

TD 勉強会 情報 50

1. オービッツ、ペガサスとホテルディール開始
2. フォレスターリサーチ：
 - (1) マーセナリー・トラベラーへの訴求
 - (2) ホテルは Web 戦略の見直しの時期に来ている
 - (3) オンライン販売、クリティカルマスに到達
3. バックス パッケージング販売好調
4. オーランド（フロリダ）地区ホテルでチェックイン開始
5. マリオット 中国海南島でリゾート展開
6. ローゼンブルス顧客の取り合い合戦
7. エクスぺディア 旅行社専用サイトオープン
8. 全米リテール旅行社協会、ルフトハンザの和解案に反対
9. 米国航空券販売 9 ヶ月振りに前年プラスに上昇（7 月実績）
10. カールソン 連邦政府 540 億円大型商談獲得
11. ワールドスパン 第 2 四半期決算 減益▲86.3 %
12. アメリカン航空 払戻し不可運賃規則緩和
13. シャングリラ 中国海南省にホテルオープン
14. プライスライン社債 追加発行
15. 全米バス協会 24 億円の政府補助金を獲得
16. 連邦通信委員会 未承諾ファックス規制 2005 年まで延期
17. ユニグローブ 新フランチャイズ商品販売
18. ガリレオ アジアで e-チケットイング加速
19. プライスライン コンテント拡充
20. オービッツ DOJ の白裁定後も依然として叩かれる
21. セーバーDCA メジャー5社と契約
22. エクスぺディアの法人予約ツールの成功

Online Travel: TDDA, August 14, 2003

1. Orbitz for Business Rides With Pegasus To Offer Hotel Deals

オービッツ、ペガサスとホテルディール開始

Orbitz for Business は、Pegasus Solution の子会社 Utell が提供する 4,400 の割引ホテルを取り込む。スケールを確保できる、大手企業のみがホテルと法人レートの契約を行っている。その様な恩恵に与れない中小企業の法人向けに、ラックレート比で▲20 %割引したホテルを、Orbitz for Business は提供する。

Forrester Research, 13 August 2003

2. Research & Event Highlights From Forrester

(1) Appealing To Mercenary Travelers

マーセナリー・トラベラーへの訴求

10 人の内 2 人が、ロイヤルティープログラムに見向きもしないマーセナリー・トラベラー (mercenary traveler) である。幸いにもこの需要は、Web 検索/購入愛好者達である。価格ダイリュージョンが発生しない様に、個別のサイトを立上げ、パッケージを (従来の販売方式、若しくはダイナミックパッケージング方式で)、魅力ある価格 (低価格) で販売し、この需要を取り込むべきである。Hotwire や Priceline を使用し、購入履歴や傾向に基づき、ターゲット需要に販売していくのも一方。

(2) Time For Hotels To Refurbish Their Web Strategy

ホテルは Web 戦略の見直しの時期に来ている

ホテル業界のオンライン比率は、今年で 10.2%、来年には 12%に達するだろう。しかしホテルは、オンライン需要について再検討しなければならない。3 年前にチェーンホテルのサイトで購入していたオンライン購入者達は、現在、Hotels.com や Orbitz のサイトのマーチャントレートにシフトしている。チェーンホテルの多くは七つものマーチャントレートプログラム (第三者ネットレートオペレーター) に参加しているが、漸く、インベントリーの量と、第三者ネットオペレーターの数を制限し始めている。リーチとバリューとテクノロジーの最適ミックスを提供する Expedia と Travelweb は除外されないだろう。収入極大化の為に、ホテルは、チャネリング戦略が必要である。適正なチャンネルに、適正な価格でもって、販売する事が必要。販売コストの最も安い、自社サイトの料金は、ベストプライス (最低料金) である事が必要。その他のチャンネルに対しては、コストに見合った料金提示が必要。(勉強会情報 49「ホテル: 採算性改善にチャネリング戦略必要」参照)

(3) Online Sales Hit Critical Mass

オンライン販売、クリティカルマスに到達

2003年の全米旅行販売の13%が、オンラインレジャー予約で構成されている。2008年には、それが、21%に到達するだろう。オンライン販売がクリティカルマスに到達している。オンライン販売に対する備えは十分であるのか、良く見直す必要がある。GDSでは、Worldspanのみが、航空券の変更と払戻しの完全オンライン化を達成している。インタラクティブな顧客サービス機能を有している旅行社サイトは、殆ど存在しない。

顧客プロフィールと連動した、アベイラビリティ ディスプレーを提供できるサイトは、何処にも存在しない。2008年は直ぐやってくる。トラベル関連企業は、マーセナリー・トラベラーを増加させない為に、他のオンライン競争相手に商売を取られない為に、オンラインセルフ予約の投資を怠ってはいけない。

Tour Operators: DTW (8/14/2003)

3. VAX Pursuing Packages And Agents

ボックス パッケージング販売好調

TriSept Solutions が運営する VAX VacationAccess サイトの人気の高まっている。1年前より、予約量は5倍に増加し、21,000の旅行社で5万人のエージェントに、(GDSの代替ツールとして)使われている。特に9月に予定されている、ダイナミックパッケージングの新機能開発以降は、更に利用増加が見込まれ、多くの旅行社を、高いGDSコストの就縛から開放するかもしれない。

アクセスする為のPCがあれば事が足り、無料で、Mark Travel, Certified Vacations, Carnival Cruise Lines, Club Med を含む20のサプライヤーの予約が可能となる。特にホームベース旅行社や、ARC非承認旅行社には打ってつけて、GDSの入力フォーマットにも煩わされない、ユーザーフレンドリーさが受けている。TriSeptは、Mark Travelの親会社 La Macchia Enterprises に所有されている。

Hotels & Resorts: DTW (8/14/2003)

4. Orlando To Test Hotel Boarding-Pass Plan

オーランド地区ホテルでチェックイン開始

Orlando(Fla.)の特定ホテルで、リモートチェックインの試験運用が開始される。Orlando 国際空港出発旅客に限定され、便種発の12時間前までの、特定ホテルでのチェックイン(受託手荷物を含む)が可能となる。運輸保安局(TSA)の許可を取得済みで、この試験運用が上手くいけば、全米に拡大される予定。

5. Marriott To Open First Resort In China

マリオット 中国海南島でリゾート展開

Marriott International は、中国海南島の Sanya で、最初のリゾート開発を実施する。現在建設中の 453 室を持つ Sanya Marriott Resort で、2004 年初めのオープンが予定されている。これは、18 ホールのゴルフ場と、その他の施設を含む Yalong Bay National Resort コンプレックスの一部を構成する。

Business & Government Travel: DTW (8/14/2003)

6. Hot Pursuit Of Lukewarm Rosenbluth Clients

ローゼンブルス顧客の取り合い合戦

Rosenbluth が American Express に買収されるが、あの手この手の Rosenbluth 顧客の取り合いが始まっている。American Express は、Rosenbluth のクオリティを 100%維持し、如何なるサービスの中断も惹起させないと、顧客引止め自信を示している。

Agent Issues: DTW, (8/14/2003)

7. Expedia for Agents Opens In Classic Fashion

エクスペディア 旅行社専用サイトオープン

8 月 14 日、Expedia for Agents がオープン、旅行社に Expedia プロダクトと特別割引を提供する。www.ccvinfo.com 経由で、ホテルとレンタカーは 10% (取り消し手数料免除)、ツアーとアクティビティには 5%コミッションが支払われる。Expedia が 2002 年に買収した Classic Custom Vacations の優先ベンダーのみのプロダクトが利用可能となる。

8. ARTA: 850 Agents Post Lufthansa Objections

全米リテール旅行社協会、ルフトハンザの和解案に反対

航空会社のコミッションカットと撤廃は、競争法違反であるとして、旅行社が集団で航空会社を訴えた、所謂 Sarah Hall ケースで示された LH の和解案について、ARTA (全米リテール旅行社協会) の少なくとも 850 の旅行社は反対する模様。ARTA は、9 月 2 日に予定されている、裁判所の公聴会 (fairness hearing) で、正式に反対陳述を行う予定。

(Sarah Hall ケースとは、1999 年 12 月に、ノースカロライナ州の小さな旅行社の Sarah Hall が、航空会社のコミッションカットと撤廃は、競争法違反に当たるとして起した訴訟。その後、多くの旅行社を巻き込んだ集団的訴訟に発展。今年に入って、被告航空会社の内、LH が、北

大西洋線 LH 便往復に、100 ドルのボーナスインセンティブ支払を含む和解案を提示した。原告の Sarah Hall は示談受け入れに前向きな姿勢を示しているものの、ARTA をはじめ、その他の原告が、和解案は十分でないとして、受け入れに難色を示している。LH 以外は、AA, AC, America West, DL, Frontier, Horizon, Midwest, AF が訴えられている。

Agent Issue: DTW (8/15/2003)

9. Monthly ARC Sales Increase First Time In 2003

米国航空券販売 9ヶ月振りに前年プラスに上昇（7月実績）

ARC に報告された 7 月の航空券販売実績は、\$4.8b（58 百億円）、前年同月比 + 1% と、2002 年 11 月以来始めて前年を上回った。7 月の週間平均旅行社売上は \$43,940（530 万円）前年比 + 15% であった。旅行社数（number of accredited agencies）は、27,053 ARC 旅行社となり、前年を ▲14% 下回った。コンソリなどにより、継続した旅行社数の減少が見られる。国内線運賃は + 5% 上昇、国際線は ▲2% 低下であった。合計では + 3% 上昇。e-チケットティングは、83.26% と最高を記録している、と ARC は報告している。

Business & Government Travel: DTW (8/15/2003)

10. CWT Unit In \$450M Federal Contract

カールソン 連邦政府 540 億円商談獲得

Carlson Wagonlit Government Travel と Northrop Grumman System は、連邦政府から大型商談 \$450M（540 億円）の獲得に成功した。これは、政府職員用の Web ベース旅行管理サービス（10 年契約）で、ブッシュ政権の E-Travel イニシアティブの一部をなすものである。E-Travel は、幾つかの政府機関で試験運用された後、今年の 12 月には全ての政府機関に導入される。政府の出張旅行管理コストの ▲50% の削減を目指している。

政府の契約担当セクションである General Services Administration は、2 社選定の理由として、政府機関にチョイスを与える為と、2 社間の競争を育む為であると述べている。

連邦規則は、22 の政府機関に、2006 年 9 月 30 日までの E-Travel 採用を義務付けている。

Travel Technology: DTW (8/15/2003)

11. In First Report, Worldspan Profit Fell 86.3%

ワールドスパン 第 2 四半期決算 減益 ▲86.3 %

Worldspan は初めて決算を公表した。それによると第 2 四半期決算は、昨年第 2 四半期の \$ 36.7M（44 億円）から \$ 5M（6 億円）に ▲86.3% 減益した。減益には、\$17.3M の

change-in-control personnel-related expenses と、\$4.6M その他の restructuring cost の特別支出を含んでいる。何れも Travel Transaction Processing Corp への売却関連コスト。収入は ▲1.3%の\$233.1M（280 億円）であった。

イラク戦争と SARS の影響を受けたが、四半期末にかけて挽回した結果、予約量は+ 0.5%、増加。オンラインチャネルは+ 23.2%、これは Sabre から Hotwire のアカウント取得効果による。伝統的旅行社の予約は▲14.3%であった。Worldspan は、今まで一切財務データの公表を避けてきたが、今回の売却に伴い、\$280M（336 億円）の社債（senior notes）を発行した為、財務諸表の公表を余儀なくされている。

第 2 四半期 4 大 GDS 収入実績は次の通り。

(2QT 収入実績 UD\$ Million) ()内前年比

Sabre	507 (▲5.5%)
Cendant Travel Distribution Services	426 (▲3.0%)
Amadeus	533 (▲1.0%)
Worldspan	233 (▲1.3%)

Airlines: DTW (8/19/2003)

12. American Abandons Its “Lose It” Policy

アメリカン航空 払戻し不可運賃規則緩和

AA は、払戻し不可運賃の規則を緩和する。航空券の券面額を減じることなく、発券後 1 年間有効とする。既予約便の便出発前取り消しと、航空券の再発行が必要。この変更には手数料（change fee）が徴収される。今までの“Rebook it or lose it”ポリシーでは、旅客は、取り消しと、新たな便の予約と、航空券の再発行全てが、当初予約便の便出発前に行われなければならなかった。2002 年の 9 月はじめに、殆どのメジャーがこの厳しいルールを採用した。今のところ CO の 1 社が追随している。

Hotels & Resorts: DTW (8/19/2003)

13. Shangri-La To Open Hotel In Hainan Province

シャングリラ 中国海南省にホテルオープン

Shangri-La Hotels & Resorts は、2005 年にオープンする中国海南省海口の Shangri-La Hotel(364 室)を運営する。40 階建てのこのホテルは、海口の商業街の中心に位置し、海口空港から 30 分、鉄道中央駅や港から 15 分の好位置に建設される。

香港ベースの Shangri-La は、アジア最大のデラックスホテルグループで、41 のホテル（2 万室）をアジア太平洋地域と中近東に保有している。

Online Travel: TDDA, August 19, 2003

14. Priceline Announces Additional Note Purchase

プライスライン社債 追加発行

Priceline.com Incorporated は、8月1日発行の1% Convertible Senior Notes (総額\$100M = 120億円、2010年8月満期)の最初の購入者が、\$25Mの追加購入オプションを行使する、と発表した。

Cars, Buses & Rail: DTW (8/20/2003)

15. Bus Companies To Get \$20M For Security

全米バス協会 24億円の政府補助金を獲得

The Department Homeland Security は、バス輸送のセキュリティー確保の為に、凡そ\$20M (24億円)の補助金支出を承認した。航空会社に数千億円の補助金を出して、Amtrakにも財政支出を行おうとしているのに対し、バス輸送には眼が向けられていないと、全米バス協会が政府に陳情していた。

Travel Technology: DTW (8/20/2003)

16. WASHINGTON—

You Can Keep Fax Machines Humming At Least Until 2005

連邦通信委員会 未承諾ファックス規制 2005年まで延期

Federal Communication Commission (FCC)は、反対の強い未承諾ファックス禁止規則を2005年1月発効に延期する。なお、商売関係を有する個人及びその他の相手先への未承諾ファックス送付は、規則の適用外となっている。ASTAは、このエクゼンプションの永久規則化を要求している。

Agent Issues: DTW (8/21/2003)

17. Uniglobe Markets New Franchise Product

ユニグローブ 新フランチャイズ商品販売

Uniglobe USA は、中小企業法人を商売相手とする全米の独立旅行社向けに、新しいフランチャイズプログラム“Uniglobe New Millennium”を、この第4四半期に立上げる。この新しいプログラムは、一層の付加価値サービス提供の他、優先サプライヤー契約を通じたより大きいインセンティブの獲得を目指している。(Uniglobeがフランチャイジーを束ねて、サプライヤーとインセンティブ交渉を行う。)

New Millennium に加えて、Uniglobe Vacations プログラムがあるが、Uniglobe はこれを Vacations.com (Amadeus の 100%子会社) にアウトソースし、法人市場ビジネスへ集中する。現在のフランチャイジー数は凡そ 300 で、その売上は\$760M (912 億円) に達している。この他に、Uniglobe Vacations に参加した Vacation.com 旅行社 60 の売上、\$225M (270 億円) が有る。

GDSs: TDDA, August 21, 2003

18. Galileo Extends E-Ticketing Even Further In Asia Pacific

ガリレオ アジアで e-チケットング加速

Galileo International は、アジアで、新たに以下の 7 航空会社の e-チケットングを開始する。

日 本	LH	Virgin Atlantic
	タ イ	LH, SQ, KL, KLM UK, KLM Excel
	シンガポール	QF
	香 港	QF

これにより、Worldspan はアジア地域で、香港、オーストラリア、シンガポール、日本、ニュージーランド、台湾、タイランドにおいて、18 の航空会社の e-チケットングをサポートする。全世界では、37 カ国 47 航空会社となる。

19. Priceline Perks Up With More Properties

プライスライン コンテント拡充

Priceline.com は、新たにアジア太平洋地区のデスティネーションガイドを追加し、コンテンツを充実する。追加される国は、日本、韓国、台湾、インドネシア、マレーシアとオーストラリア。このデスティネーションガイド拡大に加えて、パッケージバケーションサービスに 1,700 のホテルが追加される。

Priceline は、現在、ホテルとパッケージバケーションの二つが売れ筋商品、と言っている。第 2 四半期では、前年比 + 38% の 150 万室 (ルームナイト) の販売実績をあげている。パッケージバケーションでは、前年比倍増となっていると Priceline は述べている。

Controversy: TDR August 25, 2003

20. Orbitz Still Called "Mud," Even After DOJ Cleansing

オービッツ DOJ の白裁定後も依然として叩かれる

米司法省の "Orbitz は競争法違反には当たらない" と言う、7 月 31 日の発表の後でも、Orbitz に対する批判が止まらない。

Interactive Travel Service Association (ITSA) は、「Orbitz の MFN 条項の審査が十分行われていない」と、DOJ を批判している。過去 20~30 年間の内で最低の運賃となっている時に、どうして MFN 条項が、運賃値上げの武器にならないと結論づけられるのか、疑問を呈している。特に MFN によって、消費者が、将来高い運賃を押し付けられる羽目にならないかと、懸念を呈している。ITSA は、現在進行中の訴訟請求手続きの行方を見守りつつ、議会へのロビイングを継続すると言っている。

Cendant の子会社、Galileo International は、「以前に DOJ が述べているように、水平的主要競合者間のコーラボレーションや共同マーケティングは、反競争的行為に対する重要な関心を惹起させる。MFN は反競争行為に当たると信じている。」というステートメントを発表している。Orbitz は、今日では CRS そのものであるので、CRS ルールの適用を受けるべきである、コメントしている。

Competition: TDR August 25, 2003

21. Sabre Shares Stimulus For DCA Agreements

セーバー DCA メジャー 5 社と契約

Sabre は、来るべき CRS の規制緩和に備えて、DCA プログラムをメジャー 5 社 (AA, DL, CO, NW, UA) と契約した。Sabre の VP Bruce Charedoff は、以下を述べている。

「これで Orbitz とイコールフットイングとなり、彼等の優位性は無くなる。サプライヤー所有の事業は、特別に精査されるべきであると Sabre は考える。しかしそんな話よりも、DOJ が CRS 業界の規制緩和に合意している事の方が、大きな話である。DCA は、Orbitz に対抗する為と言うよりも、キャリアの直販 (現在 On + Off で 45% に達している) への対応の為に開発したものである。我々の獲得した全ての運賃情報は、旅行社サブスクライバー達を、サプライヤー直販と対抗出来るようにするだろう。」

Forrester Research のアナリスト Henry Harteveltd は、以下を TDR に述べている。

「どの業界にも“三の法則”が有る。(There is a natural “rule of three” in any industry) Orbitz はオンライン旅行社のトップスリーには入れない。Orbitz は、流通システムとしてどんな役割を担って行くのかが明確になっていない。若しこのままキャリアがコントロールし続けるのであれば、CRS 規制緩和後に、Orbitz はどのように扱われるのか、或いは、どのようにそれに対応するのか興味のあるところである。Orbitz の CEO は、Orbitz は流通テクノロジーベンダーの役割を追及していくと言っている。Orbitz の真の役割は、安い流通コストの提供を支援し、電子的流通の為の、よりサプライヤーフレンドリーなビジネスモデルを、旅行社サイドだけでなく GDS にも導入する事である。Sabre が DCA でもって対応しているように。もっとも、Sabre は、現下の低迷する経済状況に対応して DCA を導入したのであろうが、Orbitz 無かりせば、こんなに積極的で、且つ創造的であっただろうか？」

(Forrester のアナリスト発言は、判り難い文章であるが、要は、次のような事を述べているの

ではないだろうか。

- ① Orbitz は、オンライン旅行社とは言えないし、GDS なのかどうなのかも明確でない。
- ② CRS 規制緩和も近いので、明確な方向付けと新しい経営環境に備える必要がある。
- ③ Sabre の DCA が、的確に対応しているように！)

Straight From The Source: TDR August 25, 2003

22. Expedia Corporate Travel

エクスペディアの法人予約ツールの成功

企業の出張者のオンライン予約が増加している。 PhoCusWright によれば、2001 年のアダプションレート 9.5%が、2002 年には 16,8%に上昇、2003 年末には 20%に達すると予測されている。(アダプションレート=オンラインセルフ予約使用者数÷全出張者数) Expedia (2002 年 11 月) や Orbitz (2002 年 9 月) が、この市場に参入する訳である。

Expedia Corporate Travel (ECT) は、TDR のインタビューに以下の通り答えている。Q :
何が ECT を成功に導いたのか？

A: “混乱” が ECT の予約を増加させている。特に 9-11 や SARS の業界の混乱で、人々は、セルフ予約をしたがっている。と同時に誰か、疑問に即答してくれる人を必要としている。ECT はオンラインとフルサービスの双方を兼ね備えている。また、“出張者の規程破り” の慣行が、ECT の成長を押し上げている。オンラインサイトで、勝手に規程を無視して、予約する出張者が増加している。また、大手企業への対応が出来ていない段階で、それらの企業からの問合せが殺到している。

Q: 何が人々を ECT にひきつけているのか？

A: Web 運賃、インターネット特別割引、サービスに加えて、出張経費管理、出張規程の維持、レポートの提供、その企業特有のサービス等のニーズへの的確な対応が、人々を ECT にひきつけている。ECT は、サービスとテクノロジーの両方を満足している。顧客からの問合せに対しては、20 秒以内に対応する。

ECT は、トランザクションフィーを▲80%セーブ(平均航空券当たり▲\$113)し、予約当たり\$5の手数料を徴収する。(伝統的旅行社は、オンライン予約で\$15~\$25、オフラインの電話予約に対しては\$25~\$50をチャージしている。

Q: 他の競争相手との差別化は何？

A: Metropolitan Travel 買収が、他社との差別化の主要な理由の一つである。我々が持っているような、オンライントラベル管理会社を所有している競争相手は何処にもいない。ECT は、レジャーサイトに“ビジネス”のステッカーを貼った名前ばかりのオンライン法人サイトとは訳が違う。サービスとテクノロジーの両方を提供する為の、法人旅行の再設計を考えて来た。

Q: 現在の挑戦課題は？

A: 顧客は、我々を単なるオンライン予約サイトと見ている向きがある。 彼等に、ECTは、サービスとテクノロジー両方を備えた、法人サイトである事を理解させる事が、現在の挑戦課題である。

TD 勉強会 情報 50 (以 上)