

TD 勉強会 情報 183

1. 消費者評価 旅行販売左右
2. TDR 8月29日号の要約
 - (1) ガーバー トラベル GDS 代替使用開始
 - (2) ワンドレイン 鉄道予約の GDS を目指す
 - (3) 燃油の高騰継続 運賃値上げ必要
 - (4) 中国オンライン旅行市場
3. ボイプ市場に熱い視線集中
 - (1) Q&A: ボイプって何?
 - (2) スカイプ 次世代通信手段
4. その他のニュース



Boats were left high and dry near Pascagoula, Miss. Elsewhere, hundreds of barges carrying grains and other products were left stranded. NYC では、ハリケーン襲来以降、ジェット燃料が +21% 上昇している。(関連記事 P-28 参照)

Forrester, August 25, 2005

1. Emotive Networks Find A Role In Travel

消費者評価 旅行販売左右

旅行者が、旅行の計画に、消費者がレポートする評価や体験談を掲載している、ディスカッションボード、ブログ、ユーザーレビュー、等の多くのサイトを使い始めている。

Forrester は、これらのサイト (consumer-generated media = CGM) 群を、Emotive Networks と呼んでいる。そして、米国の、オンライン旅行者の 27%が、ビジネス旅行者の 30%が、Emotive Networks に参加している、とレポートしている。

Forrester は、Emotive Networks を、コミュニケーションとサポートを行う、相互に関連し合った消費者のグループ(達) と定義している。

Emotive Networks の参加者達は、ブランド ロイヤルではないために、旅行メーカーにとって扱いにくいセグメントであるが、幸いなことに彼等は広告にオープンだ。旅行の会社にとって、彼等と上手く付き合う幾つかの方法が存在する。

オンライン旅行社の最も新しいトレンドは、プライバシー ポリシー、サイト デザイン、ダイナミック パッケージング等ではない。最新のトレンドは、オンライン旅行者の CGM 利用である。旅行者は、ユーザー レビュー、ディスカッションボード、ブログ、RSS の様な、オンラインのコミュニケーション ツールを、使用している。

CGM は新しいものではない。古くは Zagat Survey ガイド (1979 年から、25 万の顧客レビューを掲載) が存在し、今日では、TripAdvisor.com (ユーザー レビュー) HotelChatter.com や FlyerTalk.com (ユーザーフォーラム) や、HoboTraveler.com を含む、数えられないほど多くの旅行のブログが存在する。

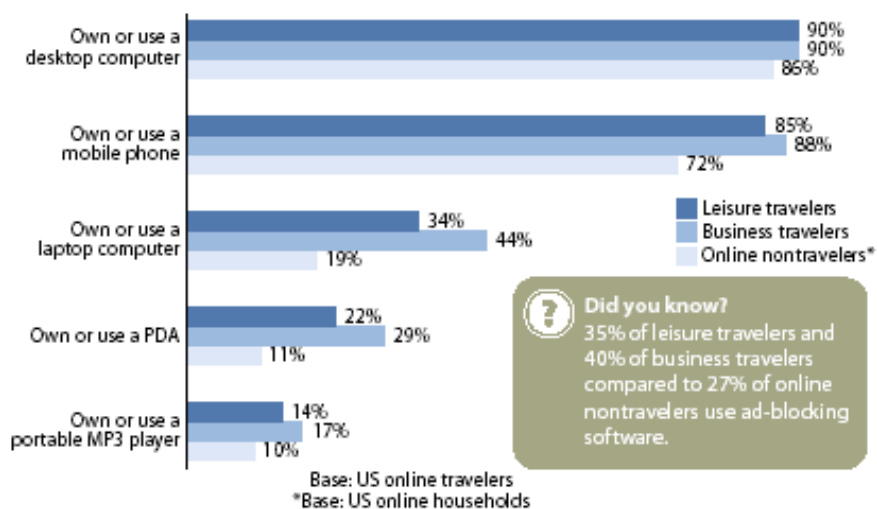
Forrester の Consumer Technographics 2005 North American Benchmark Study の 33,767 オンライン所帯の調査によれば、オンライン旅行者は；

- ・ 旅行のメーカーは余り心配していないようだが、25%のオンライン レジャー旅行者は、広告メール排除ソフトを使用している。
- ・ CGM の利用者は、今は大きな数ではないが、今後、大きな増加が見込まれる。(ブ

ログの利用は大きな数とはなっていないが、ブログが CNN.com 等へ組み込まれている場合があるため、実際は、もっと多くのブログが利用されている。)

- CGM の利用者には、テクノロジーに慣れ親しんだ若年層が多く、彼等が、旅行の次世代を構成する事になる。

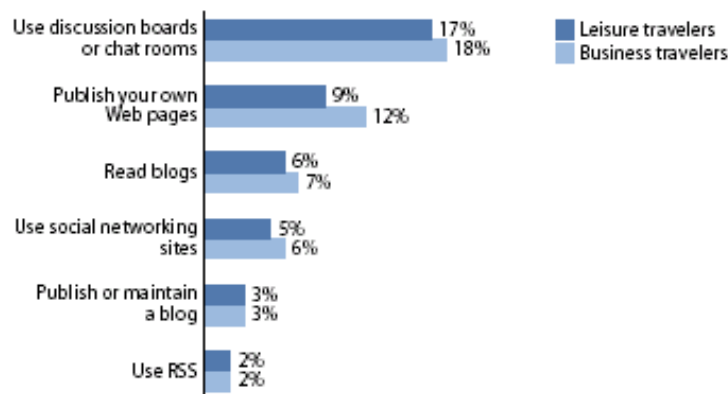
Figure 1 More Web Travelers Own Technology And Block Online Ads Than Online Nontravelers



Source: Forrester's Consumer Technographics® 2005 North American Benchmark Study

Source: Forrester Research, Inc.

Figure 2 Web Travelers Are Just Beginning To Use Consumer-Generated Media



Base: US online travelers

Source: Forrester's Consumer Technographics® 2005 North American Benchmark Study

Source: Forrester Research, Inc.

オンライン旅行者の CGM 利用は、自身の旅行を計画するためばかりでなく、他人の旅行計画にも大きな影響を与えている。これらの Emotive Network の参加者達は；

- ・ **若年層で、よりオープンマインドな、そして人種的にも大きな広がりを持っている。**
殆ど 36% の Emotive Network 利用者は、34 歳以下の若年層である。つまり、彼等が、次世代の旅行の主役となる。彼は、特定の旅行選好性を持っていない場合が多く、(だからマーケターにとって重要な顧客)、テクノロジー好きで、新しいことを進んで試みる性質を有している。そして、14% の人達はコケージャン以外の人達である。

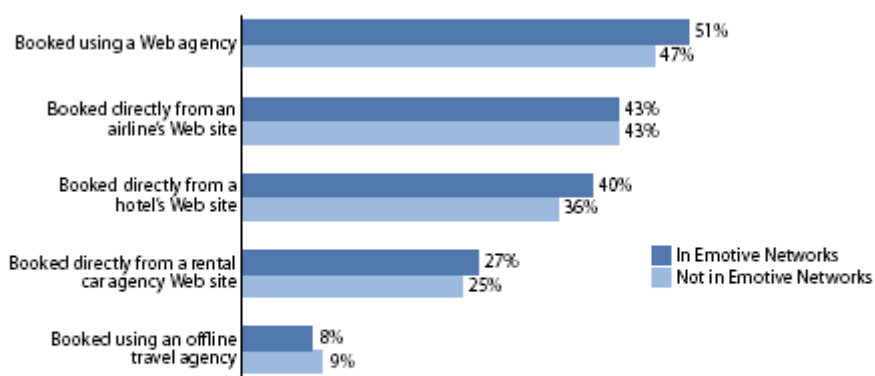
- ・ **リーダーシップに富んでいる。**

Emotive Networks に参加しているオンライン旅行者の 38% が、自分に、指導性があると思っている。彼等は、政治的・社会的な活動に喜んで参加する。5 人中 3 人は、友人達と意見を共有し合うが、他人の助言を尊重する旅行者とは違って、自分の意見を大切にしている。これには、若いと言う事と、性別 (55% が男性) である事が影響している。

- ・ **オンライン購入率が高い。**

Emotive Networks 参加の 10 人中 6 人は、オンライン購入者である。彼等は若いが、良く旅行する (年平均 4.4 回レジャートリップ)。Emotive Networks のオンライン購入者は、オンライン旅行社を利用する機会が多い。

Figure 3 Web Agencies Narrowly Beat Airline Sites Among Bookers In Emotive Networks



Base: US leisure Bookers

Source: Forrester's Consumer Technographics® 2005 North American Benchmark Study

Source: Forrester Research, Inc.

August 25, 2005

© 2005, Forrester Research, Inc. Reproduction Prohibited

Emotive Networks は、破壊的な一面を持っている。 何故ならば；

- ・ **Emotive Networks 参加者は、ブランドロイヤルではない。**

嘗ては、マーケティング情報は、会社から、ターゲットされたオーディエンスに向けて流されていた。 最早これは違って来ている。 オンライン旅行者は、会社が努力して作り上げたマーケティングキャンペーンに見向きせず、Emotive Networks を通じて、参加者相互間で直接連絡し合い、情報を探している。 彼等の、素直な、生の、そして極めて主観的な意見（レビュー）が、旅行の調査段階に必要となる、そして購入に大きなインパクトを与える事になる情報を、牛耳り始めている。

- ・ **ソーシャル コンピューティングが、プロダクトの評価を決定する。**

今年 4 月 28 日にオープンしたばかりの、27 億ドル(2,970 億円)をかけて作られた Wynn Las Vegas に関する、101 のユーザー レビューと 45 のフォーラム ポスティングが TripAdvisor.com に既に掲載されている。 カスタマー レーティング サイト（米オンラインレジャー旅客の 11%が、そして 14%近くのビジネス旅客が、使用している）と、ディスカッション フォーラムが、ソーシャル コンピューティングと言う新形式を通じて、ブランドの評価を決定づけている。

一度レビューがオンラインサイトに載せられると、それが正しいのか間違っているのかは別にして、その場所に、永久に、ズート掲載されればなしになってしまう。

ソーシャル ネットワーキングとは何なのか？ ソーシャルネットワーキングと同じ意味に使っている様だ(?) ソーシャル ネットワーキングについて、Yahoo の *e-用語辞典*は、以下の通り解説している。

SNS 【ソーシャルネットワーキングサイト】フルスベル : Social Networking Site

参加者が互いに友人を紹介しあって、新たな友人関係を広げることを目的に開設されたコミュニティ型の Web サイト。 誰でも自由に参加できるサービスと、「既存の参加者からの招待がないと参加できない」というシステムになっているサービスがある。

自分のプロフィールや写真を公開する機能や、新しくできた「友人」を登録するアドレス帳、友人に別の友人を紹介する機能、サイト内の友人のみ閲覧できる日記帳、友人間でのメッセージ交換に使う掲示板やカレンダーなどの機能が提供される。

有料のサービスもあるが、多くは無料のサービスとなっており、サイト内に掲載される広告や、友人に本や CD などの商品を推薦する機能を設け、そこから上がる売上の一部を紹介料として徴収するという収益モデルになっている。

2003 年頃相次いで誕生し、検索エンジン大手の Google 社が「Orkut」というソーシャルネットワーキングサイトを開設したことで話題になった。

- ・ **旅行の会社は準備不足。**

Emotive Networks を、自分自身の利益のために使用するという賢い戦略を持っている旅行の会社は、殆どいない。 Travelocity.com が、ホテルのレビューを顧客に掲載させる事にしたパイオニアである。 Expedia と Orbitz がそれに倣っている。 しかし、サプライヤーは、慎重で、顧客レビューを掲載していない。 口コミ マーケティング (viral or buzz marketing) 努力は、殆ど見られていない。

PR 或いは、ロイヤルティー プログラムのスタッフが、自社ブランドに関するユーザーフォーラムやブログのコメントの監視を行っているが、これは、彼等が実施ししなければならない数多くの仕事の一つにしか過ぎない。 Emotive Networks と上手くやってくる方法はあるのかって？ イエス、顧客間に e-メール プロモーションのオファーをする事が考えられる。

極めて個の確立された自分の意見を持った旅行者達であるが、Emotive Networks の人達は、旅行マーケター達の良きオーディエンスでもある。 何故ならば、彼等は；

- ・ **広告に対して反応する。**

Emotive Networks に参加しているオンライン レジャー旅客の 17% が、旅行計画に広告が役に立っていると述べている。 低い数値であるが、それでも、Emotive Networks に参加していない人達の 14% より大きい。 その差は小さいが、意味がある差である。 自身のブランドやプロダクトは、これらの旅客にレスポンドさせるために、コンテンツラリーでなければならない。

- ・ **バリューの有る物に金を惜しまない。**

Emotive Networks に参加する旅行者達は、確固たる意見の持ち主であるが、彼等のテストに合致するブランドやプロダクトに対しては、金を惜しまない。 そして彼等は、そのプロダクト良さを、仲間に伝えてくれる。 勿論、その反対の事も起こり得る。 つまり、彼等が、そのプロダクトに不満足な場合は、悪評を、ばら撒いてしまう。

リコメンデーション

Emotive Networks の市場に参入するために、旅行の会社は、以下を試みるべきである。

- (1) **サイトに、他の旅行の会社のと違った、コミュニティを作るべきである。**

自社サイト上に、コミュニティを、提供しなければいけない。 決して、他の旅行サ

イトのオファリングを真似たようなものを作ってはいけない。例えば、nike.com は、運動選手のトレーニングに関する、運動靴の情報や使用方法の提案 (suggested reading) を掲載している。旅行者にはトレーニングは必要ないが、例えば、彼等にガイドブックに関する提案や評価をさせる事が考えられる。

(2) RSS を使用しろ。

Really Simple Syndication (RSS) が、旅行の会社に、e-メールにとって変わる、顧客とのコミュニケーションの代替手段を提供する。RSS は、Emotive Networks のファンデーションであり、次世代の旅行者達には、極めて人気がある。RSS フィードを利用する旅行者は、それを使って、カスタマイズした検索を作り上げる事が出来る。RSS 利用を促進させるためには、ポッドキャストिंग (自分の物であろうが、自分の顧客の物であろうが) を、サイトからダウンロードして利用出来るようにする事が考えられる。

(3) 旅行者との接点を設ける。

ブランド認識とデータベースを増加させるために、英国のオンライン旅行社 ebookers は、自社ニュースレターの読者 (50 万人) に向けて、オンラインゲームを作っている。ゲームは、キャラクターの旅行鞆のバックを助ける事から始まり、彼女の目的地に関連する 4 字の言葉を当てるもので、正解者には、抽選で、旅行賞品が用意されている。その他、旅行者の写真コンテストが考えられる。ホームページ上で、コンテストの入選作の掲載が考えられる。

(4) 旅行社のコメントを、自社プロダクトの改善に結びつかせろ。

ブログであろうと、ディスカッション フォーラムであろうと、自社サイトであろうと、そこに掲載された旅行者コメントの追跡は、旅行の会社にとっては、消費者が感じているプロダクト価値と、潜在的な問題が有るエリアを明らかにして呉れる。

IgoUgo.com に掲載された薄汚いホテル客室の写真は、ホテルオーナーの改修着手を急がすだろう。プロダクト チェンジのアイディアは、ユーザーのコメントと評価を調べる事により決定出来る。しかしながら、戦略的な調査まで、これで代替することは出来ない。

FlyerTalk.com の JAL マイレッジに関するページ (8 月 29 日) を、次ページにペーストする。この中には、ファーストクラス利用旅客の、「トイレに離席した間に、毛布が座席の上に、キチンと畳んであった」、「トイレの使用後は、客室乗務員が、清潔さを保つ為に検査している」、「AA とのコードシェア便を使用するならば、JAL 便を使うべきである」と言う “ お褒め ” のコメントが掲載されていた。

Threads in Forum: JAL Mileage Bank					Forum Tools
	Thread / Thread Starter	Rating	Last Post	Replies	Views
	Free Style Dining TR35R		Yesterday 10:37 pm by Chiang	3	87
	JFK to Osaka: via Tokyo or Chicago? JohnWM		Yesterday 6:45 pm by TR35R	2	54
	I spend 4 days in KDX, but can my bags go directly from ICN to LAX? MileageCollector		Aug 27, 05 9:37 pm by unagi1	6	111
	Best seats on JL401/402 in C class shootingstar		Aug 27, 05 6:58 am by TR35R	1	45
	ORD-NRT in Y? ksandness		Aug 26, 05 4:44 pm by ksandness	8	284
	bad flight on JAL BingoWingo		Aug 26, 05 8:48 am by Pickles	12	336
	What is Sake? TR35R		Aug 25, 05 2:53 am by TR35R	2	108
	JL 009 in F: Har! Pickles		Aug 22, 05 7:33 pm by Pickles	3	261
	Calling TR35R for help...! :) unagi1		Aug 21, 05 8:51 pm by TR35R	8	198
	Shell Flat Seats goes to Moscow (SVO) TR35R		Aug 20, 05 7:03 am by TR35R	2	634
	JAL First Class Experience (JL 703 & JL 704 NRT-BKK-NRT) Ally		Aug 20, 05 5:17 am by TR35R	8	585
	Seat Question on D05 JFK-NRT in J ldsnv		Aug 19, 05 5:14 am by ldsnv	2	166

TD 勉強会、8/29/2005

2. TDR 8月29日号の要約

Travel Distribution Report (TDR) 8月29日のニュースは、以下の4つであった。

- (1) ガーバー トラベル GDS 代替使用開始
- (2) ワンドレイン 鉄道予約のGDSを目指す
- (3) 燃油の高騰継続 運賃値上げ必要
- (4) 中国オンライン旅行市場

以下に、その要約をレポートする。

(1) ガーバー トラベル GDS 代替使用開始

「情報181」(P.9) “4.ガーバー法人取扱旅行社、サーバーからGDS代替に鞍替え”と重複している記事なので、要約は割愛する。「情報181」に無く、TDR 8/29に有った

ものは、以下の2つである。

『エアラインが、ITAのQRXプライシングとショッピングシステムの中に、ユニークなコンテンツを用意する事になれば、ITA使用は、勢いづくかも知れない。』

『Sabreのパスシブの有料化には、ITAは少しも困らない。第一に、ITAは、パスシブを、システムの中に持ち合わせている。どのパスシブが使われるかは、旅行社が、どのPNRツールを使用するのにかかっている。Sabreの有料化は、かえって旅行社を、ITAツール使用に導くだろう。』

(2) ワンドレイン 鉄道予約のGDSを目指す

世界のオンライン鉄道予約を行うWandrainが、今年1月に立ち上がった。Wandrainは、欧州・豪州・カナダ・米国Amtrakのオンライン予約のB2Bシステムを提供する。全世界の鉄道切符市場は2,300億ドル(25兆3,000億円)で、Wandrainがターゲットにしている、国際列車切符の市場は、120億ドル(1兆3,200億円)に上っている。そして2%~20%が、海外の旅行社により販売されている。Wandrainは、鉄道予約のGDSとなる事を目指している。

(3) 燃油の高騰継続 運賃値上げ必要

DL航空とNW航空の2社が、Chapter 11申請するかもしれない。特にDLの場合は、手元流動性が少なく、その可能性が高い。

NWの場合は、破綻が差し迫った急なモノとはなっていない。次の12ヶ月間は、大きな変化無しに漕いで行けるだろう。

Independence Airlinesの場合は深刻で、Chapter 11が差し迫っているばかりか、Chapter 7の可能性無しとしない。

LCCは、レガシーに比べてヨッポド良い収益性を誇っている。しかし、特に、jetBlueやAirTranは、燃油の高騰で大きな痛手を蒙っている。

と、S&Pのアナリストが言っている。

(4) 中国オンライン旅行市場

中国旅行市場が、世界の旅行流通業界の間で、益々、重要な市場となりつつある。多くの西側の旅行業者達が、中国市場に布石を打ち始めている。しかし、この巨大市場でのビジネスチャンスの獲得には、大きなチャレンジが必要とされるだろう。

- ・ 中国市場の大きさは、他の市場と比べられない。 何しろ、毎年、英国の中間所得層と同じサイズの、中国の新しい中間所得人口が誕生しているのだから。
- ・ 消費者のサイズが大きいばかりでなく、可処分所得も大きい。 何故ならば一人っ子政策で、4人の祖父母と2人の親が、1人の子供に投資しているのだから。
- ・ 中国の旅行予約は他と違って、旅行の1日前～3日前の間際予約が主流を占めている。そして、コールセンター予約が大半である。
- ・ Expediaの子会社のeLongは、オンライン旅行販売の市場浸透に努力している。 現在中国のインターネット人口は、1億人以上存在している。

- ・ 中国オンライン旅行販売の主要な障害は、
 - イ 普遍的なファイナンシャル フルフィルメントが存在していない。(例えば、クレジットカードが普及していない)
 - ロ 直販 (direct distribution model) が欠落している。
Expediaは、中国内に、航空券発券のネットワークを作り上げるのに苦労している。各都市に於ける、航空券販売ライセンスの取得は、並大抵の努力では出来ない。過去に、Expediaは、ライセンスを持たない者に再販するコンソリデーターを使用していた。
 - ハ 巨大なホールセラーの市場が存在する。特にホテルのセグメントでは、ホテルと旅行者間の流通システムが存在していないので、多くの仲介業者(全て中国企業)が存在している。従って、中国旅行市場参入を希望する西側業者には、既にサプライチェーンを保有している中国の仲介業者と提携するか、買収するかを選択しか残されていない。(ExpediaはeLongを買収した。) ホールセラーは、将来的には変わるだろうが、現在は、必要不可欠な存在である。
 - ニ 政府の厳しい規制が存在する。 Approved Destination Status が発行されていない海外都市への、中国人観光旅行は許されていない。
 - ホ 政府は、LCCの自由な設立を許していない。 サブ空港を使用して低運賃による需要の創造に成功した、欧米のLCCのビジネスモデルを、中国にも導入するだろう。

- ・ 中国旅行業界は、石油・セメント・鉄鋼で見せたように、容易に世界のトップに躍進するだろう。 中国の動きを注視する必要がある。

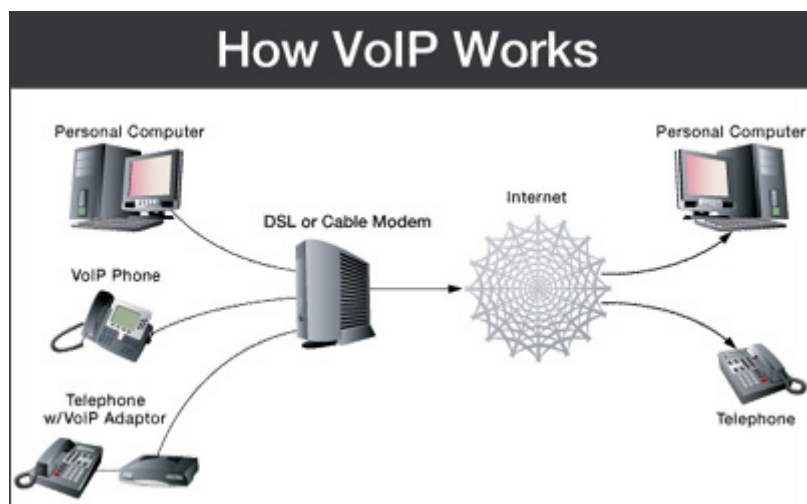
3. ボイプ市場に熱い視線集中

ボイプ(Voice-over-IP = VoIP = インターネット電話)市場が、俄かに騒がしくなり始めた。2ヶ月前に、Yahoo がインターネット電話サービス提供会社 Dialpad を買収した。Google が、オンライン音声通話サービス “ Google Talk ” (版) を開始した。(8月23日) Microsoft が、8月31日、インターネット電話会社 Teleo (SFO) を買収すると発表した。

Microsoft や Yahoo の VoIP 企業を買収は、インスタント メッセージング サービスの利用者を、より大きな電話ネットワークに繋げて、彼等のプロダクトのバリューを一層高める狙いがある。 Google は、今のところは、そのような機能を有していないが、少なくとも、その他のインスタント メッセージング サービスにリンクさせる計画を有している。

Microsoft が買収した Teleo の電話サービスは、MSN が走らせているインスタント メッセージング サービスに組み込まれるだろう。 MSN は、このサービスの料金体系は、未だ何も決めていないと言っている。

最初の商業的な VoIP のサービスが立ち上がってから 10 年間で、圧倒的な人気の拡大が、伝統的キャリアを脅かしている。



FT タイムズ電子版に掲載された、以下の記事を要約する。

- (1) Q&A : ボイプって何? Ft.com 8/24/2005
- (2) スカイプ 次世代通信手段 Ft.com 8/25/2005

● **電話とどう違うの?**

Yahoo, Google, そして Microsoft が、インターネット上で電話をかける事が出来る、新しい方式を提供し始めている。この方式を使用すると、今までの固定回線使用の国内/国際電話料金が大幅な割引となるか、場合によっては無料となってしまう。今までの電話は、固定回線を利用していたが、ボイプ < Voice-over-IP (VoIP) > は、インターネット上で音声を走らせる。

Microsoft、Google Talk、そして Yahoo, Skype, Vonage, BT 等のその他の会社のサービスは、全て Voice-over-IP (VoIP) のテクノロジーを使用している。(IP=Internet Protocol)

● **どんな良い事があるの?**

殆ど全てのサービスは、無料である。幾つかのサービスは、月間 20 ドルで使い放題。そして、柔軟性に富んだエクストラ サービスが付け加えられている。VoIP は、特にコンピューター愛好家の間で大人気を博している。コンピューターでデータや画像の電送時に、送付先と、肉声による会話が出来るとのだから。

● **本当に動くの?**

IP テクノロジーによる接続は、信頼性にやや欠けるかも知れない。

Web ページや e-メールとは違って、音声通話では、数秒間の遅れが問題になる。支払う利用料金と音声通信の品質は、基本的には正比例する。有料サービスの SkypeOut, Vonage, Broadband Talk は、より良い品質を誇っている。多くの企業も VoIP を利用している。しかし、この場合は、その企業専属の品質を確保するために、企業は、それなりのコストをかけている。Cable & Wireless の如くのおペレーターが、企業向けの VoIP サービス (特別な電話機が必要) を提供している。

● **特別な器機がいるの? 普通の電話に電話できるの?**

Skype のような無料サービスを利用するには、インターネット (ブロードバンドが好ましい) に接続するコンピューターと、それに繋ぐヘッドセットが、通話元にも通話先にも必要になる。同時に、Google Talk ないしは Yahoo Messenger、あるいは、その他の多くの VoIP プログラムのソフトが必要になる。これらのソフトは、インターネットからダウンロード可能。

多くの有料サービス (SkypeOut, Vonage など) が、通常の電話機を保有している人との通話を可能にしている。しかし、携帯電話への通話は出来ない。(Microsoft は、間もなく携帯電話との通話を可能にするサービスを開始する。)

- **どうやって VoIP サービス提供会社は儲けるのか？**

インターネットを使用するため、コストは殆どかからない。VoIP 提供会社は、利用者が有料の、付加サービスや、品質の良いサービスへの移行を願っている。Google や Microsoft は、このサービスと広告をリンクさせ、その広告からの収入を期待している。

- **伝統的な電話会社はどうなっちゃう？**

伝統的電話会社は、IP テクノロジーも使用している。殆どの電話会社が、サービス品質を保証した IP インフラを使用して、彼等のネットワークを、次世代のテクノロジーにアップグレード中であるか、その実施を検討中である。しかし、これは、インターネット上で通話サービスを提供するのだけの話とは違っているので、Skype や Vonage が使っているような、ラジカルな異なったビジネスモデルへは移行しないだろう。

彼等は、セキュリティがシッカリ保たれた、信頼性のある VoIP サービスを、企業に提供して行かだろ。このセグメントは、家庭に於ける電話とは全く異なる需要層である。無料 VoIP 通話による、既存通信業者収入の減少の話は、大袈裟に流布され過ぎているようだ。

(2) スカイプ 次世代通信手段 Ft.com 8/25/2005

テクノロジーアナリストに、「次の大きな変化は何なのか？」と聞くと、彼らは「Skype」と答えるだろう。

インターネット上で、無料の電話サービスを提供しているこの会社は、未だ設立後 2 年目の企業である。この非公開会社が、AOL, Yahoo, Google の企業に、インターネット上で互角な競争を挑むかも知れない。Skype の創立者は Niklas Zennstrom (39、スウェーデン人) と Janus Friis (29、デンマーク人) の 2 人。彼等は、世界一の通信会社を作ると言っている。そしてそれを達成させるプラットフォームを、既に作り上げている、と言っている。

8 月初め、この Skype (本社ルクセンブルグ、運営本社ロンドン) を、News Corp が 30 億ドル (3,300 億円) で買収すると言う噂が広がった。

消費者の間の Skype 人気は、疑いないものである。無料のソフトの利用者は、2 年間で、5,100 万人以上にも上っている。225 ヶ国で、150 百万回以上もソフトのダウンロードが行われている。そして、常時 3 百万人の人達が Skype で電話し合っている。しかし、Skype のビジネスモデルに、疑問を持っている人達が存在する。1 つのコンピューターから他へ電話する基本サービスは全く無料で、ソフトのダウンロードにも金がかからない。Skype は、コストがかからないサービスを有料にする訳には行かない、と言っている。

5,100 万人のユーザーの殆どは、この無料のサービスを利用している。しかしながら、2

百万人が、通常の電話を呼び出す事が出来る SkypeOut などの、有料(通話料 1 秒間 2 セント) 付加サービスを利用している。 有料サービスには、この他に、SkypeIn と SkypeZone が存在する。 SkypeIn サービスは、通常の電話番号を購入し、その電話番号を使って、通常電話からの通話を Skype のソフトをダウンロードしたコンピューターで受けることが出来るサービスで、これは月 37 ドルする。 SkypeZone は、全世界の 17,000 箇所の wi-fi ホットスポットからの Skype 通話を可能にするサービスで、これは月間 7.95 ドルする。

このビジネスモデルがどのくらい儲かっているのかは、全くハッキリしない。 Skype は、財務データを、少ししか発表していない。 アナリスト達は、収入は多くは無いのでは、と言っている。 Skype ユーザーは、年間 50 ドル(6,500 円)以上は使用していない筈だ、と言っている。 このレベルから想像すると、Skype の年商は、1 億ドル(130 億円)程度と想像される。 これを 30 億ドルで買収するという話は、正気の沙汰ではない。 多分、News Corp の如くのコンテンツ企業、或いは、Comcast の如くのブロードバンド企業は、Skype の顧客リーチに興味を持っているのだろう。 この買収が現実のものであるとすれば、ファイナンシャルの問題ではなくて、戦略的な買収と言うことになるようだ。

昨日、Skype は、自社のソフトを、他の提携企業に開示すると発表した。 そうなれば、オンラインゲームが Skype をビルトインして、ゲームをしながら、プレイヤー間で会話を楽しむ事が出来るようになる。 或いは、ブログサイトが、Skype のリンクを張って、読者が直接編集者や記者と話すことが出来るようになる。

“スカイプ”と Yahoo Japan で検索すると、keyman.or.jp の次の解説が見つかる。 ここではスカイプは、企業名としてではなくて、既に一般的な用語として解説している。 以下にその解説を引用する。

スカイプとは、インターネットを利用し、P2P 技術(後記の関連キーワードにて解説)を応用して個々のコンピューター間で独立した通話を実現した音声通話ソフト。 P2P 技術を使ったファイル交換ソフト「カザー(KaZaA)」を開発した Niklas Zennstrom 氏と Janus Friis 氏の 2 名が設立した企業(Skype Technologies S.A.)が開発し、同社の日本語サイトなどから無料でダウンロードすることができる。

「P2P 技術を応用した IP 電話」とは、中央サーバーを介さずユーザー同士が直接接続して通話をする仕組み。そのため、通話に十分な通信帯域が確保され、通常の IP 電話に比べて高い通話品質を実現することができる。 スカイプユーザー同士の通話は無料で、利用できるコンピューター環境としては、Windows や Macintosh、Linux といった一般的に使われているコンピューターはもちろん、PDA にも対応している。

既に多くの企業において IP 電話は導入されているが、IP 電話の接続を円滑に制御し、その状態を一元管理するためには IP-PBX や SIP サーバーのようなシステム投資が必要だった。その点、スカイプは、コンピューター同士が直接通話する仕組みになっているため、サーバーやネットワークに多額の投資を必要とせずに IP 電話が実現できる。さらに、ソフトウェアが無償でダウンロードでき、広告が入っていない点なども相まって、2003 年 7 月の登場以来、18 ヶ月余りで、全世界で 4800 万人、日本では 90 万人に利用され、その数を増やし続けている。

4. その他のニュース

旅行流通 (TD)

(1) エクスペディア 世界遺産をプロモート

8 月 9 日、IAC からスピンアウトしたばかりの Expedia が、サステイナブルなツーリズム意識と UNESCO の世界遺産をプロモートするために、Ted Turner の 10 億ドル (1,100 億円) の寄付により作られた United Nations Foundation (UNF) と提携する。Expedia は、この提携により；

- (ア) 自社の旅行サイトに世界遺産に関する情報の専門ページを設ける。
- (イ) 世界遺産ツアーを造成し、その純益を UNF に寄付する。
- (ウ) 世界遺産の現地ツーリズム企業を育成するために、5 万ドルに見合う寄付を行う。
- (エ) Expedia 社員が、現地のツーリズム ビジネスの開発を支援する。

(DTW, 8/26/2005)

(2) 津波被害 依然としてアジア太平洋地域のツーリズムに影響

Visa International Pacific と Pacific Asia Travel Association (PATA) の、津波被害に関する共同レポートによると；

Phuket の観光客は 40%減少し、観光収入は 30%減少している。

Phuket への週間航空座席数は、18%低下している。(4 社が運休中)

2005 年の上半期のエアールによるアライバルは 42%減少している。国際線のダイレクトアライバルは 67.2%も落ち込んでいる。津波の被害に遭遇したモルジブの国際観光客の減少は 46%で、消費は 10%減。スリランカは、2004 年比で+10%となっている。TG の親会社の Thai Airways International Public Company は、直接、法人企業に、Phuket 観

光のプロモーション キャンペーンを行っている。 タイホンダが、9月に、1,500人の Phuket 社員旅行を計画している。 TG は、10月31日まで、特別運賃・ツアーパッケージ・アコモデーションを企画して、Phuket 観光促進を支援している。(DTW, 8/26/2005)

(3) バケーションドットコム エージェントネット ポータルとライブチャット

Vacation.com は、メンバーオンリーの予約とコミュニケーション ポータル AgentNet に、ライブチャット機能を付け加える。 AgentNet LiveHelp と呼ばれるツールで、これを使用する旅行社のエージェントは、AOL の Instant Messenger と AgentNet LiveHelp のライブチャットのヘルプを受けて、顧客の難問を、自分の無知をさらけ出さずに、解決する事が出来る。(DTW, 8/26/2005)

(4) プライスライン欧州オペレーション グロスブッキング増加に貢献

Priceline の Active Hotels (英) と Bookings B.V. (蘭) の最近の買収により、同社の欧州のプレゼンスが、飛躍的に強化されている。 8月8日に発表された Priceline 第2四半期実績によると、グロスブッキングは\$569.5m(626億円)と、前年同期を+20%上回っている。収入は、\$266.6m(293億円)で+3%。 CEO Jeffery H. Boyd は、欧州オペレーションの拡大と、米国に於ける新しいリテール ホテル サービスが、総販売額の上昇に貢献していると言っている。 Priceline Europe は、18,000ホテルと契約している、欧州最大のオンライン ホテル予約サービスの提供者一つ。 第2四半期実績には、Travelweb(May 2004)と、Active Hotels(September 2004)の買収が含まれている。(TDR, 8/29/2005)

(5) エージェントウェア トリップコンソールをアップグレード

AgentWare が、旅行社と LCC の法人予約サイトを直接結んでいる。 Agentware Trip Console を使用している旅行社(6,000社以上)は、エージェント オンリーの Web ポータル経由で、エアー・ホテルの予約を行い、そのコミッションを稼ぐ事が出来る。 これに、Corporate Choice という新しい機能が付け加えられた。 この新機能は、AirTran(A2B) Alaska Airlines(EasyBiz) jetBlue(CompanyBlue)の法人予約ポータルに、旅行社を直接接続させる事が出来る。 旅行社は、各サイトへ一々ログインする手間が省ける事になる。 AgentWare は、これらの予約データを取り集め、それを、旅行社のバックオフィスシステムへ送り、企業レポートを作成する事を可能にする。(TDR, 8/29/2005)

(6) トラベロシティー コンサルティング部門設立

Travelocity Business が、コンサルティング部門を立ち上げ、法人顧客のサプライヤー契約やトラベル ポリシー作成を側面から支援する。 一方、Travelocity は、法人顧客のサプライヤー契約の達成状況の管理と分析、ないしはそれに基づく調達方針変更を、デイリーベースで実施出来る、新しいイールドマネジメント ツールを開発した。(TDR, 8/29/2005)

(7) ドットラベル ドメイン試験運用開始迫る

EnCria が、10月1日からの試験運用に備え、9月25日まで、ドットラベル ドメインの募集を行っている。 EnCria は、Internet Corp. for Assigned Names and Numbers (ICANN) の登録機関で、旅行とツーリズムに携わっている企業のドメイン名の事前登録を受け付けている。 ドット ラベル アドレスの年間使用料は99ドル。

ドットラベルの使用は、トランスポーターション(エア・カー・鉄道・フェリー・クルーズ・バス); ホスピタリティ(ホテル・リゾート・B&B); レストラン; テーマパーク; 観光局; CVB; キャンプ施設オペレーター; トラベル テクノロジー プロバイダー; 旅行案内編集者; 旅行調査企業に限られている。 EnCria への登録申請の前に、企業は自らが所属する団体(例えば ASTA や PATA)の会員資格証明取得が必要。 それらの団体に所属しない企業は、Dunn & Bradstreet から認証を取得する事が出来る。 ドットラベル設定は、消費者に対して、旅行商品とサービス提供者の、世界的なオンライン ディレクトリー(ドットラベル ドメイン)による身元の確認と保証を提供する事にある。(travel Wire, 8/29/2005)

(8) エクスペディア ターナー スポーツと提携、オンライン予約エンジン提供

Expedia.com と Turner Sports Interactive が提携して、Expedia が、Nascar.com と PGA.com に、エア・カー・ホテルのオンライン予約エンジンを、排他的に供給する。 以前に、Worldspan が、Nascar.com にエンジンを提供していた事がある。

このエンジンは、Expedia のホワイトレーベル予約エンジン WWTE で、今まで旅行関連企業のサイトのみ提供していたものを、今回、旅行以外のサイトにまで拡大する。

Nascar と PGA サイトは、自動車レース(Nascar)やゴルフイベント(PGA)のダイナミック パッケージング テクノロジーを使用したカスタム ツアー プログラムでも、Expedia と協力する。(DTW, 8/31/2005)

空 運

(1) デルタ カード プロセッサー コスト増が チャプター11 申請早める?

DL 航空は、8月29日に期限切れとなるクレジットカード プロセッサーとの契約を、10月31日まで延長する合意を、プロセッサーから取得した。 この延長を可能にする為に、DL は、8月15日以降のカード(Visa 及び MasterCard)決済による航空券販売額の50%分(\$625m 688億円に上る)を、リザーブとしてクレジットカード会社に予納する。 この予納金の額は、契約の延長期間の長さにより、スライドされる。

シカゴの Fitch Rating の航空アナリストは、「DL の Chapter 11 申請は、有るか無いかの話ではなく、何時なのかと言う話である」と言っている。(DTW, 8/26/2005)

(2) ユナイテッド チャプター11 離脱のための融資 合計 30 億ドルに到達

UA 航空は、Chapter 11 離脱のための融資を、合計で 30 億ドル(3,300 億円)調達することが出来たと発表した。融資元は、Citigroup、JPMorgan、Deutsche Bank、GE 金融部門の 4 行で、2 月の 25 億ドル融資から、更に今回 5 億ドルを追加する。燃料の高騰により、UA の Chapter11 離脱は、当初の今年秋頃から、今年末か来年初めにずれ込んでいる。これに合わせて UA は、シカゴの破産裁判所に対して、9 月 1 日の再建計画提出期限を、更に 2 ヶ月延長する申請を行った。(FT.com, 8/26/2005)

(3) ゲートグルメ 任意退職プログラムで労使合意

8 月 26 日、Gate Gourmet と TGWU 組合は、非拘束の任意退職プログラムに合意した。これは、緊張が続いている Gate Gourmet に於ける労使間の初めての合意。このプログラムにより、Gate Gourmet は、現在のワークフォース 2,000 人から 675 人の希望退職者の応募を期待している。退職者には、英国水準の倍の、勤続 1 年に対して 2 週間分の退職金が支払われる。このプログラムは、違法ストを強行したために解雇された 660 人の人達も対象にしている。(FT.com, 8/29/2005)

Gate Gourmet の CEO の、「いかなる状況下でも、解雇した 660 人の再雇用はあり得ない」、「彼らは会社にたいして闘争的で、破壊分子である」という発言が、労使間の緊張を、更に高めている。TGWU は、Gate Gourmet に対して、解雇された 660 人の再雇用を、強く要求している。(FT.com, 9/1/2005)

(4) フラポート(独) マニラ空港ターミナル建設投資から撤退

ドイツの空港オペレーターFraport は、マニラの空港(ニノイアキノ国際空港)ターミナル建設から完全に撤退する。

このプロジェクトは、Manila International 空港のターミナル 3 の建設で、フィリピンの主要なプライベート ファイナンスの例として、良く引き合いに出されて来たが、90%完成した 2002 年末になって、フィリピン政府により、フィリピン法に違反しているとして、突然、契約を破棄されてしまった。

建設主体は Philippine International Air Terminal Company (PIATCO) で、ターミナル建設に、1997 年から、既に \$ 650m(715 億円)を投資している。Fraport は、1999 年から \$ 425m(467 億円)のエクイティーとローン投資を PIATCO に行っており、撤退に当たって、出来るだけ多くの額の回収を目指していた。今回、Manila Hotel Corp の中国系フィリピン実業家 Emilio Yap に、ターミナルを 2 億ドルで売却する事で決着し、このプロジェクトから完全に撤退する。施行業者は竹中工務店。年内の完成を目指す。(FT.com, 8/28/2005)

(5) ノースウエスト 整備員組合スト 11 日目に突入

NW 航空の整備員組合 AMFA のストが 11 日目に突入する。 スケジュールは、若干の欠航と定時性の悪化が発生しているものの、公約通り、何とか所期の運航規模が維持されている。(下図チャート参照)

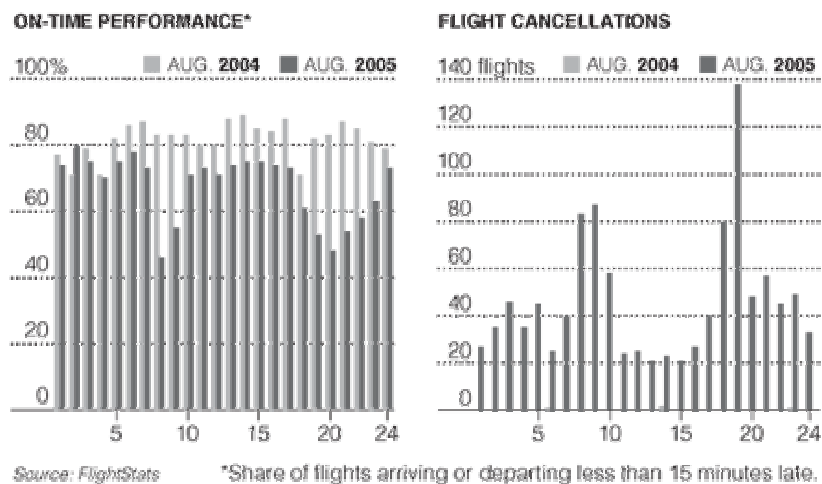
スト中の組合員の給与は完全に停止している。 AMFA は争議資金を保有しておらず、ストに入っている組合員の給与の肩代わりが出来ない。 また、幾つかの州では、失業保険の支給対象にはされていない。 NW からのメディカルカバーも、8 月 25 日には底をついてしまう。 NW は、臨時雇用の整備員を、パーマナント採用に切り替える事を検討している。(その場合は、スト組合員の復職チャンスはなくなる。)

スト組合員の中には、職探しを始めた人達も出て来ており、何時までストのピケが張って行けるのかを危ぶむ声が聞こえ始めている。 NW は、ピケラインを越えて、復職を希望する整備員の人達のために、トールフリーの電話回線を新たに敷設した。

一方、昨年末に \$265m (292 億円) のカットに譲歩したパイロット組合は、会社が更に \$307m (338 億円) のカットを同組合に要求している事を明らかにした。パイロット組合は、「会社は先の 15% のペイカットに加えて、22.3% のカットを要求している」と言っている。 NW は、8 月 27 日、客室乗務員の組合と、政府調停委員の介在による労使交渉を再開する。 NW は、客室乗務員の組合に、\$143m (157 億円) のカットを要求している。(nytimes.com, 8/29/2005)

Taking a Toll

While Northwest has managed to keep flying since its mechanics went on strike by using substitute workers, its on-time performance is down from last year and it has had to cancel a number of flights. In contrast, in August 2004 it had only five cancellations.



The New York Times



A busload of replacement workers passed between strikers on Sunday at the Minneapolis-St. Paul International

参考までに、NY タイムズ電子版に掲載された過去の米労働争議を、ペーストする。

Work-Arounds

In the last 25 years, strikes at most major airlines have been short. But, when the airlines hired workers to replace the striking employees, the strikes stretched on until collapsing or the company went out of business.

AIRLINE	UNION	WORKERS REPLACED		WHAT HAPPENED	DATES OF STRIKE
		YES	NO		
Continental	Flight attendants		✓	Supervisors worked in place of striking workers; the airline was able to operate at only about 50 percent of capacity.	Dec. 5, 1982, to Dec. 21, 1982
Northwest	Mechanics and baggage handlers		✓	The airline canceled 60 percent of its flights during the strike.	May 22, 1982, to June 25, 1982
Continental	Mechanics, joined later by pilots and flight attendants	✓		The airline filed for bankruptcy and laid off all of its employees, eventually hiring some of them back. It initially shut down but later resumed operations to about one-third of its domestic destinations.	Aug. 13, 1983, to April 17, 1985 (mechanics and flight attendants) and Sept. 15, 1985 (pilots)
Pan Am	Mechanics and baggage handlers, joined by pilots and flight attendants		✓	The airline suspended domestic flights and reduced international flights by 60 percent. Management personnel filled jobs of striking workers. Pilots crossed the picket lines after 10 days.	Feb. 29, 1985, to March 27, 1985
Trans World Airlines	Flight attendants	✓		The airline kept flying with little interruption.	March 7, 1986, to May 18, 1986
Eastern	Mechanics and baggage handlers, joined by pilots and flight attendants	✓		The airline hired permanent replacement workers and kept flying. Eventually, flight attendants and pilots reached new agreements and were hired back. Over time, the strike and competition weakened the airline so much that it ceased operating.	March 4, 1989, to Jan. 17, 1991 (airline goes out of business)
USAir	Mechanics and related jobs		✓	The airline suspended 40 percent of its flights during the four-day strike.	Oct. 5, 1992, to Oct. 9, 1992
American	Flight attendants		✓	The airline's capacity was reduced by about half during the brief strike.	Nov. 18, 1993, to Nov. 22, 1993
Northwest	Pilots		✓	The airline was shut down during the strike.	Aug. 28, 1998, to Sept. 12, 1998

The New York Times

(6) 米司法省 デルタ：ノース提携にネガティブ意見を付す

米司法省 (DOJ) は、NW 航空と DL 航空から申請のあった、NW の SkyTeam アライアンスとの提携 (米国内線を除く) に対する競争法適用免除について、認めるのは好ましくないとするコメントを出した。

(NW は、KLM との提携について、既に、米競争法適用免除の特別承認を受けているが、KLM が AF に買収されたため、新たに AF が所属するスカイチームとの提携に対する免除適用が必要になったと主張している。 DL はスカイ加盟会社。)

DOJ は、米国内 2 社の提携に対する法の適用免除は、公衆の便益を増加させるよりも、競争を阻害する要因が大きいとして、これを認めるべきでない、というコメントを発出した。最終的な判断は、DOT の所管となるため、DOJ のコメントを受けて、DOT がどのような結論を導き出すかが注目されている。「適用免除を大西洋線に限定し、米国内線の競争をプロテクトする何らかの条件付きで認める方法もある筈だ」と、あるコンサルタントが言っている。(DTW, 8/29/2005)

(7) シンガポール航空 台湾・豪州路線増便

SQ 航空が、10 月 30 日から、SIN=TPE を週 3 便増便して、合計 17 便運航とする。

また同期間、Adelaide 線を週 3 便から 4 便へ、Perth 線を週 18 便から 21 便に、夫々増便する。この増便は、需要増への対応のためと SQ は言っている。(channelnewsasia.com, 8/29/2005)

(8) タイガー (シ LCC) 50 万人目の旅客輸送達成

Tiger Airways が、来月の、営業開始後満 1 周年を待たずに、50 万人目の旅客の獲得を達成した。Tiger Airways は、SQ が 49% を所有する LCC で、昨年 8 月 15 日に初飛行、現在、SIN からタイ、ベトナム、フィリピンの 10 都市に路線を展開している。10 月 30 日からは、SIN=Krabi (タイ)、マカオ、Clark Field (フィリピン) の路線を開設する。

Tiger は、1 周年を記念して、9 月末までの毎週水曜日 1 日限りの、超格安運賃キャンペーンを開始する。8 月 31 日 (水曜日) には、Hatyai 行き運賃を、片道 S\$1 (66 円) で売り出す。(channelnewsasia.com, 8/29/2005)

(9) ボーイング労使間緊張

ボーイングと International Association of Mechanists and Aerospace Workers (IAM) 組合との労働協約が 9 月 1 日深夜に失効する。両者は、契約更改に向けて、8 月 15 日より交渉を行っているが、未だ合意が出来ていない。組合は、年金とヘルスケアについて、会社から、より良いオファーを引き出そうと努力している。(組合は、退職間近の高齢者を多く抱えている。) 組合は、スローワークの遵法闘争を採用し始めている。会社は妥結した際の 4,500 ドルのボーナス支給、採算性向上インセンティブスキームの早期開始に 1,000 ドル

ボーナス支給を、年金については、在職月間当たり 60 ドルから 64 ドルに支給増加するオファーを、組合に提示している。(その後、ボーイングは、66 ドルに増加させている。) 最近のボーイングの成績好調が、組合の交渉ポジションを強めている。 9 月 2 日早朝に、スト権確立の組合投票結果が判明する。(FT.com, 8/29/2005)

(10) 中国南方航空、燃油費高騰で赤字決算 中間決算

中国南方航空が、中間決算で、燃油費の高騰により、10 億元 (136 億円) の損失を計上した。 前年中間決算は 469 百万元の利益を計上している。 収入は 178.4 億元 (2,430 億円) 同社は、2004 年に 48 百万元 (6.5 億円) の損失を計上、2003 年は SARS により大きな影響を受けている。 燃油の高騰により、燃油費が、中国南方航空の営業費用の約 1/3 に達している。 中国航空当局は、同国航空会社に対する燃油高騰の影響の緩和措置を検討中と言われている。 中国大手航空会社は、中国諸都市への乗り入れ拡大を要求している外国航空会社との競争激化に直面している。 中国南方航空の路線網 320 路線は、その 10% 以下が海外路線で、残りの 90% 以上が国内路線。(FT.com, 8/29/2005)

(11) ユーエス航空と、アメリカウエスト航空 合併後の機体塗装を披露

America West と US Airways が、合併後の会社の、新機体塗装を発表した。 360 機と US Airways Express 350 機全機の新塗装への変更は、2~3 年が掛かると見られている。(DTW, 8/29/2005)



(12) フランスとベルギー 安全性に問題が有る 乗り入れ禁止航空会社発表

フランスとベルギーの航空当局は、安全性に問題が有るとして、両国の領空乗り入れを禁止している 14 の航空会社を発表した。 フランス及びベルギー航空当局は、「8 月 16 日に発生した West Caribbean Airlines のベネゼラでの墜落事故 (160 人が死亡、内 152 人がフランス人) と、同月に発生した 5 件 (内死亡事故 4 件) の航空機事故を重く見て、乗り入れ禁止航空会社のブラックリスト公表に踏み切った」と言っている。 領空乗り入れ禁止を受けている航空会社は、以下の通りである。

フランス乗り入れ禁止 5 社は ;

Air Koryo	北朝鮮	2001 年から乗り入れ禁止
Phuket Airlines	タイ	6 月 4 日から
Linhas Aereas	Mocambique	2004 年から
Air St. Thomas	US Virgin Islands	2004 年から

Int'l Air Services	Liberia	2004 年から
ベルギー乗り入れ禁止 9 社は ;		
Africa Lines	Central African Republic	
Air Memphis	Egypt	
Air Van Lines	Armenia	
Central Air Express	Democratic Republic of Congo	
ICTTPW	Libya	
Int'l Air Tours	Nigeria	
Johnson Air	Ghana	
Silverback Cargo Freighters	Rwanda	
South Airlines	Ukraine	(nytimes.com, 8/30/2005)



Air Koryo of North Korea has been banned from France since 2001.

(13) ユナイテッド航空 中国整備会社に B777 型機の重整備をアウトソース

UA 航空は、B777 型機の重整備を、中国国際航空と Lufthansa Technik との合弁整備会社 Ameco にアウトソースする、と 8 月 30 日発表した。これは、UA の中国戦略の一環。UA は、昨年米中路線の供給を倍増している。FT.com, 8/30/2005)

(14) ハリケーン カトリーナ ジェット燃料を更に高騰させる

8 月 30 日の米東南部を襲った超大型ハリケーン Katrina により、同地区の石油精製所に被害が発生している。米航空輸送協会 (Air Transport Association) は、この被害によりジェット燃料供給が 13%削減されるだろう、と予想している。同協会は、Charlotte (N.C.) とフロリダの Fort Myers と West Palm Beach に航空機タンカーによる燃料の空輸を手配した。また、タンカートラックによる輸送を検討している。特に問題となりそうな空港は、ルイジアナ州とメンフィス州の石油精製所に依存している Hartsfield 空港と Dulles 空港。

航空輸送協会は、レーバーデイから勤労感謝休日までの期間の旅行シーズンに、レンタカーや自家用によるドライブ旅行の増加(ガソリン需要増)による影響を懸念している。精製所が、ジェット燃料(1.88ドル/ガロン)より高いガソリン(3ドル以上)を、より多く生産する事が考えられるためである。大きな心配は、品不足によるジェット燃料の一層の値上げである。(nytimes.com, 8/31/2005)

(15) KLM オールビジネスクラス サービス ヒューストン線に導入

KLMはAMS=HOU線に、10月末から、週6便の全席ビジネスクラス便を開始する。HOUのオイル企業の旅客をターゲットにして、AMSから中東・ロシア・アフリカ・英国・ノルエーの産油国への乗り継ぎ需要の獲得を狙っている。この運航のために、KLMは、スイスのPrivatAirからボーイングのBusiness Jet 1(BBJ1)をウエットリースする。全席ビジネスクラス便の運航のパイオニアはLH航空で。2002年中頃にDUS=NYCを開始、2003年にMUC=NYCとDUS=CHIを追加している。そして、今年初めには、Swiss International Air Linesが、ZRH=EWR線で全席ビジネスクラス便を開始している。KLMは、これに伴い、既存のAMS=HOU線B767週3便を運休する。(B747-400型機、週7便は継続される。)(FT.com, 8/30/2005)



The Boeing Business Jet 2 (BBJ2) is a development of the BBJ family, with increased cabin volume and cargo volume.

(16) 中国南方航空 B787 型機 10 機発注

中国南方航空が、B787 型機 10 機発注の契約を締結した。初号機のデリバリーは、北京オリンピック開催の1ヶ月前の2008年7月。残る9機は、2010年末までに納入される予定。同社の長距離と中距離路線に投入されると同時にB757型機の更新機となる。(asiatraveltips.com, 8/31/2005)

(17) 中国南方航空 ベストウエスタンホテルとマイレージ提携

中国南方航空のSky Pearl Clubは、Best Western Hotelsとマイレージで提携する。9月1日から11月30日に間に、在中国(含むマカオ)のBest Western Hotels 9ホテルの宿泊客に、中国南方航空の400キロのボーナスを提供する。(asiatraveltips.com, 8/31/2005)

水 運

(1) マースク 中間決算で前年を +5.6%上回る利益 1,960 億円計上

AP Moller-Maersk は、中間決算で、前年同期を +5.6%上回る、利益 108 億デンマーククローネ(1,960 億円)を計上した。収入は、+14%の 880 億デンマーククローネ(1兆5,972 億円)であった。ライバル海運の P&O Nedlloyd と米エネルギーグループの Kerr-McGee の北海オイルとガス油田資産の買収、及び、油の高騰が、この決算に貢献している。

コンテナ船(マースクは世界一のコンテナ船海運業者であり、大型タンカー運航者)及び関連事業は、利益 50 億デンマーククローネ(908 億円、+30%)、オイルとガス部門の利益は 40 億デンマーククローネ(726 億円、+16%)

Maersk は、年度の利益見通しを、先の見通し比 +20%の 230 億デンマーククローネ(4,175 億円)に増加させている。これには、中止した事業(航空会社など)と買収した P&O Nedlloyd や北海オイル資産は、含まれていない。(FT.com, 8/25/2005)



(2) 海運業ポータル イントラ 週 6 万個のコンテナを電子的に処理する

海運業 6 社が 2000 年に共同で立ち上げたポータル Intra が、全世界オーシャン貿易の 4%の 45 億ドル(5,000 億円)の貨物トランザクションを処理するまでに成長している。Intra は、キャリア毎の異なったオンライン予約システムを、統一されたシングルシステムへ置き換えている。

Intra は、現在、週 6 万個のコンテナを扱っている。と言う事は、今まで電話やファックスなどのマニュアル処理されていた 60 万回以上の予約・検索・追跡・スケジュールのアップデート・貨物搭載の指示などの作業を、Intra が、電子的に処理する事を意味している。設立に参加した企業 6 社を含め、合計 20 社の海運企業、こがのシステムに参加している。Intra のモデルは、シッパーや貨物フォワーダーからはサービス利用料を徴収しない。その代わりに、キャリアより、トランザクション当たりの料金を徴収している。

立ち上げメンバー6社は、AP Moller-Maersk , P&O Nedlloyd, MSC, CMA-CGM, Hapag-Lloyd, Hamburg Sud。 (FT.com, 8/31/2005)

陸 運

(1) ユーロトンネル 新 COO 就任

Eurotunnel の COO に、Jean-Pierre Trotignon (元 Dunkerque Port Authority 副社長) を任命した。新 COO の就任に伴い、非常勤役員の Jean-Louis Raymond (元 CEO で、現会長兼 CEO の Jacques Gounon との確執が生じていた) が退任する。これで、Eurotunnel は、Gounon の経営チームの体制が強化され、64 億ポンド (1 兆 2,800 億円) に上る債務のリスケジュールの方針決定に全力で取り組む。債権者 (米ヘッジファンドがその多くを所有している) は DES を要求しており、Gounon の方針 (債権放棄) と真っ向から対立している。(interactive investor, 8/22/2005)

8 月 31 日に予定されていた、上半期決算の発表が遅れている。2001 年に発行したアセットバックド債券のアカウンティングに監査法人が取り組んでいる。Eurotunnel は、決まった決算スケジュールがある訳でもないのに、発表が遅れている訳ではないと言っている。(interactive investor, 8/30/2005)

Eurotunnel は、貨物自動車部門の販売委託を、契約が切れた 7 月末にキャンセルし、インハウスの販売に切り替える。この販売 (販売ブランド EurotunnelPlus) は、貨物車収入の 45% を占めるもので、TransFerry が、今まで受託していた。TransFerry は、契約キャンセルの無効を International Court of Arbitration に訴えている。

6 月までの 6 ヶ月間のシャトル列車の貨物自動車輸送台数は、703,363 台で、前年同期を +9% 上回っている。このセグメントの収入は、+2% の euros393m (515 億円) であった。(interactive investor, 8/8/2005)

(2) 台湾新幹線の建設遅延 1 日 7 億円 日本に損害請求も

台湾の有力紙「経済日報」は 1 日、当初 10 月 31 日の開業を予定していた台湾高速鉄道 (台湾新幹線) の建設が遅延しているのは日本側に責任があるとして、運営母体会社が、新幹線技術や車両など機電システムを受注した日本企業連合に対し、遅延 1 日あたり 2 億台湾元 (約 7 億円) の損害賠償請求の検討作業に入った、と報じた。また、建設を監督している交通部 (交通省) も賠償請求を支持する姿勢をみせているという。

日本企業側は、引き渡し契約が来年2月となっている上、建設遅延の原因の多くは台湾側にあるとして、日本側への損害賠償請求に正当性はないとの見方を強めており、日台双方の見解は大きく食い違っている。台湾側はまだ正式には開業の遅延を認めていないが、今月10日までに交通部(交通省)に開業日程に関して報告する予定だった。(産経新聞) - 9月2日

ホテル&リゾート

(1) センチュリープラザ ハイヤットに変更

LAXのCentury Plaza Hotel(728室)が、今年第四半期にHyatt Regency Century Plazaにリブランドされる。Sunstone Hotel Investorsが、同ホテルを\$293m(320億円)で買収する事に合意したため。買収後、\$22.5m(25億円)の改修が予定されている。(DTW, 8/29/2005)

(2) トンプソン グループ ビバリーヒルで110室のブティックホテル開業

Thompson Hotel Group(規模は小さいが、ブティックホテルを集めている)は、来年3月に、ハリウットのRodeo Driveの脇に、Thompson Hotel Beverly Hillsを開業する。Thompsonは、60Thompson(NYC)、Sagamore(MIA)、Hollywood Roosevelt Hotelを運営している。そして、他のブティックホテルを開発中。(DTW, 8/29/2005)

(3) インターコンチ 無料ホテル宿泊券提供キャンペーン

Holiday InnとCrowne Plazaを所有するInterContinental Hotelsは、American Expressのクレジットカードをアクセプトする、世界全ホテル(IHG以外ホテルを含む)の無料宿泊券(250ドル相当)1,000枚を、米5都市でギブアウェイとして配布する。これは、IHGの常顧客に対するロイヤルティ向上プログラム“Any Hotel, Anywhere”の利用促進キャンペーン。IHGのホテルは、全世界の都市に存在しないため、常顧客クラブのアワードは、限定されたものとなっていた。そこで、IHGは、自社のホテル以外も、アワードの対象に含める事にして、常顧客クラブのロイヤルティ向上を狙っている。(FT.com, 8/31/2005, 8/31/2005)

(4) ベストウエスタン バーチャルツアー導入

Best Western Internationalは、北米の2,400のホテルについて、バーチャルツアーによるホテルと客室のオンライン案内を開始する。「予約の略半分はオンライン予約なので、バーチャルツアーの導入により、予約の増加が期待される」と、同ホテルは語っている。全ホテルのバーチャルツアーの完成には、11ヶ月が必要。(DTW, 8/30/2005)

その他

(1) テマセク(シ) 中国銀行の10%株式取得

シンガポールの政府系投資機関 Temasek が、Bank of China の株式 10% を、31 億ドル (3,410 億円) で取得する。と同時に、役員 (1 人) を派遣する。Temasek は、同行の IPO 時に、更に 5 億ドル (550 億円) 相当の株式を追加購入する。Temasek は、先月、China Construction Bank の 5.1% 株式を 10 億ドル (1,100 億円) で購入すると発表したばかり。Bank of China は、Goldman Sachs, UBS, 及び自行の投資銀行部門を使って、来年 30 億ドル (3,300 億円) から 40 億ドル (4,400 億円) の上場を計画している。(FT.com, 8/31/2005)

(2) ハリケーン カトリーナ関連記事

- ・ DAL ベースの Greyhound Lines が、Louisiana Superdome に非難した数百人を、Houston Astrodome に輸送した。
- ・ クルーズ業界は、罹災した市民と災害救助活動の人達のために、クルーズをホテルに提供する事を、政府と検討中。
- ・ CO 航空は、American Red Cross と AmeriCare のマイレージ寄付口座に百万マイルを寄付した。このタイムリーな寄付は、American Red Cross と AmeriCare の救難活動に必要となる航空券の購入に利用されるだろう。OnePass の会員であれば、誰でも自分が持っているマイルを、この口座に寄付する事が可能。マイルの寄贈先は、前掲の 2 団体に加え、CAREFORECE, Healing the Children, Make-A-Wish Foundation。今までに寄付されたマイル総額は、8,500 万マイルに上っている。
- ・ New Orleans 空港最大のオペレーターの Southwest 航空(同空港で毎日 56 出発便を有する)は、今回のハリケーン襲来で、航空会社では、最も大きな被害を蒙ったと言われている。NEO 空港は、数ヶ月間閉鎖される可能性がある。
- ・ しかし、アナリスト達の見方はこれと正反対だ。今年の燃油購入の 85% をヘッジしている Southwestこそが、ハリケーン襲来の被害を最も少なく受ける航空会社だと、彼等は言っている。
- ・ Alaska 航空は、50%ヘッジしている。
- ・ ジェット燃料は、ハリケーン襲来以降 +21%急騰して、NYC では、ガロン 2.37 ドルをつけている。
- ・ ガロン 2 ドルを超えたジェット燃料は、財務的苦境に喘ぐ DL や Independence の Chapter 11 申請を早めるだろう。

(nytimes.com, FT.com, DTW, 8/31/2005 ~ 9/1/2005,)

編集後記

今度は、消費者が作るサイト Consumer Generated Media (CGM) が重要だと言う。

つい最近までは、やれオンライン予約の機能のエンハンスが必要だとか、やれサイト デザインの良し悪しが重要だとか言っていたのが、今度は、CGM なるものが、予約量の多寡を左右すると言うのだ。

次から次へと、なんとも忙しない。秒進分歩の IT 社会の現代は、ドッグイヤーの時代(1年で7つ年をとる)と言われているのだから、これもしょうがないのだろう。

しかし、コンサルタント達が物知り顔で、やれ“CGM”とか、やれ“Emotive Network”だとかの造語を作るからいけない。目新しい造語に目を奪われて、その言葉を丸暗記的に記憶する事が、何やら時代の先端に位置しているような錯覚を覚えさせている。

これでは、物事の本質を見失ってしまう様だ。CGM だとか何だとか言っているけれども、何のことは無い、品質の良いプロダクトを提供してさえいれば、他人の評判などに、余り拘泥する必要なんてないじゃないのか。

(勿論、プロダクトの品質管理のための、顧客評価の集積は重要だ。)

その CGM のディスカッション フォーラム FlyerTalk に、JAL ファーストクラス旅客の褒詞のコメントが掲載されている。曰く「トイレは何時も清潔で、席を離れている間に、毛布が綺麗に畳まれている」、「JAL の客室乗務員はアテンティブで良く働く」、「コードシェア便に乗るならば、AA 便ではなくて JAL 便に乗るべきだ」と、JAL を誉めている。これは、客室乗務員の普段の努力の賜物だ。良いサービスを提供すれば、CGM なるものにビクビクする必要は無い。

サービスの話でも一つ。

最近、MK タクシーの青木定雄社長が、サービスについて語っているのを読んだ。

彼曰く：

- ・ MK タクシーは、元タクシー運転手を採用しない。 タクシー出身者は、色が染まっ
ていて中々直らない。 色を抜くのは大変です。 そしてまた染め直さなければなら
ない。
- ・ うちの、短期間でなく長期間で教育します。 とにかく完璧になるまで教育するわけ
です。
- ・ お客様からクレームを頂いた場合、その担当の運転手に対しては、先ず教育をし直す。
- ・ 教育について行けない運転手は、自分から辞めて行きます。 だから MK は、クビ切
りしない。
- ・ 接客の教育をしない会社は、何時までも、お客様が乗って呉れません。 だから何を
するかと言えば、一にも二にも教育です。

ワザワザ引用したのは、彼が言っている事は、大成功を収めている Southwest の創設者の 1
人 Herb Kelleher が言っている事と瓜二つだからだ。

Kelleher も、パイロットや整備の特殊技能の持ち主以外は、他航空会社の経験者を採用し
ない。 そして、サービスの第一線の社員達に、顧客の身になって考えるサービスを、徹
底的に教え込ませている。 教育の場には、彼自ら出席して、自身のサービス哲学を教え
込んでいる。

超大型ハリケーン襲来で、米南部の石油精製所が破壊をされた。 この影響で、ジェット
燃料が、20%以上も急騰して、NYC では、ガロン 2.37 ドルに跳ね上がってしまっている。

この急騰で、DL や Independence の Chapter 11 申請が早まると予想されている。

一方、Southwest は、燃油のヘッジ購入を実施しているので、米航空会社の中で、最もこの影響を受けないだろう、と言われている。 何しろ、消費量の 85% をバレル 26 ドル(現在は、バレル 70 ドルを超えている)でヘッジしているのだから強い。

全メジャーが 1 ガロンのジェット燃料を 1.6 ドル以上で購入している時(第 2 四半期)に、Southwest は 1 ドルしか払っていない。

この差が、今回のハリケーン襲来で、さらに拡大する。

略全ての航空会社は、今回は、愈々もって、燃油の急騰分を消費者転嫁(運賃値上げ)しなければならないだろう。 しかし、Southwest には、その必要は無いようだ。

(H.U.)

TD 勉強会 情報 183 (以 上)

先週号「情報 182」の訂正

P-13 下から 8 行目・・・の名前は、上から ~~XX~~ 8 番目と、~~YY~~ 9 番目に位置して・・・

P-16 中段 1 部屋あたりの利益は、今年 4,642 ドル(~~510~~ 51 万円)になると・・・