



开篇演讲：数字时代新零售

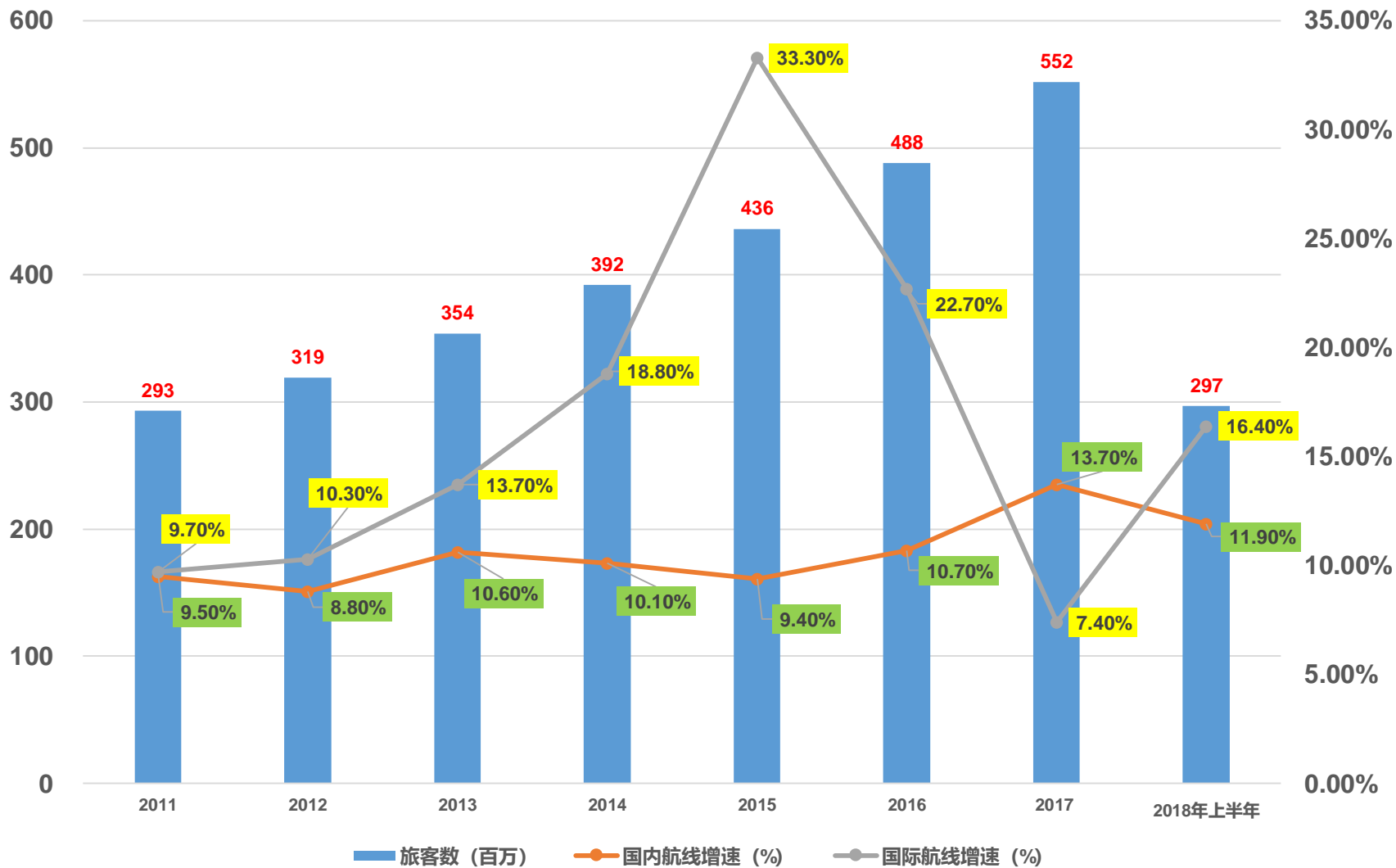
Opening Remarks: New Digital Merchandising



演讲嘉宾：环球旅讯 CEO 李超

Speaker: Charlie Li, *CEO, TravelDaily*

中国航空客流量增长



备注：以上统计不包括国外航空公司

数据来源：民航局

中国航空公司销售渠道构成

年份	B2B	BSP	第三方合计	B2C	营业部	呼叫中心	其他	直销合计	合计
2012	42.19%	37.22%	79.41%	10.42%	6.70%	2.67%	0.79%	20.58%	100.0%
2013	43.31%	32.84%	76.15%	13.51%	6.94%	2.98%	0.42%	23.85%	100.0%
2014	43.23%	30.97%	74.20%	14.85%	7.91%	2.73%	0.32%	25.81%	100.0%
2015	40.06%	25.30%	65.36%	21.98%	10.11%	2.39%	0.16%	34.64%	100.0%
2016	26.99%	28.80%	55.79%	28.11%	13.36%	2.48%	0.26%	44.21%	100.0%
2017	21.04%	31.26%	52.30%	31.92%	13.80%	1.79%	0.19%	47.70%	100.00%
2018年1-6月	20.82%	32.05%	52.88%	31.46%	13.87%	1.53%	0.26%	47.12%	100.00%

备注：以上统计未包括非航信托管的航空公司数据

数据来源：中国航信

中国航空公司销售渠道构成

年度	国内/国际	B2B	BSP	第三方合计	B2C	营业部	呼叫中心	其他	直销合计	合计
2016	国内	26.16%	31.64%	57.80%	29.85%	9.96%	2.33%	0.06%	42.20%	100.00%
	国际	34.03%	4.76%	38.79%	13.34%	42.16%	3.71%	1.99%	61.21%	100.00%
	合计	26.99%	28.80%	55.79%	28.11%	13.36%	2.48%	0.26%	44.21%	100.00%
2017	国内	22.74%	30.85%	53.59%	33.40%	11.37%	1.61%	0.03%	46.41%	100.00%
	国际	5.76%	34.93%	40.68%	18.65%	35.71%	3.39%	1.56%	59.32%	100.00%
	合计	21.04%	31.26%	52.30%	31.92%	13.80%	1.79%	0.19%	47.70%	100.00%
2018上半年	国内	22.50%	31.72%	54.22%	33.02%	11.37%	1.35%	0.04%	45.78%	100.00%
	国际	6.73%	34.85%	41.58%	18.34%	34.88%	3.09%	2.11%	58.42%	100.00%
	合计	20.82%	32.05%	52.88%	31.46%	13.87%	1.53%	0.26%	47.12%	100.00%

备注：以上统计未包括非航信托管的航空公司数据

数据来源：中国航信

—— 竞争，无处不在

多家航空公司将京沪航线经济舱票价上调10%

来源：界面新闻 罗松松 | 2018-06-24

English

东航、国航、南航等多家航空公司都已经陆续上调京沪航线上的经济舱价格。京沪航线虽然被称为黄金航线，但是航空公司之间的竞争十分激烈。

日前，东航、国航、南航等多家航空公司都已经陆续上调京沪航线上的经济舱价格，全价从1240上涨到1360元，上涨幅度约为10%。

京沪航线被国内利润最高的黄金航线，执飞的航班数量和运输的旅客人次都是全国最多的。根据民航资源网CADAS的数据，2018年1-4月，京沪航线上的航班量达到约1万架，旅客运输量为232.22万人次，同比减少7.6%，高铁分流无疑是一个重要原因，此航线的平均客座率约为90%。

今年1月5日，国家发改委和民航局联合发布《关于进一步推进民航国内航空旅客运输价格有关问题的通知》（下称《通知》），决定扩大实行市场调节价的航线范围，在原来的基础上新增航线306条，覆盖包括北上广深互飞在内的主要国内热门航线。

根据规定，每个航季，各个航空公司可以调整的航线数量为上一个航季运营实行市场调节航线总数的15%，每条航线每个航季无折扣票价上浮累计不超过10%。

京沪高铁上市钟声临近？

来源：观察者网 尹哲 | 2018-07-18

English

京沪高铁公司最近4年盈利超300亿元的成绩早已为其上市铺平了道路。

据财新网17日报道，京沪高速铁路股份有限公司（下称：京沪高铁公司）上市即将进入实际操作层面，中国铁路总公司目前已着手上市前期准备工作。

不过，当天下午，《每日经济新闻》引述中铁总宣传部的话称：“暂时没有了解到这个情况。”

“上市要根据各个股东和公司情况来决定”

虽然，京沪高铁公司早已具备了上市的条件，但是，其股东内部一直没有达成一致。

——挑战亦或机会？

航空业的挑战亦或机遇？

要竞争也要合作 民航与高铁将推空铁联运

来源：界面新闻 唐俊 | 2018-05-13

English

双方将合作实现“一站购票”，并研究联运票价优惠政策、联运延误解决方案、退改签制度等实际问题。

5月10日，中国民用航空局与中国铁路总公司签署推进空铁联运战略合作协议，双方表示将在完善空铁联运基础设施、创新空铁联运产品、提升空铁联运服务、扩大空铁联运信息共享、推动空铁联运示范工程5个方面展开合作，促进综合运输服务一体化发展。

在此之前，双方都是彼此的竞争对手。中国高铁近年来快速发展，高铁的准点率大大高于民航，票价和舒适度也具有竞争力，这给民航业带来不少压力。

有研究表明，当出行距离在300-1000公里时，高铁与民航有很强的竞争。比如京沪高铁的开通对京沪航线客流有明显的分流，目前京沪航班每日最低的价格均在500元左右（不含机建燃油费），这与高铁二等座553元相差不多。而去年底西成高铁开通后，成都至西安的航班锐减，目前只有川航每天有一趟航班，南航一周有三趟航班。

此次民航与铁路推出的空铁联运，意味着两个行业将从单纯竞争走向竞争与合作并存。

铁路总公司总经理陆东福说，铁路和民航都是综合交通运输体系的重要组成部分，具有很强的互补性，双方融合发展的必要性和紧迫性正进一步增强。

航空业的挑战亦或机遇？

携程投资超音速飞机制造商 上海飞洛杉矶只需6小时

来源：环球旅讯 | 2018-04-25

English

比普通客机快出一倍多，机票价格却与同航线的商务舱持平。客机预计于2020年中期进行首飞，届时从上海飞往洛杉矶只需要6小时。

【环球旅讯】4月25日，携程宣布与全球领先的超音速飞机制造商Boom Supersonic（下称“Boom”）达成战略投资，助力Boom加速2.2马赫超音速客机的研发。携程没有披露具体的交易金额和交易方式。

携程和Boom将通力合作，将超音速飞行带来中国。携程将基于在中国市场多年的积累，协助Boom与中国航司商谈商业合作以及在航空领域上的发展。

同时，Boom将协助携程商谈在其首航的若干班超音速航班上为携程客户预定10-15个座位。双方期待共同努力推动将中国飞往美国、南亚、大洋洲的飞行时间缩减至目前的一半，也期待未来出行更加便利、高效。

Boom是一家创立于美国丹佛的超音速飞机制造商，Boom目前正在研发的55座超音速飞机飞行时速为2.2马赫（约合2333千米/时），比普通客机快出一倍多，机票价格却与同航线的商务舱持平。

航空业的挑战亦或机遇？

酒店巨头拟入股航司：雅高有意收购法荷航14.3%股份

来源：环球旅讯 | 2018-06-04

English

雅高若入股法荷航，可能会使双方协同发展，雅高将可以更好地提供酒店业和航空业专业知识相结合的打包产品和服务。

【环球旅讯】法国《回声报》日前消息称，雅高酒店集团有意收购法荷航14.3%的股份。

雅高也回应确有此事，其在一份声明中表示：“我们确认考虑收购法荷航的股份，现在处于协议可行性和条款评估的早期阶段，我们将和法荷航进行商谈。”

酒店集团巨头入股大型航司并不多见，监管部门如何看待雅高计划入股法荷航仍是未知数，哪怕只是少数股份的入股。

就在上周，雅高刚刚以46亿欧元的价格出售了旗下地产管理业务AccorInvest 57.8%的股份，同时又以12亿澳元完成对澳大利亚酒店度假村运营商Mantra Group的收购。

去年7月，中国东航与达美航空分别以约3.75亿欧元的价格，各购买了法荷航集团10%的股份。另一方面，达美航空本身也持有东航3.2%的股份。

最近有传言称，法荷航集团的两家主要航司可能拆分，但法荷航CEO表示不可能。

民航新规出台 允许三大航国资持股占比降至50%以下

来源：华尔街见闻 方凌 | 2018-01-17

新规修订内容之一就是放宽三大航国有或国有控股要求，允许国有资本相对控股，同时，相对控股概念中还增加了“实际支配”要求。

据新浪财经消息，中国民航局将允许三大国有航空公司的国资持股占比降至50%以下。

日前，交通运输部发布修订后的《国内投资民用航空业规定》，并将于2018年1月19日起正式实施。

修改内容主要包括放宽三大航国有或国有控股要求，允许国有相对控股；放宽了主要机场的国有股比要求；以及进一步放开行业内各主体之间的投资限制。

放宽三大航国有或国有控股要求方面修改为：

东航148亿定增引入新战略投资者 吉祥航空拟入股

来源：21世纪经济报道 | 2018-07-10

English

东航其A股募资总额不超过人民币118亿元，H股的募资总额不超过35.503亿港元（约合人民币30亿元）。

7月10日晚，东方航空发布公告称，公司拟非公开发行A股股票和H股股票募集资金，其中A股募资总额不超过人民币118亿元，H股的募资总额不超过35.503亿港元（约合人民币30亿元）。以此计算，东航将最多募集148亿元资金。

据称，A股募集资金在扣除发行费用后，将用于引进18架飞机项目、购置15台模拟机项目和购置20台备用发动机项目；H股资金将全部用于补充公司一般运营资金。

需要指出的是，此次A股定增的认购对象中，有东方航空的同业公司吉祥航空，以及其母公司均瑶集团及/或其指定子公司。根据发行方案，吉祥航空将认购不超过3.42亿股（合计25亿元），均瑶集团及/或其指定子公司将认购不超过10亿股（合计73亿元）。

而H股的发行对象也是吉祥航空及/或其指定子公司，后者将认购不超过5.18亿股H股股票（合计35.5亿港元）。交易完成后，均瑶集团及吉祥航空将持有东航5%以上股份，成为其重要股东。

入盟还是入股？

外媒：美国航空或将出资2亿美元入股南航

来源：界面新闻 | 2017-03-23

English

据彭博报道，知情人士称，美国航空与中国南方航空就入股事宜进行谈判。美国航空计划出资约2亿美元，入股南方航空。

3月22日，彭博社援引消息人士称，全世界最大的航空公司—美国航空（American Airlines）正在和拥有亚洲第一大机队的南方航空就入股事宜进行进一步的谈判。

根据报道，美国航空计划出资约2亿美元，通过买入南方航空的H股的方式入股南航。

知情人士称，入股完成后，美国航空或取得一个南方航空董事会观察员席位，但是没有投票权。谈判已经进入深入阶段，随时可能达成协议，但最终细节仍可能有变化。

如果合作达成，这也意味着中国最大的三家航空公司都已经各自找到了强大的合作伙伴。

去年7月，世界上第二大航空公司—达美航空（Delta）宣布斥资27.5亿元入股中国东方航空，成为东航最大的外部股东。去年9月，中国国航宣布与汉莎航空集团签署航线联营合作协议，双方将联合运营中国至欧洲之间的航线，双方将占据中欧航线近40%的市场份额。

关于行程控制权的争夺

南航禁第三方网络值机 航司要加强对行程体验的控制权

来源：环球旅讯 | 2018-04-18

English

在这张小小的登机牌之争背后，蕴藏的不仅仅是数据所有权和服务权限的问题，也或将意味着航空公司正在加强对旅客行程体验的控制权。

【环球旅讯 曾育红】如今，在线办理值机手续和选座已经成为了第三方旅行平台的标配，但围绕于此的争论从未停歇，个人信息泄露、旅客投诉等事件时有发生。

今日，南航发布的《关于规范南航网络选座、值机业务的通告》或将结束这一乱象。通告称，“南航未授权任何第三方网络平台开展选座、值机业务。旅客可通过南航官方网站csair.com、南航APP、南航官方微信及小程序办理网络选座、值机服务，或直接到南航指定值机柜台现场办理选座、值机业务。”

通告还称，目前南航已发函要求第三方网络平台停止办理此类侵权业务。此次南航虽然要求第三方停止此业务，但是仍然为将来的合作开了口子，通告称：“第三方网络平台获得南航业务授权许可后，方可办理南航旅客的选座、值机业务，届时南航将发布公告。”

南航推出全渠道机票退改 或将撼动机票分销市场

来源：环球旅讯 | 2018-06-12

English

航司与OTA、机票代理之间的游戏规则将又一次被改写。

【环球旅讯】机票退改签收费的乱象一直被行业所诟病，如今航空公司开始推出系列功能以解决这个痛点，不管通过哪个渠道预订，旅客都可以通过APP和官方微信号实现机票退改，这被看作是打破行业传统，彻底改变以往只能在原出票地退票、改期规则的一次尝试。

6月12日，据环球旅讯了解，南方航空通过微信公众号宣布推出机票退票、改期新功能。通告称：无论在机票代售点、还是第三方平台购买的南航784国内机票，所有南航机票都可以在南航APP和官方微信公众号提交退票和改期。实现全自动化处理、退票秒到账、改期秒处理等操作；但目前团队票、里程兑换机票、政府采购机票、公务职优机票等暂不支持自助退改。

在退款方式方面，南航为旅客提供了“原路径退款（预计三个工作日内到账）”和“极速退款（需提供乘机人银联卡）”两种选择。也就是说，南航是可以将退票款直接退至乘机旅客的账户内。

瑞安航空将打造旅游平台 枪挑OTA巨头

来源：环球旅讯 | 2017-04-07

English

瑞安航空希望将ryanair.com打造成“全球最大的旅游网站”，不仅销售第三方机票，还销售其他旅游产品，甚至是邮轮产品。

【环球旅讯】（本文编译自Tnooz）：瑞安航空希望将ryanair.com打造成“全球最大的旅游网站”，不仅销售第三方机票，还销售其他旅游产品，甚至是邮轮产品。

今年是瑞安航空推出“精益求精”(Always Getting Better) 客户体验改进项目的第4年，瑞安航空的首席营销官Kenny Jacobs近日在Facebook Live播出的大会中谈到了该公司的计划。

瑞安航空此前曾表示要成为“旅游界的亚马逊”和“航空界的奥乐齐”（奥乐齐是德国最大的连锁超市），而Jacobs则表示，他希望ryanair.com成为“市场平台”，充分利用该网站每年6亿的访问量。

他还表示，瑞安航空计划将其他航空公司的库存放到ryanair.com网站和App中，其他航空公司可能被更低的获客成本所吸引。

“如果你是一家小型航空公司，那么将你的库存放到瑞安航空的平台和小型零售商在亚马逊上销售产品是一样的。过一阵子，我们的平台还会出售邮轮等其他旅游产品，因为我们的网站是全球访问量最大的，我们致力于成为全球最大的旅游网站。”

Jacobs还谈到了今年3月重新推出的Ryanair Holidays，并称将在今年向所有市场全面推出这一服务。MyRyanair目前有2000万会员，现在正在升级中，其获取的顾客数据将用于为顾客提供个性化服务。

HiApp如何颠覆OTA巨头?

海航吹响转型的号角：将投资500亿，促进整个旅游行业数字化转型

来源：环球旅讯 | 2017-10-17

English

海航集团将投资500亿，促进整个旅游行业数字化转型。将为相关创新、创业企业提供“创业云”等公共服务产品，为有独特服务能力和技术能力的创新企业提供服务。

10月17日，海航集团经过多年筹备，聚合海内外布局积累的大量优秀实体资源，在京隆重宣布全面战略转型。海航将通过线上线下资源整合，把科技、投资、金融、服务等业务融为一体，打造国际领先的现代服务业综合运营商，会上还发布了数字化新旅游平台HiApp，正式吹响转型的号角。



关注数字出行领域的创新

汉莎航空集团在深圳设立创新中心办事处

来源：网易新闻 | 2018-07-04

English

汉莎航空成为首个在旅游交通创新市场拓展数字化业务的非亚洲航空集团。

汉莎航空创新中心深圳办事处于7月1日成立，这是首家亚洲以外的大型航空集团，在亚洲城市设立数字化业务的创新部门。

汉莎航空集团于2014年在柏林成立数字化部门——汉莎航空创新中心（LIH），使集团成为了全球航空业的领头羊。如今，随着深圳新办事处的开设，汉莎航空成为首个在当前最具活力的旅游交通创新市场拓展数字化业务的非亚洲航空集团。

汉莎航空集团执行委员会主席兼首席执行官卡斯滕·施波尔(Carsten Spohr)表示：“亚洲市场不仅在我们核心业务领域拥有惊人的发展活力，它还是旅游交通领域数字化解决方案的弄潮儿。借助于全新开设的创新中心办事处，我们希望吸取亚洲市场的发展经验，建立数字化合作关系，从我们的经验中得益。此外，我们致力于可持续性地拓展我们作为全球数字化水平最高的航空集团的地位。”

汉莎航空创新中心总经理Gleb Tritus表示：“中国技术领域拥有巨大的创新能力——特别是旅游交通技术领域。该领域过半的全球风险投资都流入了中国，我们预计未来这一数字还会增长。汉莎航空在深圳成立创新中心办事处有助于我们直接投身于这个充满活力的大环境。我希望这能对我们的本土市场产生刺激，同时能因地制宜地向中国市场推出全新的旅游解决方案。”

分销技术新动力：新西兰航空借区块链 弱化OTA和GDS

来源：环球旅讯 | 2017-11-23

English

新西兰航空成为继汉莎航空之后，**第二家投资区块链技术提升分销能力的航空公司。**

【环球旅讯】（本文编译自Skift）继今年10月**汉莎航空宣布**与瑞士区块链B2B旅游预订平台Winding Tree达成合作之后，近日新西兰航空也宣布与该平台达成合作，成为了继汉莎航空之后，**第二家投资区块链技术提升航空分销的航空公司。**

虽然目前双方合作仍处于初步阶段，但Winding Tree发言人称，新西兰航空计划测试在其PSS乘客服务系统整合Winding Tree的区块链分销技术。

双方均表示，Winding Tree的技术有助于为新西兰航空提供一个全新的服务方式，在行李追踪、辅助服务和产品分销方面提供有力支持。

新西兰航空首席数字官Avi Golan表示，他们很乐于探索区块链的潜力。

新航推出世界首个区块链忠诚度数字钱包

来源：36氪 sykee | 2018-02-07

这个首屈一指的数字钱包是运用了新航所拥有、只有商家和合作伙伴参与的“区块链”技术。

新加坡航空公司（SIA）宣布，旗下KrisFlyer飞行常客计划即将推出世界首个基于区块链技术的航空里程忠诚度数字钱包。

新加坡航空公司推出的这款生活方式数字钱包APP，主要针对的就是旗下航空里程忠诚度项目，旨在帮助乘客的KrisFlyer里程奖励能够用于在新航合作商户轻松进行日常支出消费。值得一提的是，这款移动应用使用了新航的私有链，其中只会涉及到旗下合作商户和合作伙伴。

新加坡航空公司解释说：“这款移动应用程序将会与KrisFlyer会员使用‘数字KrisFlyer里程’，在合作零售商户端的POS上进行支付交易。”

据悉，这款移动应用将在六个月内推出，届时还会与微软公司和毕马威Digital Village项目合作进行概念验证。

新加坡航空公司首席执行官吴俊鹏(Goh ChoonPhong)表示：“我们将利用区块链技术‘数字化’KrisFlyer里程，这一开创性的服务功能，不仅与新加坡航空数字创新蓝图的目标一致分，也证明了我们不断为客户带来更多利益的初衷。我们的目标，就是要成为世界领先的数字航空公司。”

在每一个客户接触点实现数字化



在每一个客户接触点实现数字化



支付宝 V

今天 11:17 来自 微博 weibo.com

【飞机上可以刷支付宝了】芬兰航空客机接入支付宝啦！也就是说，今后你可以在3万英尺的高空中连接机舱无线网络，用支付宝扫码付够买飞机上的商品，外币按当天实时汇率用人民币结算。大家坐稳了，这回我可真要上天了。



☆ 收藏

📄 197

💬 537

👍 1357



数字时代新零售