

平成 19 年 11 月 21 日

TD 勉強会 情報 296

1. 株式会社 航空経営研究所立ち上がる
2. オーランド、イサカ 米国旅行



1. 株式会社 航空経営研究所立ち上がる

JAL の OB 達 有志数人が集まって、航空経営と旅行流通のコンサルタント会社「株式会社 航空経営研究所」を立ち上げた。以下が、その会社案内である。

株式会社 航空経営研究所

Japan Aviation Management Research



© Mitsuhiko Okamoto

湘航空経営研究所は、航空会社で働いていた者により設立されました。長年の実務経験をもとに、航空に関わる様々なテーマを研究・分析します。そしてそのテーマは運航、営業等の運営に留まらず、航空事業をビジネスとして成り立たせる経営を考えます。わたしたちは新しい空を切り拓くビジネスモデル、グローバル化する航空産業の将来を見極めます。

 JAMR Japan Aviation Management Research

1



1. 会社概要

□(社名) 株式会社 航空研究所
□Japan Aviation Management Research

(設立) □2007年7月
(資本金) □560万円
(出資) □赤井奉久ほか17名
(本店所在地) □東京都府中市

2. 主な事業内容

- ① 航空事業に関わる執筆・講演・出版業務
- ② 航空事業に関わる調査・研究・分析業務
- ③ 航空運送の事業経営、分析・評価に関わるコンサルティング業務
- ④ 旅行流通に関わる調査・研究・分析業務
- ⑤ 教育講座の構築と研修業務
- ⑥ 前各号に附帯する業務

3. 役員および主席研究員

代表取締役	研究所長	赤井 奉久
取締役	主席研究員	牛場 春夫
取締役	主席研究員	紀 和夫
主席研究員		金子 晴彦
主席研究員		森崎 和則
主席研究員		橋本 邦夫
主席研究員		ジェフリー・チューダー
その他研究員	(会客員)	10名

4. わたしたちが目指すところ

- ① 日本の航空事業を概観すると、かつて世界のトップクラスに君臨した日本航空は現在再建の途上にあります。また、地域や新たなマーケット創造の期待を背負い個性ある第3の航空会社を目指して設立された新規航空会社も、業績不振からその多くは大手航空会社との提携によって辛うじて経営を維持しています。そして、好業績の大手航空会社といえども、将来を楽観しているわけではなく、周辺事業を売却し航空事業への集中を強めることで、押し寄せる時代の波に対応しようとしています。
- ② これらの本邦企業を取り巻く事業環境としては、新世代長距離航空機の登場と近隣諸国の空港整備等により地理的優位性が崩れはじめ、空港等インフラ整備の相対的遅れが世界趨勢への立ち遅れに拍車をかけています。
- ③ 海外に目を転じると、航空需要の急激な拡大でアジアの航空業界は活況を呈し、近年台頭した格安航空会社 (Low Cost Carrier=LCC) が世界的にそのプレゼンスを高めています。またビジネスジェット等新たなマーケットも成長しつつあります。さらにいよいよ大量退役時代を迎えるパイロットについては、その要員確保が喫緊の課題となってきております。わたしたちの強みは、研究員の知識・経験・専門性の深さと幅広さ、そして何よりも航空を愛する情熱です。
- ④ このような中、2010年の羽田空港再展開は、新たな事業機会を提供し、新しいビジネスモデルの誕生を含め、日本の空に大きな転機が訪れようとしています。
- ⑤ わたしたちは、研究員夫々が持つ高い専門性、豊かな経験と日本の航空への情熱を結集し、航空事業を客観的に深く研究・分析します。そして航空に関する具体的な知識を分かり易く幅広く普及させ、もってグローバル化する航空産業における日本の航空業界の発展に微力なりとも貢献することを目指しております。



© Nitrade

5. わたしたちが現在取り組んでいるテーマ

1) 内外の航空会社・航空事業・空港についての研究分析

- ① 自主独立戦略の推進、或いは大手との提携、2010年を脱みつつ生き残りをかけて事業展開を図る新規航空各社についての研究分析
- ② 近年成長が著しく、日本の航空業界への波及が必至と考えられる海外格安航空会社(LCC)の情報収集と研究分析
- ③ 乗員育成およびオンライン流通事情に関わる情報収集と研究
- ④ 海外、国内空港に係る情報収集と分析

2) 航空の周辺事業・関連事業についての研究分析

今後もグローバルな成長が期待されている航空貨物、特に小口貨物運送の周辺事業についての歴史と研究

3) 「航空」の具体的な知識に関する親しみやすく分かりやすい講座の構築

4) 旅行流通に関わる情報収集と調査研究

わたしたちの強みは研究員の知識・経験・専門性の深さと幅広さ、そして何よりも航空を愛する情熱です。

まずわたしたちにお声をおかけ下さい。

代表取締役 赤井 率久)



© 航空

株式会社 航空経営研究所)

〒183-0006 東京都府中市緑町2-6-1-405
電話 042-316-5371 FAX 042-335-7171
URL <http://www.aviatn.com>
問い合わせ info@aviatn.com

□

□ 主席研究員□ 森崎□ 和則

慶應義塾大学商学部卒。航空会社にて予約、旅客販売、商品企画販売、□□□□□□
広報、海外運航乗員訓練所で地上勤務に従事するほか、客室乗務員として□□
国際線に乗務する等航空の幅広い分野の経験を持つ。
沖縄地区の旅客ハンドリング会社役員を経て平成 18 年 6 月に退職。
運航最先端の知識に長け、航空実用事典の編纂等でも活躍。

□□□□□□ (連絡先) k_morisaki@aviatn.com

□ 主席研究員□ 橋本□ 邦夫□

□□□□□□□□ 東京大学工学部大学院卒。航空会社にて情報システム部門（経営管理シス
テム構築等）、旅客販売・マーケティング・企画部門、JR との共同出資会社
（パッケージ商品企画等）、FFP プログラムの企画運営部門、豪州地区代表
駐在員を経て旅客販売会社の社長に就任。□ 平成 19 年 6 月退職。
豪州観光開発に関わり、現在その分野の NPO でも活躍中。

□□□□□□ (連絡先) k_hashimoto@aviatn.com

□ 主席研究員□ ジェフリー・チューダー□

□□□□□□□□ イギリス出身。航空会社で約 40 年海外広報を担当。
外国メディアの動向に詳しく、FCCJ（外国特派員協会）の永久会員として
現在も活躍中。

□□□□□□ (連絡先) g.tudor@aviatn.com

□□

これら主席研究員を中心に、研究員の輪と層は拡がりつつあり、その成果を、冊子、
小分析、講座教材等の形で順次提供してまいります。

□□ 関心の高いテーマがございましたら、ご遠慮なく研究所 (info@aviatn.com) または
各主席研究員にご連絡下さい。



詳しくは、www.aviatn.comをご覧ください。



2. オーランド、イサカ 米国旅行

米旅行流通コンサルタント最大手の PhoCusWright 社が開催した「Conference」(11月12日～15日、於米国フロリダ州 Orlando) (Conference のテーマは“BRAVING THE LONG TAIL”) に出席した。

Conference の話については、別途、特集号を編集して ご案内する事にして、今回の旅行 東京→Orlando (MCO)→Ithaca (ITH)→東京の6泊8日の北米旅行の手配で気が付いた事を書いてみる。

この旅行を決めたのは、9月中旬であった。Conference 出席後は、ニューヨーク州 Ithaca に住んでいる娘夫婦に会いに行く事にした。早速、JAL のサイトで検索して、悟空運賃を利用する事にした。旅程は、NRT→(JL)→ORD→(AA)→MCO~~~~SYR→(AA)→ORD→(JL)→NRT のオープンジョーを悟空運賃(税燃油 SC を含め合計 ¥132,390) とし、MCO→(US)→PHL→(US)→ITH は、悟空運賃がカバーしないので、この区間だけの別券(¥13,690)を購入する事にした。

旅程は、ホテルを含めて次の様になった。

11月12日	NRTORD	JL 010Y 12:00/08:20
11月12日	ORDMCO	AA5448 11:45/15:20

Radisson Resort Orlando IN Nov 12 OUT Nov 15 \$144.08 (税サ込み)

11月15日	MCOPHL	US1250 09:45/12:14
11月15日	PHLITH	US3840 13:45/14:50

(Operated by US Express-Air Wisconsin Canadair Regional Jet 型機)

The Statler Hotel IN Nov 15 OUT Nov 18 \$190.97 (税サ込み)

11月18日	Ithaca→Syracuse	Taxi \$150 (税サ込み) (ITH-SYR 約 50 マイル)
11月18日	SYRORD	AA4480 07:00/08:10

(Operated by AA Eagle Embraer RJ145 型機)

11月18日	ORDNRT	JL009Y 11:05/15:20+1
--------	--------	----------------------

JAL 悟空運賃は、インターネットで購入すると▲4,000円割引される特典が付いている。MCO→ITH の区間を別券購入しなければならなかった事と、それと、親切に細かく旅程の相談にのってくれた JAL のコールセンターの案内嬢にも済まない様な気がした事もあって、有楽町の JAL プラザで、オフラインで購入する事にした。

実は、この悟空運賃を購入する事を決める前に、溜めたマイルを使用したビジネスクラスでの旅行を試みた。しかし、上記の旅程に対応する JAL の北米路線の全便が、行きも帰りも満席で予約が出来ないと言う。今回は、Conference 出席が目的なので、旅程の柔軟度が低く日程を変更する事は出来なかったが、参考迄に何時の便ならマイル

ッジ優待券を使ってビジネスに乗れるか？ を調べてもらったならば、11月12日の出発日前後の10日間の、全北米便が東行便も西行便も全席満席であると言う。Yクラス普通運賃を購入して、ビジネスのキャンセル待ちを勧められたが、悟空運賃の倍以上も支払った挙げ句に結局アップグレード出来ない、それこそ悲惨な結末を想像して、この勧めはお断りする事にした。

旅程を決定し、JAL プラザで航空券を購入する迄に、JAL コールセンターに5回以上は電話しただろうか。このコールセンターで気が付いた事がある。

コールセンターへの電話は、先ず録音テープが回り、“問い合わせの内容に従った番号を押せ”と言って来る。自分の家の電話では幾ら番号を押しても、コールセンターは、これを認識してくれない。従って、毎回電話する度に、この録音テープの全てを2回も聞かされる嵌めになる。(1回目のテープを聞いた後に、“押した番号が認識出来ないので再度押せ”と言う。そして、同じテープを復唱する。このテープを全て聞かされた後に、“押した2回目の番号が認識出来ないのでオペレーターに廻します”と言う。つまり、2回も同じテープを聞かされる訳だ。) 録音テープが回り始めてから、実際に電話係の人と繋がる迄に、(自分の家の電話では)少なくとも2分程度は待たされてしまう事になる。(5回以上も電話するとなると、同じテープを10回以上も、10分以上も聞かなければならない事になる。)(電話が混んでいる場合は、その分、更に待たされる。)

複数回電話を掛ける人達は、要領を熟知してしまっているのです、この録音電話の全てを聞く必要が無い筈だ。録音電話の途中でも、番号を押せる様に出来ないモノだろうか。そうなれば、どんなにか顧客のイライラを解消させる事が出来るのではないだろうか。その分、電話代だって安くなる筈だ。(iPodのアップル社は、これを実施している。)

有楽町のJALプラザは、白いトーンでまとめられた気持ちの良い作りになっていた。別券のMCO→ITHのUS航空の割引航空運賃は、本来ならばJALでは発券出来ないと言う。(JAL券で発行出来るのは普通運賃だけとなり、片道6万円以上もしてしまう。)プラザの発券係の人は、親切にも、東京のUS航空事務所に連絡して、何とか全ての航空券を用意してくれた。

国際線の(一寸複雑な)航空券の購入には、この様に、まだまだ骨が折れる手配が必要になってしまう。今回の様な旅行手配が、完全にオンライン化出来る様になるまでには、未だ相当時間がかかるのかも知れない。しかし、未だまだ、それだけ、合理化する余地は相当残っていると言う事なのではなからうか。

以下に、今回の実際の旅行で印象に残った事を、幾つか書いてみる。

成田空港のJALチェックインでは、女房のスルー・チェックインが出来なかった。“回線の容量が不足している為だ”と説明されたが、この説明では全く要領を得ない。システム上の問題で、良くこう言うケースが発生するらしい。チェックド バッグッジは、全てスルーでMCOまで運ばれるので、心配無いと言う。

異国の不慣れな空港の乗り継ぎは嫌なモノだ。 増しては、one world メンバーの AA 航空とのスルー・チェックインが出来ないなんて・・・！ 問題じゃ無いか。

ホテルは、事前に TripAdvisor でチェックしておいた通りの内容のホテルだった。

Radisson Resort Orlando は 3.5 星（5 段階評価）の等級で、Kissimmee 地区に在る 163 ホテルの第 34 番目の中級ホテルだ。 ホテルはかなり老朽化していて、部屋は決して奇麗でなかった。 値段から言えばこんなモノなのだろう。 しかし、ベッドだけは、マットレスの硬軟が電動機器で調節可能となっており、極めてコンフォタブルだった。 なるほど！ ホテルの間で、“ベッド戦争” が繰り広げられていると、何処かに書いてあったツケ。

ニューヨーク州の Ithaca は、コーネル大学のキャンパスが在る事で有名だ。 11 月中旬にも拘らず、この地は既に摂氏零度以下の天気で、夏の Orlando から冬の Ithaca へ、南から北へ移動する旅は、結構体力を消耗させる。 3 泊した the Statler Hotel は、Cornell 大学のキャンパスの中心に位置し、この学校が運営し、ホテル学部の生徒達がここで実習している。（ホテル学部 School of Hotel Administration の生徒は、卒業迄に、200 時間のホテル実務体験を要求される。）

The Statler Hotel は 1987 年にオープンした 153 室のホテルで、レビュー・サイトの TripAdvisor では、4.0 のレーティングが付けられている。 Ithaca に所在する 19 のホテルの第 4 番目に位置する。 生徒達が一生懸命実務を勉強している事もあって、流石にサービスが良いホテルだった。 面白い事に、このホテルは、Tanks Giving と Christmas の休暇時期には、1 週間から 2 週間も、ホテルを閉じてしまう。 学校が休みとなるので、客足が遠のいてしまうのだそうだ。



Cornell 大学キャンパス



The Statler Hotel

夏場に 70%を割り込む最悪の定時性を記録した米国国内線であるが、驚いた事に？我々が搭乗した 4 区間は、全ての便がオンスケ運航だった。預けた荷物も無事だった。米国内各社が供給を削減している為もあってか、スラック シーズンにも拘らず、殆ど満席の便ばかりだった。尤も、ローカル空港の ITH と SYR の発着便は、60 席以下のリジョナル・ジェット機の運航であったので、L/F は当然高くなったのだろう。機内販売の \$4 の機内食は、自分達が座った近辺の人達は、誰も購入していなかった。何ドルだったかは忘れたが、ミックス ナッツを買っている人が極僅か居た様だ。SYR 発の AA Eagle CRJ 型機は、離陸直前にエチレングリコールの散布によるディアISING が実施された。溶剤散布後に、係の人が、素手で翼端の氷が完全に融けたかをチェックしていたのが印象に残った。この AA 航空の子会社も、間もなく売却されてしまうのだろうか？

想像した通り、各空港のセキュリティー チェックは極めて厳しく、パソコンはケースから出して、靴とコートやジャケットは全て脱いで、X レイ検査を受けなければならぬ。コートやジャケットを脱がせる事によって、パディング (ボディー・チェック) の頻度を減少させたのだろう。MCO→ITH の区間では、預けた荷物の鍵が壊されて、スーツケースの中味が TSA (Transportation Security Administration=米運輸保安局) によってチェックされていた。

MCO 空港の US と、SYR 空港の AA のチェックインは、係の人の態度がぞんざいで、それはひどいサービスだった。この人達は、サービスが何であるかを、自分達がサービス産業で働いている事を、全く理解していない。MCO 空港の US チェックイン カウンターにはセルフ チェックイン機が備え付けてあり、チケットレスの旅客は、チェックイン係の偉そうな指示に従って、セルフ チェックインさせられていた。US は、チェックイン Kiosk の利用率を向上させて、空港コストを一層削減している。自分達の航空券は、紙の航空券であった為にセルフ チェックインが出来ず、この怖い係の人から怒られずに済んでヤレヤレであった。

JAL のサイトで予約した ABC 社が取り扱う携帯電話は、余りにも高い通話料金である事が借りた後で分かったので、結局殆ど使わずに持ち帰った。1 分の通話料金が 240 円 (着信も同額) もした上に、呼び出しのベルが鳴ってから (つまり未だ通話もしない内に) 料金が課金されてしまう仕組みになっている。これでは使えない。



JAL OB 会の中に TripAdvisor もどきの、JAL OB の人達書き込むことが出来る “JAL レビュー・サイト” を立ち上げたらどうだろうか・・・と、余計な事かも知れないが、この拙文を書いていてふと考えた。こんな事を言うと、「何時迄もウルサイ」と現役の人達に怒られそうだが、一番 JAL を知っている OB 達のコメントは、一般のレビュー・サイトのそれよりもズーッと示唆に富んだコメントが得られるのではないだろうか・・・と思った次第である。

表紙：
#122 梵天勸請
3色3版（骨板：シナベニヤ）
H 148mm×W 217mm
2000年2月作

今週号では、編集人の米国旅行の為に、他の記事は全てお休みとさせて頂きました。

TD 勉強会 情報 296 （ 以 上 ）