セキュリティチェックの限界を指摘している。 その証拠に 多くの麻薬がセキュリティチェックをくぐり抜けていると言っている。 そして、空港で不審な行動をしている旅客を事前に見つけ出すことができる、行動チェックの捜査官 (Behavior Detection Officers) を訓練するべきだと主張している。

国土安全保障省 (DHS) は、爆弾テロを企てたナイジェリア人 Abdulmutallab が、米国の潜在セキュリティリスクの情報データベースに保存されていたにも拘わらずテロリスト・ウオッチリストにもノーフライリストにも掲載されていなかったことを問題視し

ている。英国のフライト・ウォッチリストには掲載されていた。しかも Abdulmutallab は、要警戒の対象となる航空券の現金購入をしていた。DHS は、セキュリティー システムが不備であったことを認めている。

2009 年におよそ▲3 万人をレイオフし▲\$3bn の欠損を計上すると予想されている航空会社は、今回の事件が需要減少に繋がることを極度に恐れている。2010 年にヤットの黒字転換を目指していた航空業界は、今回の事件の影響で需要が減少すれば 今迄のリストラ努力が元も子もなくなってしまうと言っている。空港のセキュリティーに 3 時間もかかるとなれば、客足は遠のいてしまう。米国は、ビザの発給審査を更に厳しくするだろう。航空会社は、この騒動が早く沈静化することを願っているが、数ヶ月或はそれ以上 空港のセキュリティーのサービスは低下し、列は長くなり、ビザ発給の審査期間は長期化するだろう。オバマ大統領は、制度の総点検を命じると共にテクノロジーの一層の活用を指示している。TSA は、全身をスキャンする最新鋭のテクノロジーの全面的採用を検討し始めた。

- nytimes.com, 12/28/2009 For Airline Passengers, Pat-Downs, Searches and Restroom Monitors
- wsj.com, 12/28/2009 Attack Attempt Spurs Look at Air Security
- travelweekly.com, 12/28/09 Obama orders security review
- travelweekly.com, 12/28/09 DHS secretary: Aviation security system failed
- wsj.com, 12/28/2009 TSA Gives Airline More Authority Over Onboard Security
- wsj.com, 12/28/2009 TSA Law Co-Author Urges Congress To Name Agency Administrator
- travelweekly.com, 12/29/09 Canada temporarily bans most carry-ons for U.S. flights
- nytimes.com, 12/29/2009 More Pilot Discretion on Security Measures
- nytimes.com, 12/29/2009 For Security Ideas, Ask Business Travelers
- FT.com, 12/30/2009 Q&A airport security: How much further can travel restrictions go?
- nytimes.com, 12/30/2009 Airline Attack Could Lead to More Scanners
- wsj.com, 12/30/2009 Airport Security Cos Rise Again As Dutch To Use Body Scanners
- FT.com, 12/31/2009 Dutch to use body scans for US Flight
- nytimes.com, 12/31/2009 Airlines Struggle Anew With Flier Frustrations
- travelweekly.com, 12/31/2009 Terrorist's attempted bombing means more traveler hassles



An airport police officer kept watch over the travelers at Los Angeles International Airport



Passengers wait to go through a security screening at Detroit Metropolitan Airport on Saturday.

Published: December 27, 2009

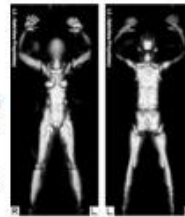
Technology That Might Have Helped

The Transportation Security Administration has techniques that might have detected the explosives taken on board a trans-Atlantic flight Thursday, but they are in limited use in the United States and around the world. [Related Article »](#)

X-ray backscatter
Reveals concealed items through high-resolution X-ray imagery. The T.S.A. has purchased 150 backscatter units that will be installed next year. The image resembles a chalk etching.



Millimeter wave screening
Reveals concealed items without exposure to ionizing radiation. There are currently 40 of these units in use at 19 airports in the United States. The image resembles a fuzzy photo negative.



Airports that use millimeter wave screening

There are about 450 airports in the United States and about 2,200 security screening lanes. These screening devices, so far, cover only a small fraction of all security lanes.



By The New York Times | [Send Feedback](#)
Source: Transportation Security Administration

SIGN IN TO RECOMMEND

(2) 11月 航空需要 増加

航空需要が継続して増加している。 IATA によれば 11 月の世界の航空旅客需要が 前年同月比で +2.1% 増加した。 しかし路線別では北米と欧州航空会社の旅客需要が▲3% 減少した。 需要は継続して改善しつつあるが、比較する前年の数値が低いのでプラスになったからといってそれが本格的な回復を表している訳ではない。 イールドの回復には時間がかかるだろうと IATA は予想している。 需要は、第 1 四半期よりは +6.4% 増加したが 2008 年初期のピークレベルよりは依然として▲6% も低下している。 貨物需要は +9.5% 増加した。 唯一欧州だけがマイナスを記録した。 IATA 事務総長 Giovanni Bisignani は、コスト削減と需要に見合った供給調整が生き残りに重要だと語っている。(wsj.com, 12/30/2009) (iata.com, 12/30/2009)

Date: 30 December 2009

Continued Traffic Improvement - But much ground still to be recovered

Nov 09 vs. Nov 08	RPK Growth	ASK Growth	PLF	FTK Growth	AFTK Growth
Africa	-2.1%	1.2%	67.6	8.1%	-2.3%
Asia/Pacific	5.1%	-2.3%	76.0	14.5%	-1.4%
Europe	-3.0%	-3.9%	74.7	-5.6%	-10.9%
Latin America	8.2%	2.1%	75.8	17.5%	15.0%
Middle East	16.5%	15.4%	73.9	21.4%	11.3%
North America	-3.0%	-6.7%	78.1	13.6%	-7.6%
Industry	2.1%	-1.4%	75.4	9.5%	-3.5%

YTD 2009 vs. YTD 2008	RPK Growth	ASK Growth	PLF	FTK Growth	AFTK Growth
Africa	-7.8%	-3.6%	69.7	-14.9%	-4.2%
Asia/Pacific	-6.8%	-6.7%	73.5	-12.4%	-12.6%
Europe	-5.3%	-4.4%	76.5	-17.7%	-10.8%
Latin America	-0.3%	1.7%	72.8	-7.8%	-0.3%
Middle East	10.4%	13.5%	73.1	1.6%	6.1%
North America	-6.1%	-5.4%	79.4	-13.0%	-9.8%
Industry	-4.2%	-3.2%	75.4	-12.7%	-9.2%

【米州】

(1) タム航空 (ブラジル) シェア一増

ブラジル TAM 航空が、国内線シェアを来年に 12% に拡大するだろう。 ブラジル経済は、2010 年に +5% 成長するだろう。 ブラジル国内航空市場は 2003 年以来 2 倍近く拡大した。 2009 年は、前年比 +15% 増加するだろう。 新規航空会社 Azul Linhas Aereas

Brasileiras などの小規模航空会社の参入に対して、既存の2大手TAMとGol Linhas Aereas Inteligentes は運賃値下げとサービスの拡大で対抗している。 ブラジル経済の成長で中間所得層が誕生し、この層が新規航空需要を作り出している。 TAM やその他の航空会社は、銀行と協力して航空券の割賦販売を始めている。 バス旅行が航空に転移している。 例えばサンパウロと Recife 間 1,680 マイルの運賃が \$120~\$200 となり、ブラジルの平均月給 \$770 を大幅に下回ったことも、航空需要を増加させている一因だ。 TAM は、先週小規模リジョナル航空会社 Pantanal を \$8.3m で買収したと発表した。 Pantanal は、0.2%の市場シェアしか持っていないが、ブラジルで最も混雑している Congonhas 空港の貴重なスロットを 196 も保有している。 TAM は、第3四半期で前年同期の損失▲663.6m リアルから +348m リアルの利益計上に復帰した。 そしてチリの Lan 航空のアルゼンチン部門との提携を開始する。(wsj.com, 12/29/2009)

(2) ユナイテッド航空 \$500m 優先社債発行

UA が、\$500m の優先社債 (senior notes) の発行を計画している。 UA は、9月以来 社債と証券 (notes and securities) を相次いで発行している。 航空会社各社は、収入が少なくなる冬場の資金手当てに四苦八苦している。 計画している優先社債は 3 年もので UA の路線権、空港ゲートのリース権、発着枠を担保にしている。(wsj.com, 12/30/2009)

(3) 2010 年タービュランス予感して航空株値を下げる

NYC 証取の航空銘柄 XAL が 12 月 30 日 ▲1% 値を下げて 33.50 ポイントとなった。 米国上場航空会社の中で 2 社 (ブラジルの TAM と LAN) を除いて全社の株価が値を下げた。 XAL は、過去 52 週で 34.92 から 12.62 の間を動いている。 航空会社は依然として昨年来の財政的困窮から抜け出せていない。(wsj.com, 12/30/2009)



(4) 米航空会社株、2010 年に上昇か

米航空会社が、過去 2 年間の財政的困窮から抜け出せるかもしれない。 彼らは、最初は燃油費の高騰、次は不況による需要の激減に対応して来た。 しかし何れの要素も改

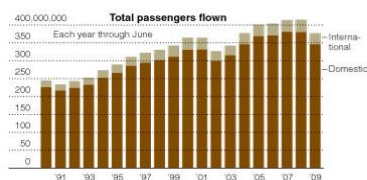
善に向かっている。航空会社は供給を削減し、運賃を値下げして座席搭乗率の維持に努めて来た。そして減収を少しでも埋め合わせるために、手荷物まで有料化して周辺収入を増加させた。2009年の初め頃から需要の減少が徐々に少なくなり、IATAによれば世界の国際線旅客需要は11月には+2.1%増加した。経済のバロメータとなっている航空貨物は+9.5%も増加した。航空運賃はヤット値上がりし始めた。航空株は、最安値から盛り返し始めている。XAL 銘柄は、3月初めの最安値から167%上昇している。来年は、経済が回復する予想されているので航空株価は、現在のレベルから+50%値を上げるかもしれない。(wsj.com, 12/31/2009)

The New York Times

December 31, 2009

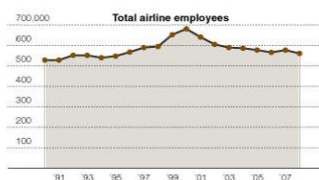
Fluctuating Fortunes

Airlines have struggled in the last decade. Business was hurt by the terrorist attacks in 2001 and, more recently, a fierce recession.

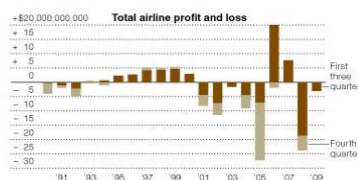


Source: Bureau of Transportation Statistics

The industry has also shed thousands of jobs ...



... and has lost \$3 billion so far this year.



THE NEW YORK TIMES

(5) リジョナル航空会社の受託運航減少

米リジョナル航空会社の手から大手への受託運航が減少している。大手航空会社が、コスト削減のためにリジョナルに外注した小規模路線を運休したり委託費を切り詰めたりしているからだ。リジョナル航空の輸送実績は、1999年の7,800万人から2008年には1億5,900万人に拡大したが、今後は大幅な減少が予想されている。業界の或るコンサルタントは、2010年の北米リジョナル航空のフリートが2008年の1,675機から▲17%低下して1,390機になると予想している。そして2017年には800機になると言っている。燃油費が高騰しているため50席機では利益を産み出せなくなっているのだ。リジョナル航空業界トップのSkyWestは、9月にAirTranのフィーダー便運航(5機分)を受託した。そして最近UAの契約更新に成功し2010年初頭より追加13機分の運航受託を確保した。SkyWestは、この見返りにUAに対して\$80mのローン(満期10年)と\$49mの返済延期に合意させられた。

第3位のRepublic Airwaysは、財務的に困窮したMidwest航空(7月)とチャプター11のFrontier(10月)を買収し、大手の運航受託減少を自社運航で埋め合わせる戦略を採用した。しかし、アナリスト達は、直接LCCとの競争の矢面に立たされることになるこの戦略の成功を訝っている。

第6位のMesa Airは、ハワイ離島路線を運航する子会社Go!を3年前に設立したが、未だに営業利益を計上できていない。そしてUAからの殆どのビジネスを失った。Mesaは、DLの契約にしがみついているが、これはDLからの一方的な契約破棄が裁判所から差し止められた結果による。第5位のExpressJetがMesaに代わってUAの契

約を獲得するのに成功したが、今年9ヶ月間で主要顧客のCOからの受託量を▲7.3%も減少させられている。同社の株価は2006年初めの\$12から12セントに下落した。前出のコンサルタントは、将来リジョナル航空会社はSkyWestとRepublicを含めた4社程度に収斂されると見ている。小規模の地方都市路線は生き残れないだろう。(wsj.com, 12/30/2009)

Seats for Hire		
Passenger traffic, by airline:		
REGIONAL AIRLINE	PASSENGERS CARRIED IN 2008	MAJOR AIRLINES SERVED
SkyWest and its Atlantic Southeast unit	33.1 million	United, Delta
AMR Corp.'s American Eagle*	19.1 million	American
Republic Airways' Chautauqua, Republic and Shuttle America units	18.8 million	American, Continental, Delta, United, US Airways
Delta's Comair, Mesaba and Compass*	15.5 million	Delta, Northwest
ExpressJet	14.8 million	Continental, Delta, United

*Wholly-owned units of major airlines
Source: Regional Airline Association

(6) 米大手航空会社、外注先リジョナルの安全性強化に消極的

2月のBuffalo空港近郊で墜落したColgan Airのターボプロップ機(50名死亡)は、CO航空からの運航受託便(Continental Connection便)であった。この事故は、以前から指摘されていたリジョナル航空の低い安全性の問題を浮き彫りにした。FAAは、直ぐさまリジョナル航空の安全性改善に乗り出している。そして運航委託を行なっている大手航空会社に対して、委託したリジョナル航空会社のパイロット訓練、事故分析、その他の安全強化策へのより大きな関与を要求している。しかし、財務的に困窮している大手は、リジョナルの安全性関与に消極的だ。彼らは、リジョナル提携航空会社の安全性とパイロット訓練は、自分たちとは法的に完全に分離していると主張している。リジョナルは、長い間経験の少ない薄給のパイロットによって小型機を運航し、大手航空会社の2軍的存在と考えられている。2月の事故は、この大手とリジョナル間のギャップの問題を浮き彫りにして見せた。今迄のリジョナルの起こした重大事故の裁判の判例では、その便の運航を委託した大手航空会社は全て免責を勝ち取っている。運航を委託した大手は、リジョナル便に自社便名を付して航空券を販売しているにも拘わらず、事故の求償から逃れているのは可ましいとの批判が上がっている。FAAのリジョナルの安全強化策が、何処まで大手航空会社をこの問題に関与させられることができるのかが注目されている。(wsj.com, 12/30/2009)

(7) 新規則 誘導路上遅延規制以外にも効力

米運輸省の誘導路上遅延を3時間以内にする新規則は、遅延時間のキャッピング以外にも定時性データの自社Webにおける公表や、周辺手数料の開示義務にも踏み込んでいく。また4月から施行されるこの新規則(国内線のみ適用)は、長時間地上遅延便の搭乗旅客に対するサービスの非常時計画の作成を航空会社に義務づけている。これ

により、航空会社は旅客に対して十分な飲料水や食物の供給をしなければならなくなる。また規則は、既に航空券を購入した旅客に対してよりコスト負担とより少なくなる保護が発生するような運送約款の変更を禁止する。更には、国内線全便の定時性データを自社 Web サイト上で公表することを航空会社に義務づける。誘導路上遅延 3 時間規則に違反した場合は、1 旅客当たり \$27,500 の罰金はその航空会社に科せられる。30 分以上の遅延到着が 1 ヶ月間で半分以上発生している慢性的遅延便に対しては、その発生月から 4 ヶ月以内においても改善されない場合は、不当且つ欺瞞行為と看做されて罰金の対象の引き金となるだろう。運輸省は、議会からの継続した旅客保護の圧力により、周辺手数料（アラカルト運賃）の分かり易い開示を実施させるための広告規則の強化などを近いうちに検討すると言っている。

この厳しい規則導入に対する業界の反応は複雑だ。航空業界は、遅延の原因は航空会社以外に存在すると言っている。その他は、3 時間のキャッピングにより欠航が増加し、航空会社のコスト増を招き、ひいては運賃値上げに繋がると警告している。NYC の 3 空港やその他の過密空港における減便やディピーキングを実施しない限りこの問題は解決できないと指摘している

ASTA などは、もっと厳しい規則を導入するべきだと主張し、非常時計画が運送約款の中に盛り込まれなかったことに不満を述べている。定時性の公表は、仲介業者や航空会社のコールセンターには要求されない。GDS や OTA のシステム変更コストが嵩むからだ。(travelweekly.com, 12/30/2009)

(8) 航空旅客のウィッシュリスト

セキュリティ

(a) Fix the terrorism watch list, no-fly list and selectee list.

(b) Give us a leader at the TSA.

(c) Install body scanners.

航空会社

(a) Give us fairness-in-ticketing rules.

(b) Improve baggage handling.

(c) Re-examine the fairness of add-on fees and frequent mileage expiration rules.

安全性

(a) Improve safety by addressing pilot fatigue.

(b) Make more progress on the air-traffic-control modernization program.

(wsj.com, 12/31/2009)

(9) デルタ、ノース合併当局申請関係作業終了

FAA は、12 月 31 日、DL と NW の合併に対して単一運航免許 (single operating certificate)

を付与した。 2010年初めには、NW 便名は一切消滅する。 DL は、2008年10月にNWを\$2.8bnで買収し世界最大の航空会社となった。(wsj.com, 12/31/2009)

(10) デルタ、シンガポール航空との FFP 提携中止

DLは、SQとのマイレージ提携を2010年5月15日より終了する。マイレージ航空券によるSQ搭乗は、2011年5月14日まで有効。(travelweekly.com, 12/30/2009)

(11) コンチネンタル航空新 CEO

CO航空のNo.2 Jeff Smisek (55)が1月に新CEOに昇格する。新CEOは、米航空業界第4位のCOの利益計上復帰が最初の仕事となる。COは、この10年間で破産保護法を申請しなかった数少ない航空会社の1社。そして昨年失敗したUAとの合併を成功させ世界最大の航空会社を誕生させるかもしれない。(wsj.com, 12/31/2009)



Jeff Smisek, shown speaking in October at a media briefing, will take the helm at Continental on Friday.

【欧州】

(1) 英国航空とイベリア航空合併合意 最終化 2月中旬

BAとIBの合併合意の最終化が2月中旬にも実施される見通しとなった。ジョイント・ステアリングミーティングの作業が順調に進展している。しかし、当局の承認、株主の合意、BA年金問題の解決などによる、法的な合併の最終化は2010年後半となるだろう。(wsj.com, 12/31/2009)

【海外主要紙が伝えた日航関連ユース】

12月28日から1月3日迄の海外主要紙が伝えた日航関連ユース以下の通りです。

- nytimes.com, 12/27/2009 JAL Bankruptcy Proposed – Sources
- wsj.com, 12/28/2009 JAL To Come Under Control Of Gov Body As Early As January – Report
- wsj.com, 12/29/2009 JAL Considers Bankruptcy as Retirees Mull Cuts
- nytimes.com, 12/29/2009 Shares of Japan Airlines Drop to Record Low
- FT.com, 12/30/2009 JAL shares fall amid report of court restructuring threat
- nytimes.com, 12/30/2009 JAL Shares Trouble: Bankruptcy Worries Mount
- wsj.com, 12/30/2009 Japanese Consider More Loans for JAL

- wsj.com, 12/30/2009 Japan Says Talk Of More Loans To JAL As Share Sinks
- wsj.com, 12/30/2009 JAL Bankruptcy Fears Grow
- FT.com, 12/30/2009 JAL in fresh plunge on collapse fears
- FT.com, 12/31/2009 JAL plummets after sell-off



水 運

(1) 依然として不安定なバルチックドライ



(http://www.investmenttools.com/futures/bdi_baltic_dry_index.htm)

陸 運 & ロジスティックス

(1) 中国高速鉄道新記録樹立

中国が世界最速の長距離高速鉄道 Harmony エクスプレスを走らせた。広州から武漢 1,100km を 3 時間以内で直結する。以前は 11 時間かかっていた。 Harmony エクスプレスは、試験走行で時速 394km を達成したが、営業スピードは時速 350km となる。中国政府は、\$1.7bn の資金と 4 年半の歳月をかけて武広線を完成した。料金は一等が 780 元 (10,900 円)、二等が 490 元する。珠江デルタには、多くの武漢出身の工場労働者が働いている。その半分は新年には里帰りするが、往復運賃は彼らの月給の約三分の二もする。広州の南方航空は、Harmony に対抗して事前購入運賃を 250 元に設定した。中国政府は、2012 年までに 18,000km の高速鉄道網を敷設して、殆どの省都間の交通所要時間を 8 時間以内にする計画だ。(FT.com, 12/27/2009)

(2) 英国、鉄道フランチャイズ制見直し

英国政府は、英国最大の鉄道契約 East Coast メインラインの再国有化の後で、より安定的な運営を確保するために鉄道契約の見直しを夏迄に実施する。

見直しに当たっては、以下の諸点が考慮される。

- ・ 政府と運業者間の収入折半方式 (不況期における運営継続を可能にする)
- ・ フランチャイズ期間の 15 年以上の長期化 (現在殆どが 7 年)
- ・ 運業者の役割拡大 (駅舎や機関車の改善を可能にする)
- ・ 運業者選択基準の変更 (価格だけでなく品質を考慮→旅客サービスの向上)

(FT.com, 12/28/2009)

(3) アムトラック高速化必要

Amtrak の乗客数は 2001 年より安定的に増加して 2008 年には 2,800 万人に達した。NYC=WAS 間では、総流動の 63% を獲得し Acela 特急が走り出した 2000 年の前の 37% から大幅な増加となった。NYC=BOS では、20% から 49% に拡大した。しかし 44 路線中 41 路線が赤字で、2008 年には Amtrak 合計で ▲\$1.1bn の欠損 (1 旅客当たり ▲\$31 の欠損) を出した。議会は 2008 年に年 \$2bn に近い 5 年間の Amtrak 予算を計上した。そして経済活性化策の一環で更に \$1.3bn を Amtrak へ、\$8bn をインターシティー鉄道の改善に追加資本予算として付けている。しかし Amtrak は、1970 年代に作った NYC=WAS 間 2 時間半、NYC=BOS 間 3 時間の高速化目標が未だに実現できていない。新予約システムへの更新は 2015 年までかかる。高速化のためには軌道の直線化、橋やトンネルの強化、高速列車の導入が必要となる。広い居住空間、座席毎の電源、Wi-Fi の導入 (2010 年第 2 四半期) などによって、航空旅客の Amtrak シフトに努力している。(nytimes.com, 12/29/2009)



A train at Washington's Union Station. Amtrak is adding free Wi-Fi service on its Northeast trains in 2010.

(4) フェロビアル、チリの有料道路資産売却

スペインのインフラグループ Ferrovial が、チリ的高速道路事業を売却した。売却したのは、Ferrovial の有料道路管理部門 Cintra がチリで保有している ISA Group of Columbia の 60%。この売却により Ferrovial はネット 250m ユーロを獲得する。同社は、最近 Cintra を非上場化し自社内の一部門として再統合した。これにより Cintra が保有していた流動性を獲得した。世界的金融危機の開始直前の 2007 年に BAA を 10.3bn ポンドに上る高度のレバレッジで買収した Ferrovial の 1 年間にわたる財務リストラがこれで終わることになる。Ferrovial は、7 月に Cintra の駐車場事業を 451m ユーロで売却、その 3 ヶ月後にはガトウイック空港を売却、12 月 29 日にはマドリッド本社ビルを 40m ユーロで売却している。(FT.com, 12/29/2009)

(5) オリエント急行 ペルーのホテル買収

Orient Express Hotels が、ペルーにおける 5 番目のホテル Hotel Rio Sagrado を買収した。買収価格は \$7m で、負債 \$2.5m も引き継ぐ。(travelweekly.com, 12/29/2009)

ホテル & リゾート

(1) 中国 1 泊 \$35 ホテル

中国主要都市で格安ホテルが急速に拡大している。その 1 つ Green Tree Inns は上海だけでも 63 のホテルを保有し、中国全土では昨年 200 を、そして 2009 年に 200 を、2010 年には更に 300 を追加する。米国投資家が、この格安ホテルに群がっている。Green Tree Inns のオーナー Alex Xu は米国帰化人で、このホテルにはカルフォルニアの投資家たちが参加している。Morgan Stanley の不動産投資ファンドは、Motel168 チェーンの多くを保有している。中国の格安ホテルの顧客の殆どは中国人で、外国人宿泊客はごく僅かだ。Green Tree の場合で 5%~10%にとどまっている。(wsj.com, 12/26/2009)

(2) ラスベガス、携帯機器によるスポーツ賭博開始

ラスベガスでは、今までのスポーツ賭博は窓口で賭け金をいちいちクーポンに変えなければならなかった。しかし、テクノロジーの進歩のお陰で携帯機器 (e-Deck) による賭博が可能となった。

このテクノロジーは、試合中の賭博も可能にする。例えばサッカーのペナルティーキックが成功するかどうか賭けることができるようになる。ネバダ州の賭博収入は年間およそ \$10bn であるが、スポーツ賭博はタッタの \$125m と総賭博収入の 1.25% しか構成していない。この新たな方法で、スポーツ賭博の拡大が期待されている。(nytimes.com, 12/28/2009)



At the Palazzo, using a device called the PocketCasino for sports bets.

(3) ハイアット、インドでホテル運営倍増

Hyatt が、インドで 2010 年半ば~2014 年にかけて 5 つのホテルを開業する。インドのディベロパー DB Hospitality がこれ等全てのホテルを開発所有する。Hyatt は既に Mumbai と Goa で 5 つのホテルを運営している。(travelweekly.com, 12/29/2009)

その他

(1) 中国 iPod 生産

今や 2 兆ドルの外貨を蓄えた中国が、2000 年以来 靴下やタバコのライターなどの安物生産拠点から iPod やパソコンなどの高度の技術が必要とする生産拠点にシフトしている。iPod には、「Made in China with software from Silicon Valley」と書かれている。アップル社が契約した深圳工場 Hon Hoi (トレード名 Foxconn、台湾資本) では、少なくとも 20 万人の従業員を雇い、iPod の他にもソニーの PlayStation や Nokia の携帯電話を大量生産している。しかし、iPod の生産で中国が受け取る価値は、総バリューチェーンの価値のタッタ 5% しかない。多くは設計と小売りと高度の性能と品質を誇る部品メーカーに持って行かれてしまっている。中国は、バリューチェーンの価値の向上を目指している。(FT.com, 12/29/2009)

編集後記

<< 極東航空株式会社 (1) >>

茨城空港 17:00 発マカオ経由クラルンプール行き極東航空 (FEA) 001 便 (200 席) の搭乗が開始された。乗客は、自宅でプリントしたバーコードが付いた搭乗券をチェックインの OCR リーダーにかざして無人搭乗口からタラップを登って次々に搭乗している。(コスト削減のために極東航空はボーディング・ブリッジを使っていない。) 単一クラス (全席 Y クラス) 座席指定のためか、満席にも拘わらずスムーズな搭乗が実施されている。旅客は、アナウンスで搭乗前のトイレの使用を励行されていた。昔では考えられないことだが 極東航空のような低コスト航空会社 (LCC) では、機内のトイレの数を最小にするためと、機体重量を軽くして燃料を節減するために搭乗前の空港トイレの使用励行が当たり前となっている。(極東航空は通常の客室仕様よりもトイレの数を 2 つ削減し、その分座席数を増やしている。)

テレコンファレンスによるバーチャル会議が日常的となったとはいえ、東京の重要なクライアントとは少なくとも月に一度はリアルなフェースツーフェースのコンタクトを欠かすことができない高橋太郎は極東航空の常顧客だ。高橋は、クアラルンプール郊外で、ハイテク電気製品の製造工場を運営している。なにしろ運賃がネットワーク航空会社の半分の往復 4 万 7,500 円なので、都心より 90 分もかかる高速連絡バス (2,000 円) を使っても、彼はここ茨城空港からの極東航空を利用することにしている。チェックインは全てインターネットで行なえるし、荷物は宅配で事前に空港に送ることになっているので、遠隔地の空港にも拘わらずそんなに不便を感じていない。オンラインでチェックインから搭乗券のプリントまで顧客の自宅のパソコンやモバイルで処理できるので、空港では極東航空の社員は殆ど見かけない。チェックイン・デスクも存在しないし、ここはこの航空会社にとっては無人空港なのだ。スケジュール変更などのイレギュラーには、全て高橋のモバイルに極東航空から直接通知されて来るので心配は無用だ。高橋は、寧ろ全く混雑しない定時性の優れている。そしてマレーシアの入国審査が茨城で前もって行なえる (つまりクアラルンプール到着は国内線旅客扱いとなる) このローカル空港に 今では愛着さえ感じるようになっている。

運賃半値を実現するために、極東航空は世界の LCC 航空会社が採用しているありとあらゆるローコストのビジネス モデルを採用している。このモデルでは、運賃の設定が予約率とリンクして値上がったり下がったりする方式を採用しているため、混雑している便は既存の航空会社並みの往復 10 万円もする場合があるが、平均すると半値の 5 万円程度となる。逆に閑散便では、往復 2,000 円の激安運賃を市場に出している。この運賃設定システムのお陰で、極東航空の座席搭乗率は 96.7% と何処の航空会社に比しても最高のレベルの搭乗率を誇っている。しかしこの運賃は払戻が利かない。従って乗り遅れたりしてノーショーした場合は、その航空券はタダの紙屑となってしまう。便出発 1 ヶ月以内の予約変更には 5,000 円の高い手数料がかかるので注意が必要だ。オーバーセールも実施しないので (ノーショーが存在しないのだから座席数以上の予約を取る必要がない)、航空会社の理由による搭乗拒否のケースは一切発生しない。

1 年間で 10 区間搭乗すると 1 区間が無料になるポイント報奨プログラムがあるので、クアラルンプールと東京 (茨城) をしょっちゅう往復する高橋みたいな常顧客にとっては、更に運賃が▲10% も安くなることになる。この報奨プログラムも、既存大手航空会社のマイレッジ システムを採用したのでは複雑なマイル計算などシステム負荷が大きくなってしまいうので、搭乗した区間をベースにした単純な制度が取り入れられている。区間は距離に拘わらずどの区間でも 1 区間として累積される。そして、10 区間の搭乗が達成されると、ポイント プログラムの会員 (年会費 2,000 円) に自動的に無料の 1 区間券が送付されて来る。

航空券は、fea.com でしか販売されない（つまり直販率が 100%）。 そのために、旅行会社などの仲介業者に支払うコミッションなどの販売コストも発生しない仕組みになっている。 宣伝費も一円も使っていない。 何しろ茨城＝クアラルンプール往復 2,000 円の大バーゲンフェアが fea.com に時々掲載されるために、自社サイト自体の“視聴率”が極めて高く、敢えて宣伝費をかけて TV や新聞などの広告媒体を買うこともないのだ。 先月の fea.com のユニークビジター数は、日本とクアラルンプールの航空旅客需要を大幅に上回る 200 万人を超えている。 その内の半分以上がモバイルによるアクセスだ。

極東航空は、ソーシャル・ネットワーキングを重視している。 自社サイトの激安特別バーゲンを継続して Facebook や Twitter の極東航空ページで流している。 ソーシャル・メディアを無料の広告媒体として活用しているのだ。 ソーシャル・メディアの活用は、自社ブランドの宣伝の他に顧客の苦情処理にも利用されている。 極東航空に対するインターネット上の悪いコメントに対しては、直ぐさま fea.com の担当者がコンタクトしてバッドイメージのネット上の拡散を食い止めている。 極東航空は、低運賃イコール低サービスのイメージの払拭に人一倍努力している。 （次週に続く）■（H.U.）

表紙：

庚寅賀状下絵

F1 スケッチブック

サインペン

2009 年 12 月作

TD 勉強会 情報 408 （以上）