

# TD 勉強会 情報 533

1. ソーシャルメディアの 20 法則
2. その他のニュース
3. 編集後記「」

tnooz.com, 5/08/2012

## 1. Why social media in travel sucks and 20 things you should now do about it

### ソーシャルメディアの 20 法則

ソーシャルメディアが、旅行業界の新たなチャンネルになりつつある。以下が、旅行業界が気をつけるべき 20 の法則だ。

- ① 参加がキーワードだ。より幅広いコミュニティーや社員、顧客、地元の人々、特別な興味を持っている人々などの関係者たちとの会話に参加することが重要だ。
- ② 消費者に集中したアプローチが最も重要だ。タイミングを問わず、顧客が欲するトピックスで会話し、消費者が求めているバリューの全ての面で顧客のニーズと願望に対応しろ。
- ③ 人間とそのセコネクションが重要だ。社員、顧客、旅客などの誰であろうとも、人々がどのようにして人々と結びついているのかを特定しろ。コミュニティーの感覚に訴え、全てと積極的に双方向の会話を持て。

- ④ 批判に対して即座に対応しリアルタイムで問題を解決しろ。 約束したサービスレベルを出来るだけ素早く回復させろ。 不快や不都合に対する補償となる代替サービスを用意しろ。
- ⑤ 問題の解決のためにコミュニティーの集合した力と知識を役立てろ。
- ⑥ 消費者と事業者、消費者と社員、消費者と消費者の全てのレベルに於ける共同作業を促進させろ。
- ⑦ ユーザに写真やビデオなどのビジュアルの使用を奨励し、それらのマルチメディアを彼らのソーシャルネットワークにアップロードさせろ。
- ⑧ 参加者に対して特別オファー、付加的サービス、特別エクスペリエンスやエンゲージメントなどの価値あるバリューと報償をオファーしろ。
- ⑨ 消費者がダイナミックに求めている「今 (now)」のコンテキストの範疇で、全ての運営手順と通常プロセスを見直せ。
- ⑩ 消費者に運営上の困難さと問題を説明し、その創造的解決に携わさせろ。
- ⑪ ジオタグされた (位置情報付き) UGC は、そのエクスペリエンスを補強し最大効果を発揮する。
- ⑫ 宿泊客に無料 Wi-Fi を提供し、顧客とのインタラクションを促進させろ。 これは、人々の、特に高額なローミングチャージを嫌う旅行者のコンテンツの創造とシェアを誘発する道具となる。
- ⑬ 特別な市場とそのソーシャルメディア、例えば中国の RenRen や Weibo、ロシアの Odnoklassniki や Vkontakte、に気を配れ。
- ⑭ TripAdvisor とその Forum やリスティングの潜在力をしっかり活用せよ。
- ⑮ 宿泊客、顧客、ローカルのブランド支持者、ブランド大使に対して、ブランドの認知拡大と保護をするオンラインに於ける機会を作れ。
- ⑯ ソーシャルメディアに於ける ROI の熱狂的追求を中止して、全ての参加者による価値の共同創造にフォーカスしろ。
- ⑰ ソーシャルメディアと統合されたコンテキストとロケーションベースのサービスを開発しろ。 人々を特別オファーとエンゲージメントを伴ったリンクに誘導するために QR コードを使用しろ。
- ⑱ 写真とビデオの機会を作り、シェアリングを動機づけろ。
- ⑲ Web プレゼンスとショーシャルメディアを完全に統合し、予約へコンバートさせることを目標としろ。
- ⑳ 中心的通信チャネルとしてソーシャルメディアをインソースしリソース (投資) しろ。 役員から受付係までのほとんど社員全員に、会話に参加させてソーシャル活動に貢献させるように教育しろ。

誠実に情熱を持って、そして純粹な参加意識原則 (genuine engagement principle) に基づ

いて以上 20 を実行すれば、ソーシャルメディア活動は、投資した時間と金に見合う自身の競争力強化を実現できるだろう。



## 2. その他のニュース

### 旅行流通・TD

#### (1) トーマスクック、14 億ポンドの負債返済期限延長に成功

Thomas Cook が、2013 年～2014 年に返済期限が来る債務 £1.4bn を 2015 年 5 月まで延期することに成功した。この返済期限延長は、Libor + 2.75% から +3.5% の金利の上昇が条件となっている。同社は、12 月 31 日までの四半期で ▲£151.7m の欠損を計上した。前年度同期の £99.3m より欠損が拡大した。収入は、+3% 増の £1.86bn であった。負債の 5% 程度は、ワラントの形式がとられている。Thomas Cook は、昨年 11 月に流動性不足に陥り緊急融資 £200m を獲得した。債権者団は、投資モラトリアムを Thomas Cook に約束させた。Thomas Cook は、航空機×17～19 機のセル&リースバックにより流動性の改善を試みる。Thomas Cook の CFO が、近々辞任することとなった。昨年 8 月に CEO Manny Fontenla-Nova が辞任して以来の幹部の連続辞任となった。ライバルの Tui Travel は、差別化したエクスクルーシブな高額旅行商品を販売して収支悪化を防いでいる。同社の 12 月 31 日までの 6 ヶ月間の決算では、欠損が ▲£366m から ▲£457m に拡大した。同期間の収入は、£5.4bn に +5% 増加した。(wsj.com, 5/06/2012) (FT.com, 5/08/2012)

#### (2) アラブ諸国のインバウンド振興

エジプト観光大臣が、インバウンドプロモーションに励んでいる。同国のインバウンドは、2010 年 1,450 万人から昨年 980 万人に ▲27% 減少した。ロシアと東欧からの訪問者の増加により、今年第 1 四半期のインバウンドは、減少分の 1/3 を取り戻した。エジプトで 18 ホテルを運営している Hilton Worldwide のオキュパンシーは、1 年前の 20% のどん底から 70%～90% に改善している。

一方ドバイは、逆に潤っている。ドバイの太陽とショッピングを求める訪問者が、エジプトの訪問者数と同数に近い 930 万人に達した。アラブの春で、訪問者の減少を経験している諸国は、シリア、ヨルダン、レバノン、バーレーンである。エジプトとバーレーンの RevPAR は ▲46% も低下した。シリアでは ▲62% だ。(STR 調べ)

これらの諸国は、インバウンド誘致には政治的安定が大前提だ。(FT.com, 5/07/2012)

### (3) ARC、旅行会社契約改定

ARC が、銀行送金日限を販売報告書作成後 10 日から 5 日に短縮した。そして、登録旅行会社が複数の ARC 番号を保有できるようにした。そして、本社が完全所有していない associate branch location と呼ばれる新たなローケーションタイプを設置した。これらの変更は、2013 年 1 月から施行される Agency Reporting Program (ARC と登録旅行会社間の基本的契約) の改訂の中で実現する。ARC への支払い期限の短縮は、旅行会社にとっては歓迎されない変更のようだが、登録旅行会社の半数以上は、ARC からサービスフィー、オーバライド、その他のコミッションを得ているので、収入を獲得するのも早期化されるメリットが存在する。また、旅行会社が複数の ARC 番号を無料で使用できるようになる結果、法人顧客の区分や、レジャー旅行を区分するための複数の番号付与が可能になる。(travelmarketreport.com, 5/07/2012)

### (4) ホテルのデジタルマーケティング

- 60%の米国市民が、旅行商品の購入前にオンラインで調査している。
- ホテルのオンライン予約は 2000 年の 1%から 2010 年には 50%以上に拡大した。
- ホテルは、2010 年に OTA に \$2.5bn を支払った。1 予約当たり \$40~\$120 した。
- オンライン直販のコストは \$2~\$6 だ。
- コールセンター予約のコストは \$6~\$10 だ。
- 米国市民 10 人の内 7 人が、購入前にレビューを閲覧している。
- ソーシャル シェアリングが、ホテル Web サイトの露出を著しく改善している。
- しかし、40%のホテルしかソーシャル シェアリングを可能にしていない。
- ソーシャル シェアリングを可能にしているホテルは、過去 3 ヶ月間でページビューが +12%増加した。
- ソーシャル シェアリングを可能にしていないホテルは、過去 3 ヶ月間でページビューが▲2%減少した。
- ホテルの Facebook ページで最も閲覧されているコンテンツは、ホテルの解説、客室、写真が 31%、コンテストが 25%、会社のニュースとイベントが 20%となっている。

(tnooz.com, 5/07/2012)

### (5) バケーションドットコム、消費者向け旅行アプリ開発

Vacation.com が、コンソーシアムの会員用の GoSiteSee と呼ばれるモバイルアプリを開発した。このアプリは、顧客に旅程、予約情報、目的地情報、GPS トラッキングシステム、地図を提供する。V.com の会員は、このアプリに自社ブランドを付けてカスタ

ム化することが可能である。ほとんどのアプリの機能は、オンラインに繋がなくても利用が可能で、外国における高額なローミング料金を回避することができる。現在 35 の目的地情報が用意されている。3 つまでの目的地情報が \$6 で販売される。

V.com は、リターゲティング広告の採用によって同社のダイレクトメール、e メールプログラム、E-engagement を強化する。現在 V.com では、E メール の 2% が予約に結びついているが、リターゲティング広告手法の採用で、このコンバージョン率の増加を試みる。(travelweekly.com, 5/07/2012)

#### (6) オービッツ、休暇旅行販売促進

Orbitz が、「Take vacation back」の新たなキャッチフレーズの下に、Orbitz.com、モバイルアプリ、Facebook ページを刷新し、新 TV キャンペーンを開始した。Orbitz の 9% の予約はモバイル経由となっている。以前のキャッチフレーズは「When you Orbitz, you know」であった。(tnooz.com, 5/07/2012)

#### (7) モバイル法人旅行者が望む 3 つの最重要プロダクト

モバイルと Web アクセスが極めて重要になっているので、「四六時中接続」という言葉が多分今年の流行語と 1 つとなるだろう。Collinson Latitude が 2,400 人法人旅行者と 50 のフォーカスグループを調査した結果、銀行やクレジットカード会社が提供している旅行ロイヤルティプログラムで、最も或は二番目に人気があるプロダクトは空港のラウンジアクセスだということが分かった。ラウンジのアクセスのニーズは大きく、法人旅行者は金を支払っても良いと考えているくらいだ。モバイルとラップトップの携行がマストとなっているので、Wi-Fi アクセスのニーズは極めて高い。法人旅行者は、空港やホテルに於ける有料或は制限的 Wi-Fi に容赦しなくなりつつある。コンセルジュサービスのニーズも強くなっている。特にアジア地域ではコンセルジュ サービスが良く根付いている。3 番目の最重要プロダクトは、モバイルアプリケーションだ。モバイルアプリは、即座に使える便利なものでなければ意味が無い。Collinson Latitude は、チェックイン支援、ラウンジアクセス、プレミアム Wi-Fi の 3 つを備えたアプリがキラアプリとなると言っている。(tnooz.com, 5/08/2012)

#### (8) フォースクエアがクーポン販売に参入

Foursquare が、7 月からローカルの特別販売を開始する。3 年前に設立された Foursquare は、最盛時には 20 億回の“チェックイン”をした 2,000 万人のユーザを保有していたが、最近はこの数が激減している。昨年の資金調達時には \$600m の時価総額と評価されたが、最近投資家たちは Foursquare の将来性に懸念を有している。Foursquare は、ローカルの特別販売を開始して Groupon や Facebook や Yelp に対抗する。(wsj.com, 5/08/2012)

'Check-ins,' in billions		Users, in millions		Employees	
May 2012	March 2011	May 2012	March 2011	May 2012	March 2011
2.0+	0.45	20+	7	115+	50
<b>Foursquare</b>					

#### (9) 中国トラベルスカイ、ペガサスと提携

中国国営 GDS である TravelSky が、Pegasus Solution と提携した。この提携により、TravelSky は、Pegasus のホテルスイッチを使用して Pegasus が保有する 100,000 ホテルを中国の 7,000 の旅行会社経由で販売可能にする。この新たなコネクションで、Starwood の 1,000 ホテルが最初に販売されることになった。(tnooz.com, 5/08/2012)

#### (10) 米旅行業界、議会にツーリズム新興政策要請

米議会は、中国に対して 5 年間有効の数次査証発行を含む Visit USA Act を 11 月に成立させた。旅行業界は、ビザ規制緩和に加えて Brand USA キャンペーンと国立公園に対する予算手当を議会に陳情している。オバマ政権は、Travel Promotion Act を成立させインバウンド旅客誘致に乗り出した他、ビザ発行の迅速化に積極的に取り組むことを約束している。業界団体は、選挙年となっている今年といえども、観光振興に対する議会の継続した支持と支援を求めている。(travelweekly.com, 5/09/2012)

#### (11) アマデウスの第 1 四半期決算

#### (12) プライスライン、第 1 四半期決算 増益 +74%

## Summary financial information:

Summary financial information for the periods ended March 31 Figures in million euros	31/03/2012 <sup>(1)</sup>	31/03/2011 <sup>(1)</sup>	% Change
<b>KPI</b>			
Air TA Market Share	38,2%	37,4%	0,9 p.p.
Air TA bookings (m)	115,9	108,6	6,7%
Non air bookings (m)	16,4	16,1	2,0%
<b>Total bookings (m)</b>	<b>132,3</b>	<b>124,7</b>	<b>6,1%</b>
<b>Passengers Boarded (PB) (m)</b>	<b>115,9</b>	<b>94,0</b>	<b>23,3%</b>
<b>Financial results</b>			
Distribution Revenue	597,6	553,5	8,0%
IT Solutions Revenue	166,6	150,9	10,4%
<b>Revenue</b>	<b>764,1</b>	<b>704,3</b>	<b>8,5%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>307,2</b>	<b>291,4</b>	<b>5,4%</b>
EBITDA margin (%)	40,2%	41,4%	(1,2 p.p.)
<b>Adjusted profit for the period from continuing operations<sup>(2)</sup></b>	<b>167,9</b>	<b>137,4</b>	<b>22,1%</b>
<b>Adjusted EPS from continuing operations (euros)<sup>(3)</sup></b>	<b>0,38</b>	<b>0,31</b>	<b>21,6%</b>
<b>Cash flow</b>			
Capital expenditure	73,0	73,3	(0,3%)
Pre-tax operating cash flow <sup>(4)</sup>	195,1	220,2	(11,4%)
Cash conversion (%) <sup>(5)</sup>	63,5%	73,3%	(9,8 p.p.)
<b>Indebtedness<sup>(6)</sup></b>			
<b>Covenant Net Financial Debt</b>	<b>1.760,1</b>	<b>1.851,8</b>	<b>(5,0%)</b>
Covenant Net Financial Debt / LTM Covenant EBITDA	1,65x	1,75x	

1 Figures adjusted to exclude extraordinary costs related to the IPO and the sale of Opodo.

2 Excluding after-tax impact of the following items from continuing operations: (i) amortisation of PPA and impairment losses, (ii) changes in fair value of financial instruments and non-operating exchange gains / (losses) and (iii) extraordinary items related to the sale of assets and equity investments.

3 EPS corresponding to the Adjusted profit for the period from continuing operations attributable to the parent company. Both Q1 2012 adjusted EPS and Q1 2011 adjusted EPS calculated based on weighted average outstanding shares of the period (445.5 million shares).

4 Calculated as EBITDA less capital expenditure plus changes in our operating working capital. 2011 figures include Opodo.

5 Represents pre-tax operating cash flow for the period expressed as a percentage of EBITDA (including Opodo, in 2011) for that same period.

6 Based on the definition included in each of the credit agreements.



Merchandise Awards & Auctions

Merchandise Awards >

Auctions ▾

Home > MileagePlus > Merchandise Awards & Auctions > Auctions > All Auctions > Behind-the-Scenes Flight Simulator Experience

**Search**

Search by keyword

Search by award miles 

**Browse by Category**

Merchandise Awards >

Auctions ▾

All Auctions

Arts & Entertainment

Food & Wine

Sports

Travel

**More ways to browse**



**Behind-the-Scenes Flight Simulator Experience**  
Learn to fly: Enjoy a rare opportunity in our flight simulator.

> Show all United Airlines awards

Current bid per item: **122,000 Award miles**      Time remaining: **1 Days 16:10:10**

Ends on: 05/11/2012  
Number of bids: 42 > Show all  
Unique bidders: 13  
Auction Code: PRD106058

Bid increment: 1,000 Award Miles  
My max bid:  Award miles (min bid is 123,000)  
Quantity: 1 (Available quantity is 1)  
Total bid: **123,000 Award miles**



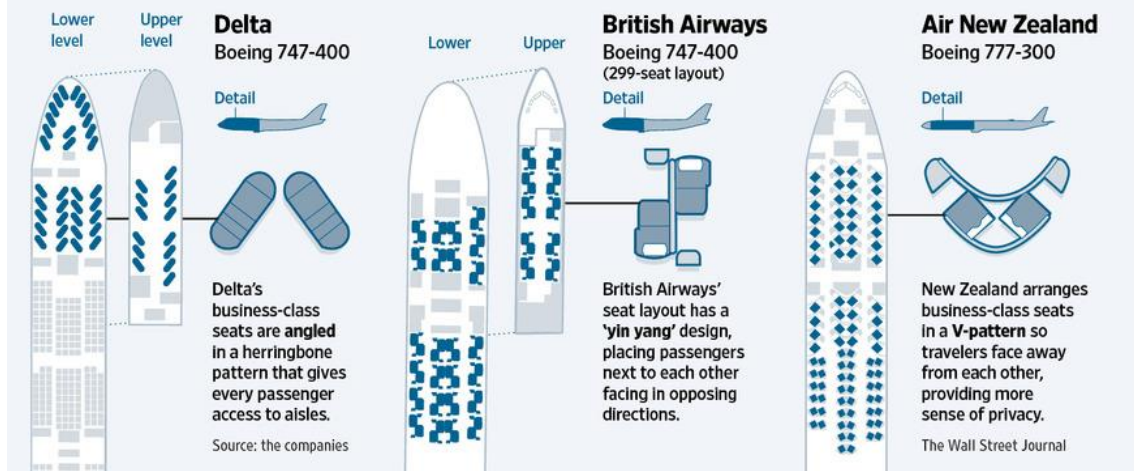
空 運

【共通】

(1)



## Flying Floor Plans | Carriers lure travelers with a good night's rest



【米州】

(1)

【欧州&アフリカ】

(1)

【アジア&中東】

(1)

水運

(1)

## 陸 運 & ロジスティックス

(1)

## ホテル & リゾート

(1)

[Buuteeq](#), the US-based hotel marketing startup.(tnooz, 5/07/2012)

## その他

(1)

## 編集後記

**表紙：**

パチスロ ジョー恋人 花子

筆ペン

画用紙 F2 DRAWING BOOK

2012年4月作

TD 勉強会 情報 533 (以上)