



STAR ALLIANCE

スター・アライアンス社長会をワルシャワで実施

アビアンカ・ブラジル航空の加盟を承認

ハブ空港間の接続を充実させ、戦略的ネットワークを展開

スター・アライアンス加盟航空会社の LOT ポーランド航空主催にて、スター・アライアンスの社長会（Executive Board : CEB）が開催されました。本会議にて各加盟航空会社社長は、お客様に提供するネットワークサービスをさらに向上させるための強化策を支持し、ブラジルの新たな航空会社が加盟することを承認しました。

主催航空会社の LOT ポーランド航空は、「新しい欧州における新しい LOT」と題した新戦略の概略を説明しました。同社は、この先 5 年間で事業規模を 2 倍に拡大していきます。アジアの東京、ソウル、バンコクといった 3 つの新しい拠点への接続を開始することに加え、欧州にて 10 数路線を新たに展開する計画です。同社の歴史上、最もダイナミックな成長計画を発表した LOT ポーランド航空は、競争を勝ち抜き、「新しい欧州」で最大規模のネットワークを備えた航空会社になることを目指すと語りました。

共同協議にて各社社長は、18 年以上前にスター・アライアンスの創設者たちが設定した目標を再確認し、グローバルネットワークや高水準の顧客サービス、ビジネス戦略を推進する現代技術の活用といった、大きな強みを引き続き構築していくことについて合意しました。

1997 年 5 月の創設時におけるスター・アライアンスの目標は、価値の高い国際線旅客にとって優れたグローバル・エアライン・アライアンスを構築し、各個社の可能性を超え、加盟航空会社の長期的な収益性に貢献することでした。

「包括的なネットワークと、加盟航空会社間の良好で親密な関係性を併せ持った成熟したアライアンスとして、我々は、アライアンスによる旅客サービスを共に向上させていくよう、さまざまな方法で継続的に強化策を実施する体制が十分に整っています」と、スター・アライアンスのマーク・シュワブ CEO は述べています。

アビアンカ・ブラジル航空は、今年 7 月 22 日にスター・アライアンスネットワークに加わります。これによりスター・アライアンスは、南米最大で最も重要な市場であるブラジルに

て、再びお客様に国内線サービスを提供することが可能になります。

「来月アビアンカブラジル航空を迎えることになり、大変嬉しく思います。同社の加盟は、加盟航空会社が個々に発表したさまざまな新しいハブ間サービスと共に、今年のネットワーク接続の強化策の一環となります」と、シュワブ CEO は付け加えました。

2015 年もすでに順調に路線を追加してきており、今後もさらに新しい路線を導入していきます。例えば、スター・アライアンスのハブ空港ヒューストンでは、ニュージーランド航空、ANA、エバー航空により、それぞれ、オークランド、東京、台北からの長距離路線という選択肢が加わります。中国国際航空は北京=モントリオール間に新路線をすでに開設、エア・カナダは 12 月にトロントからデリーへの路線を開始する予定です。また 11 月下旬にはルフトハンザドイツ空港がフランクフルト=パナマシティの新路線を開設し、欧州の主要ハブ空港と南米との間に重要なリンクを確立します。

各加盟航空会社は、路線ネットワーク拡大の延長として、コードシェア契約を締結することにより二社間の協力関係を強化しています。最近の例としては、エア・インディアとニュージーランド航空・アビアンカ・タカ航空、コパ航空と TAP ポルトガル航空、エバー航空とトルコ航空においてコードシェア契約が結ばれました。

有機的なネットワーク拡大と並行して、スター・アライアンスは、市場の発展状況を継続的にモニターし、加盟航空会社を増やす好機をとらえるよう努めています。

各加盟航空会社は、その活動の中心で顧客サービスを向上させ、より良いサービスを提供するための共同イニシアチブを継続的に模索しています。そして多くの場合、裏舞台に新しい技術を導入することにより、航空会社間の取引を改善します。

こうした変化が、いかにお客さまに見えるかたちで変化をもたらすかを示す最近の事例として、1 年前にオープンし、賞を獲得したロンドン・ヒースロー空港のターミナル 2 があります。エリザベス 2 世女王陛下の宣言により 2014 年 6 月 23 日に正式オープンしたクイーンズ・ターミナルは、新しい技術とプロセスの利用により、各航空会社が搭乗手続きカウンターにて共同で作業することを可能にし、高度に自動化された効率の良いサービスを実現しています。この新ターミナルはこれまで、お客様から非常に高い評価を得ております。

各空港の関係者との対話は、地上サービスの改善を実現するうえで非常に大切です。

「世界各国の空港には、ターミナルを再開発したり、新しいインフラを整備する際、初期段階から我々に関わらせて欲しいと伝えています。ヒースロー空港での経験が示すように、そうすることで、すべての関係者に利益をもたらすことができます」と、シュワブ CEO は述べています。

サンパウロのグアルーリヨス国際空港、東京の成田空港にて、プロジェクトがすでに進行中です。どちらも搭乗手続きカウンターを設置するスペースに制約があり、現状インフラを拡張しても解決できないケースです。

ネットワーク全体を通して現在展開中のもう 1 つのサービスは、ファーストクラスおよびビジネスクラスのお客さま、ならびにスター・アライアンス・ゴールド会員のお客さま専用の優先セキュリティレーンを設けた、ゴールドトラック・セキュリティです。スター・アライアンスによるこのサービスは、現在 25 以上の主要空港で利用可能になっており、この先 1 年間で大半のスター・アライアンスのハブ空港にて利用できるよう積極的に拡大していく予定です。

また社長会では、数々の新しい IT システムが順調に実施されたことについての説明がありました。これらのシステムは、最新技術を活用して信頼性の高い迅速なサービスを実現しており、さらには、誤りを診断して即座に修復する、通報システムの性能も向上しています。

スター・アライアンスのお客さまの要望に応えるために必要なシステムの大部分において、その基盤を形成しているのが IT ハブインフラです。これが徐々に拡大され、さまざまな形態のビジネスロジックを扱うことを可能にし、それに続いて類似のプロジェクトが実施されます。これまでの事例として、お客様が最初の出発空港での搭乗手続き時に、最終目的地までの搭乗券を受け取ることを可能にする、スルーチェックインがあります。また昨年は、ロイヤリティ・プログラムの分野で 2 つのシステムを導入しました。

その 1 つは、搭乗後に手作業でマイルを請求する必要をほぼなくすこと目的とし、顧客データのやり取りをより迅速かつ適切に行うシステムです。もう 1 つは、すべてのスター・アライアンス加盟航空会社における状況の変化を迅速に伝えることにより、たとえ新しいカードの発行前であっても、お客様がゴールド会員の特典を活用できるようにするシステムです。

シュワブ CEO は次のように述べています。「データネットワークをつなげることは、就

航スケジュールにおいて理想的なフライトの選択肢を提供することと同様、とても重要です。我々は、ITハブインフラを設置することで独自の体制を確立し、スターアライアンスがお客様にお届けする新しい特典を迅速に実施するために必要なIT技術サポートを可能にしています。」

締めくくりに社長会は、スターアライアンスに新メンバーを加えることの重要性が数年前とは変わっているにせよ、スターアライアンスのビジネスモデルは、各加盟航空会社に付加価値をもたらす数多くの機会を引き続き提供していくことを、改めて表明しました。スターアライアンスのメンバーシップは依然として、各加盟航空会社の事業計画における重要かつ不可欠な部分として存在します。スターアライアンスのメンバーシップからどれほどの価値を引き出すのか、各社それぞれが決断できるのです。

About Star Alliance:

The Star Alliance network was established in 1997 as the first truly global airline alliance to offer worldwide reach, recognition and seamless service to the international traveller. Its acceptance by the market has been recognized by numerous awards, including the Air Transport World Market Leadership Award and Best Airline Alliance by both Business Traveller Magazine and Skytrax. The member airlines are: Adria Airways, Aegean Airlines, Air Canada, Air China, Air India, Air New Zealand, ANA, Asiana Airlines, Austrian, Avianca, Brussels Airlines, Copa Airlines, Croatia Airlines, EGYPTAIR, Ethiopian Airlines, EVA Air, LOT Polish Airlines, Lufthansa, Scandinavian Airlines, Shenzhen Airlines, Singapore Airlines, South African Airways, SWISS, TAP Portugal, Turkish Airlines, THAI and United. The integration of Avianca Brasil is currently in progress. Overall, the Star Alliance network currently offers more than 18,500 daily flights to 1,321 destinations in 193 countries.

For further information please contact:

Star Alliance Press Office

Tel: +49 69 96375 183

Fax: +49 69 96375 683

Email: mediarelations@staralliance.com

Twitter @staralliance <https://twitter.com/staralliance>

Facebook: www.facebook.com/staralliance

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/star-alliance>

Youtube: <https://www.youtube.com/user/staralliancenetwork>

Instagram: <https://instagram.com/staralliance/>