

**ANAにおける  
航空券のインターネット販売の  
取り組みについて**

2011年10月24日

全日本空輸株式会社  
上席執行役員 IT推進室長 幸重 孝典

# 会社概要

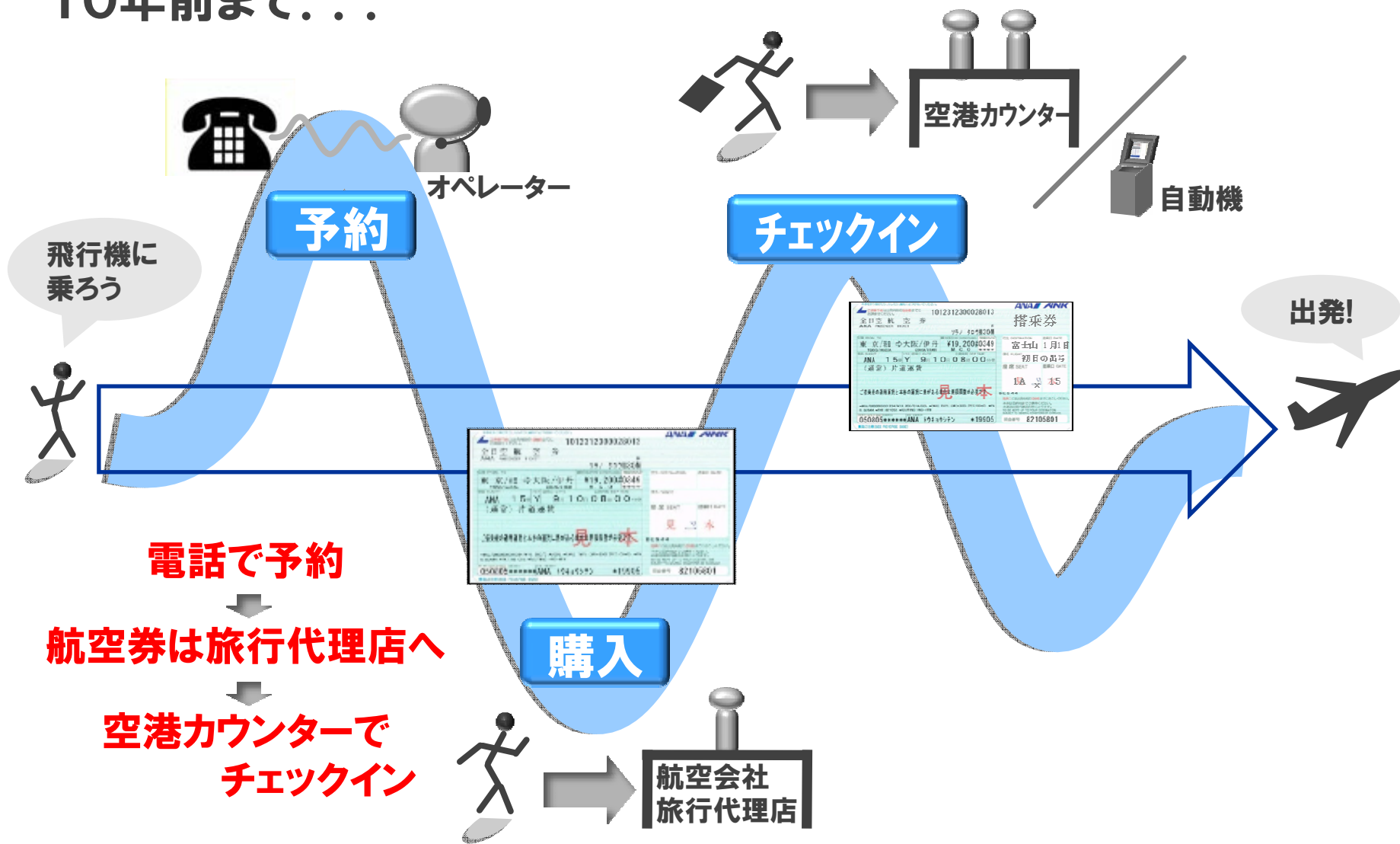
- 全日本空輸株式会社 All Nippon Airways Co., Ltd.
- 設立 1952年12月
- 資本金 2,314億円
- 従業員数 32,731人（グループ155社含む）
- 売上高 13,576億円（2010年度連結）

## <国内線・国際線 旅客事業>

旅客事業	売上高(億円)		旅客数(千人)	
		比率		比率
国内線	6,526	70%	40,574	89%
国際線	2,806	30%	5,168	11%

# 国内線ビジネスモデルの変遷

10年前まで...



# 国内線ビジネスモデルの変遷

現在は、チケットレス・チェックインレス

**予約** & **購入** & **座席指定** & **チェックイン**



# ANA航空券販売サイト概要

訪問者数(1日あたり)	40万人
総ページビュー数(1日あたり)	500万ページ
訪問者の属性	男性 70% 女性 30%
	ANAマイレージクラブ会員 65% 一般(非会員) 35%
年間販売額	3,370億円(2009年度) 4,090億円(2010年度)



<http://www.ana.co.jp>

2010年度9月より、**世界共通予約販売サイト**  
(7言語・13通貨決済)へ進化

# 「Webサイト価値ランキング2011」、前年4位の全日空が1位に！

(日本ブランド戦略研究所発表 2011/8/29)

順位	企業名・ブランド名	Webサイト価値 <sup>RBBTODAY.COM</sup>
1	全日本空輸	107,877
2	パナソニック	88,337
3	トヨタ自動車	72,337
4	NTTドコモ	60,291
5	ホンダ	56,960
6	日産自動車	52,513
7	サントリー	51,787
8	JTB	48,008
9	日本航空	47,913
10	ユニクロ	45,728
11	ソニー	45,705
12	JR東海	44,834
13	野村證券	43,239
14	東京ディズニーリゾート	38,659
15	ソフトバンクモバイル	38,479
16	JR東日本	36,464
17	麒麟(ビール・ビバレッジ)	33,387
18	アサヒ(ビール・飲料)	30,896
19	郵便局	30,574
20	au(KDDI)	29,368

# ネットショップ売上ランキング

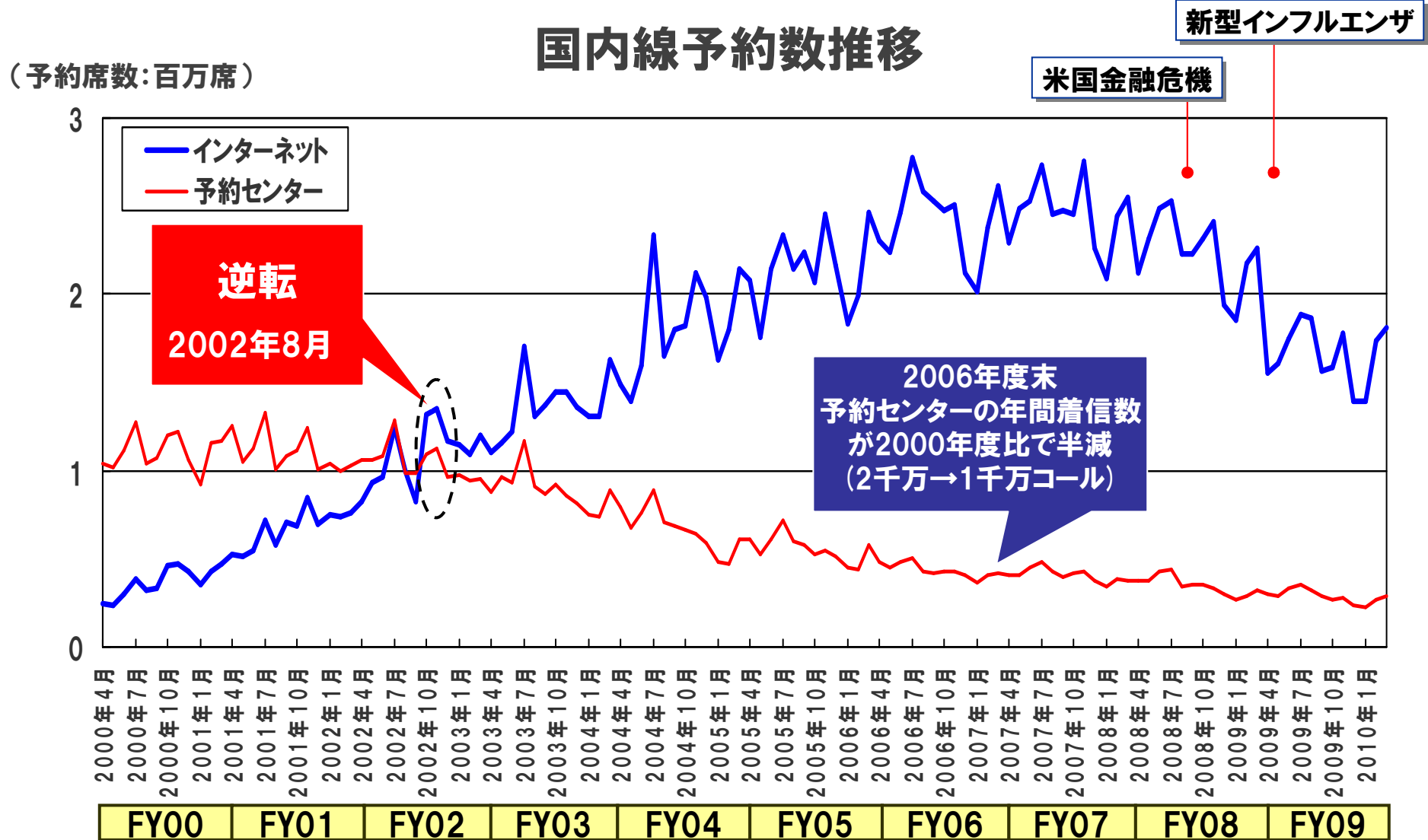
## 2009年度 ネットショップ(直営)売上ランキング

順位	ネットショップ	運営会社	売上高(億円)	商材
1→	amazon.co.jp	アマゾン(日本事業)	4,000	総合
2→	ベルメゾンネット	千趣会	710	総合
3↑	DELL	デル	700	PC
4→	ニッセンのオンラインショップ	ニッセン	610	総合
5↓	ファミマ・ドットコム	ファミリーマート	537	総合
6→	オンラインパル	パルシステム連合会	441	食品・日用品
7↑	ジャパネットたかた	ジャパネットたかた	393	総合
8↓	ヨドバシカメラドットコム	ヨドバシカメラ	380	家電
9↑	DHCオンラインショップ	ディーエイチシー	364	化粧品・健康食品
10↑	SonyStyle	ソニースタイル・ジャパン	350	PC

ANA →

<出典: ECチャンス>

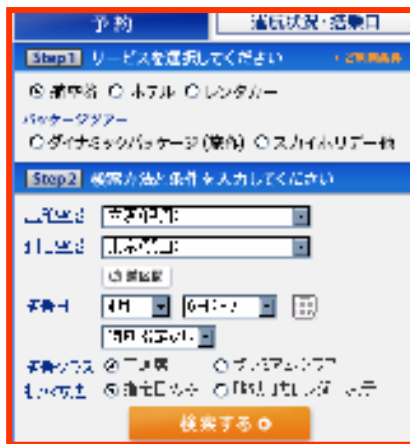
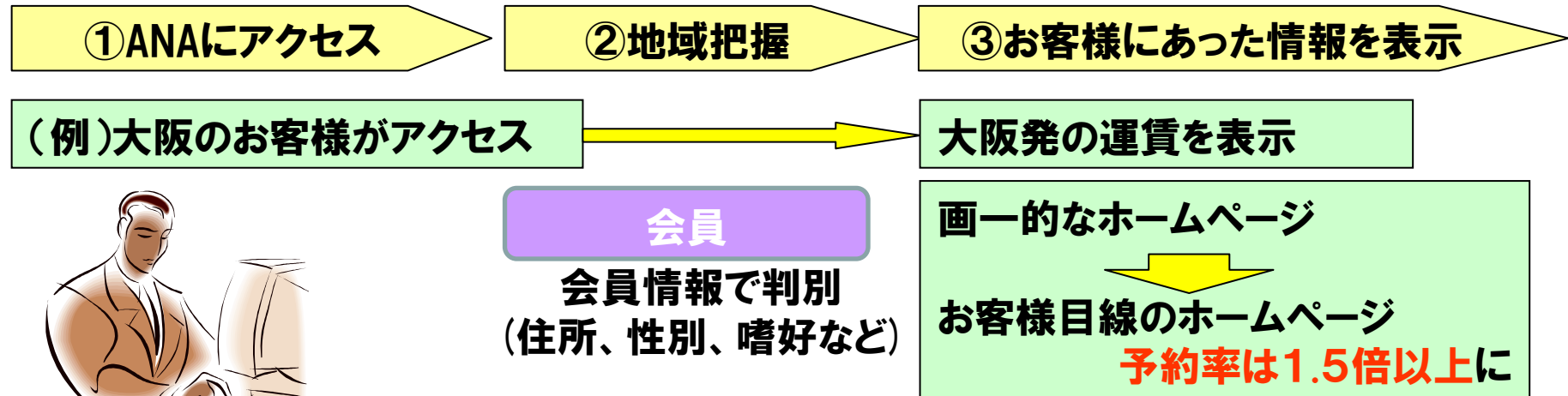
# 予約チャンネルの推移





# お客様に近づくサイト

■ お客様の個別ニーズや属性に応じたコンテンツとすることで売上向上を狙う



国内旅行情報			
	沖縄	北海道	九州
航空券(片道)	神戸→沖縄 「スーパー旅割」(4月) 9,700円~	神戸→札幌 「スーパー旅割」(4月) 12,700円	伊丹→福岡 「スーパー旅割」(4月) 9,700円
往復航空券 +ホテル	大阪発沖縄 (1泊2日) 23,800円~ 29,400円	大阪発札幌 (1泊2日) 25,800円~ 39,500円	大阪発福岡 (1泊2日) 21,200円~ 26,100円

# 検索エンジンを活用したプロモーション

## ■ 検索エンジン等を活用し、潜在顧客の誘導による売上向上を狙う

格安航空券 検索

航空券購入の可能性があるキーワードを検索



(ANAへ来訪の意思はない)

YAHOO! JAPAN

ウェブ登録サイト 画像 音楽 動画 ニュース ブログ 辞書 知恵袋 地図 商品

格安航空券 検索

ウェブ検索結果 (検索結果の見方) 格安航空券で検索した結果 1~10件目 / 約35,000,000件

- 格安航空券よりも安心  
便・座席指定ができるおトクな運賃！ ANAスーパーエコ割WEB  
www.ana.jp
- 格安！海外航空券はスカイゲート  
出発前日まで購入可能！7月結算いりでも空席確保。お申し込み予約

格安航空券よりも安心  
便・座席指定ができるおトクな運賃！ ANAスーパーエコ割WEB

格安航空券ならナンバートラベル  
安値の海外航空券を最新料金で検索、24時間オンラインで予約受付中！  
www.chintai-travel.com

1. 格安航空券サイト空旅.com 格安航空券の予約販売  
全国営業の国内格安航空券、宿泊業(パッケージツアー)の販売、国内格安航空券代行/カスタム専門店

YAHOO! JAPAN

ウェブ登録サイト 画像 音楽 動画 ニュース ブログ 辞書 知恵袋 地図 商品

新幹線 検索

ウェブ検索結果 (検索結果の見方) 新幹線で検索した結果 1~10件目 / 約51,500,000件

- 新幹線と飛行機どちらが便利？  
実は飛行機もお得で便利！携帯で予約・変更もできて搭乗手続きも簡単♪
- JR西日本 マスガス平約

新幹線と飛行機どちらが便利？  
実は飛行機もお得で便利！携帯で予約・変更もできて搭乗手続きも簡単♪

2. JRあでかネットトップページ  
駅・車両案内・上WEST CARD  
新幹線の予約、時刻、経路、運賃の検索、駅構内の情報、路線図、マイゲイ、JR西日本による、各駅時刻表、構内図など、JR西日本全駅および新幹線の主要駅情報をご覧いただけます。... 山陽新幹線「2枚ある」 「新大阪・新神戸」小倉・博多」...

新幹線 検索

ANA

スーパーエコ割/スーパーエコ割3

27,000円~

スーパーエコ割/スーパーエコ割3はペンリでしかも安心

スーパーエコ割1  
スーパーエコ割2  
スーパーエコ割3  
スーパーエコ割4

JR-Tokaido

新幹線派のあなたも、  
たまには飛行機出張してみませんか？

飛行機なら、乗っている時間を短縮

路線	所要時間	料金
東京~大阪	約1時間20分	約11,000円~
東京~名古屋	約1時間25分	
東京~福岡	約1時間30分	
大阪~福岡	約2時間30分	

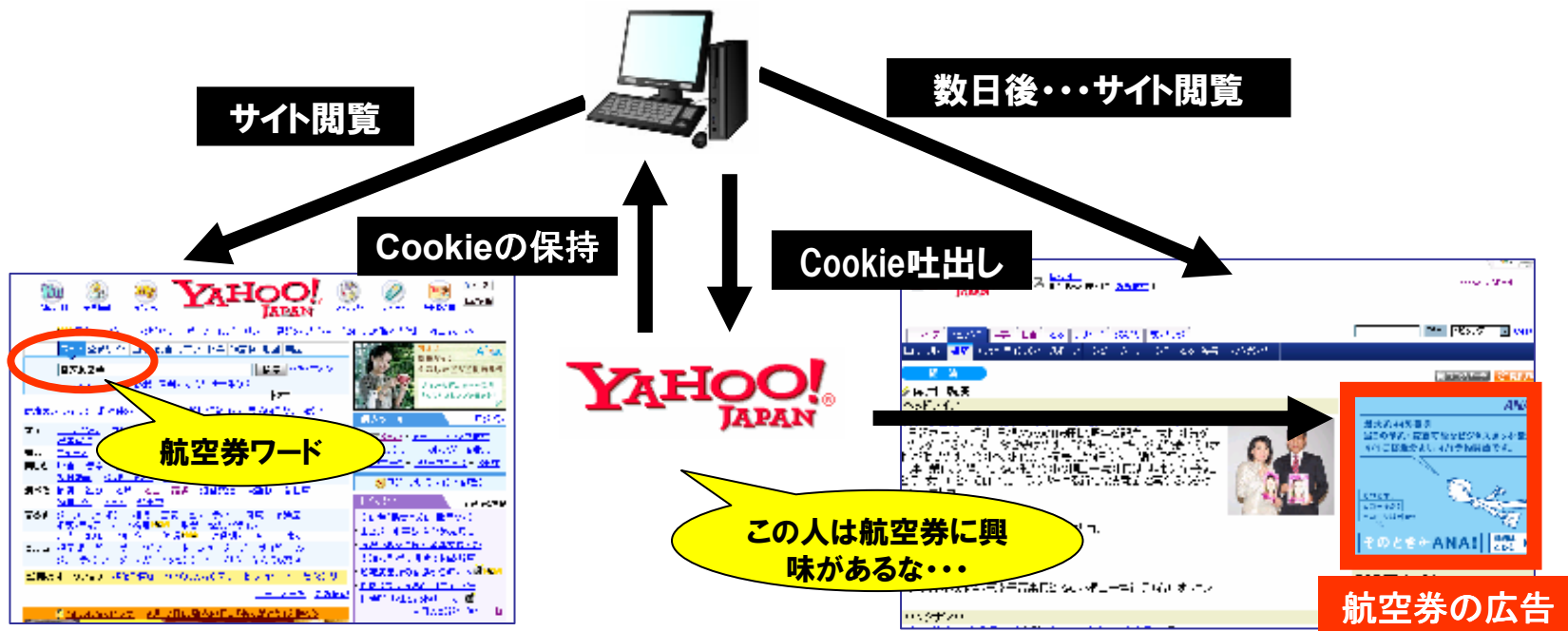
出社は新幹線だけじゃない、飛行機という選択肢。

飛行機で行く出張、試してみませんか？

出発地 到着地 出発日 出発時刻 検索

# 行動ターゲティング広告

- 潜在意識を捉えた広告訴求を行い、顧客誘導につなげ売上向上を狙う



同じ広告内容でも...

- ・ターゲティング⇒通常掲載に比べ、クリック率、予約率それぞれ2倍に

# 国内線サービスの成功モデル

1997年～2000年

2001年～2005年

2006年～現在

1999年2月 i-mode開始

2001年11月  
Suica/Edyサービス開始

2004年7月  
おサイフケータイ登場



★ **インターネット**  
1997年11月  
インターネット航空券予約開始

★ **ケータイ**  
1999年2月  
携帯からの  
予約開始

★ **IC**  
1997年5月  
マイレージサービス開始

ケータイ

IC

販売チャネルシフト

2003年6月  
AMC=Edy提携



会員化⇒顧客拡大

総合的なCRM  
チャネル

情報提供

マイル登録

予約

搭乗

購入

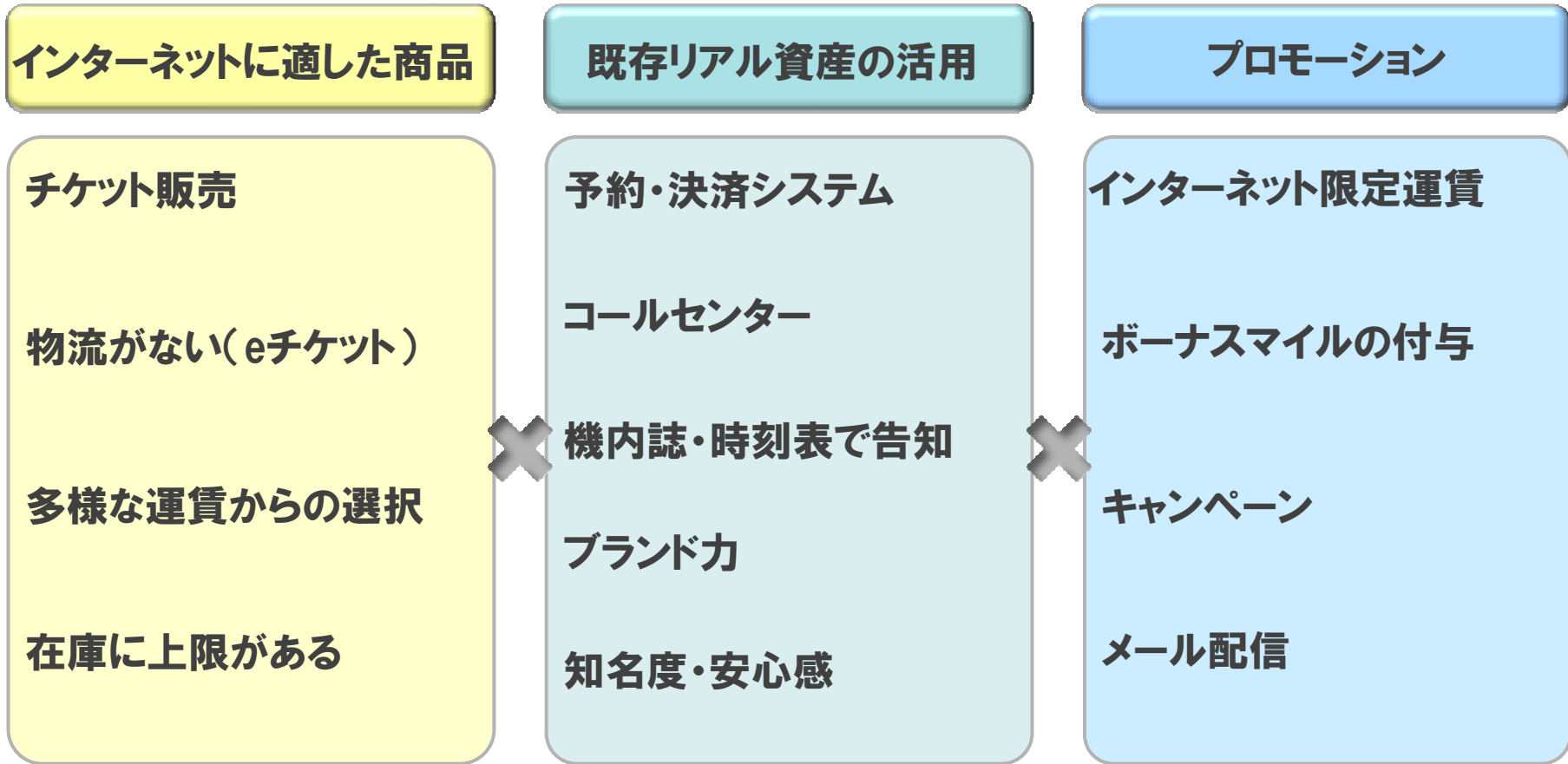
2006年9月 **SKIP**

新搭乗モデル

- ・AMC Edyカード
- ・おサイフケータイ

チケットレス  
チェックインレス

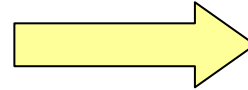
# なぜ成功したのか？



航空業界全体としてのインターネットへの積極的な取り組み

# インターネット販売の浸透によって

予約・販売チャネルのシフト



低コスト販売化

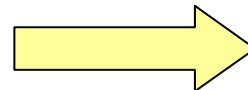
収入構造の変革

端末デバイスの特徴を  
踏まえた施策の展開



トータルサービス化の推進

顧客へのダイレクトアプローチ



リピーター化

潜在需要の掘り起こし

航空券紛失リスクの解消



一方で、システム含む  
情報セキュリティ対策  
の継続が必須