

航空運送における旅客営業制度の考察 —座席販売の変遷による影響

航空座席予約と航空券発券の関係性ならびに 制度的相互独立性

研究員 伊藤 洋三

本報告では、表題研究におけるいくつかの論点について述べる。

当稿の最初に航空座席予約と航空券発券について、鉄道との比較によりその関係性についての特徴を示す。次に航空券発券の制度的・技術的發展により関係性が密になっていく過程を明らかにし、その上で予約と発券の相互独立性が低下することによる制度間の関係性の変化を見る。最後に制度の大衆化とその裏で進むシステムの複雑化の流れについて考察する。

1. 航空座席手配と鉄道との比較

航空座席の手配では以前から座席予約（座席使用権の確保—以下、予約）とそれに伴う航空券の発券（以下、発券）は制度的には別個の概念として規定されている。旅客が予約を行い、座席使用権の確保がなされた後に、座席使用権の証憑となる発券が行われる。たとえ予約の直後に発券が行われ、あたかも予約・発券が同時になされたように見えても、制度的には独立した行為（トランザクション）の連続として捉えられる。

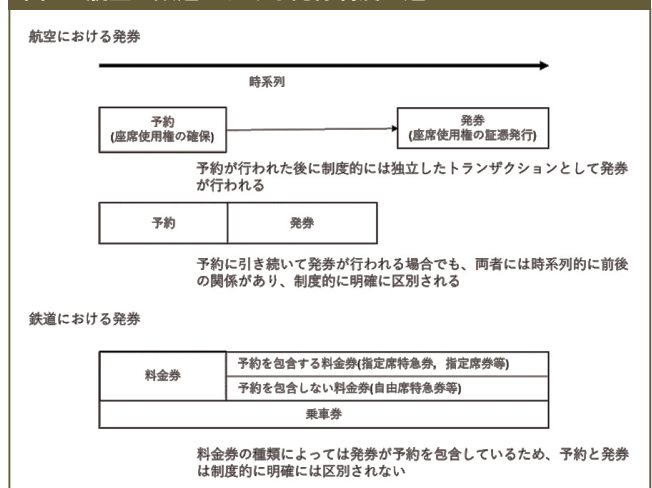
これを他の公共交通である鉄道と比較した場合、鉄道では座席手配を行う際には予約と同時に料金券（指定席特急券、指定席券など）の発券が行われる。このため、鉄道では航空座席での予約と発券の区別に相当するような明確な制度的相互独立性は存在しない。鉄道運賃においては一定区間を移動する権利を示す乗車券を基本とした上で、付加的に個別の座席使用権などのサービスを担保する料金券が存在するという、いわば2階建ての構造となっている。また、指定席券を発券することは座席を予約することを包含している。鉄道の場合、1階部分に相当する乗車券が意味するのは文字通り「乗車して移動する権利」であり、座席の確保を意味しているわけで

はない。乗車券をもって乗車人数の管理を行ってはいないので、普通席において乗車人数制限があるわけではない。これがために指定席券という付加サービス提供の代価として2階部分でその料金を徴収するという構造となっている。以上について図1に示す。

航空の場合は、運航に際して1機当たりの搭乗人数の管理を行うことが前提となるため、「搭乗して移動する」ためだけの権利を考慮する必要がないので、航空運賃では鉄道で言うところの1階部分が独立しておらず、2階部分に包含されて運賃が構成されていることになる。したがって航空運賃では、運賃は座席使用権を包含していると考えられることができる。

航空における予約と発券が分離した制度と、鉄道における乗車券と料金券が一体化した制度では、事業収入の確保について異なる特徴が見られる。分離制度では予約後に発券が行われられないままの場合、旅客が実際には搭乗しない空（カラ）予約の発生とこれに伴う座席収入の逸失が発生する。この防止策として予約記録に対して航空券の発券報告がなされている場合、航空会社から見れば、座席予約はされたものの航空券

図1 航空と鉄道における発券制度の違い



の発券が行われないという空予約の発生を抑えることが可能となる。航空券が発券されることにより、それ単体では具体的な収入に繋がらない予約という行為は、航空券の発券収入として裏付けされることになる。このため、事業者である航空会社は予約記録に対応する航空券の発券がなされたことの証しとして発券報告の遵守を旅行代理店⁽¹⁾などに対して徹底してきた。これに対して一体化制度の場合、予約が発券に包含されることにより、予約がすなわち発券に繋がるため、運送事業者における座席収入の確保ということからは究極の制度といえる。

航空では歴史的に予約と発券が制度的に独立していたことにより、予約行為と発券行為が時間差を持って行われるという、地上交通とは異なる特殊な商習慣が発達することとなった。

2. 航空における予約と発券の関係性の変化

(1) 予約と発券の関係性の変遷における狭窄化の流れ

航空券の形態として、1940年代より使用されてきた手書き航空券から始まり、1980年代に機械式発券（プリンター印字）航空券へ、さらに2000年代には航空会社のホストコンピューター内に航空券データが格納される電子チケットへと、主にICT技術の進化に支えられた新制度の導入が行われてきた。手書き航空券の場合、航空会社や旅行代理店の発券担当者は航空券を発券した旨を予約記録に手入力で登録することにより、発券報告を行う。航空会社の予約管理担当者は、発券報告がなされていない予約については予約した事業所に対して発券報告を促すことを行う。機械式発券ではシステムが発券報告（航空券番号）を予約記録に自動的に書き込むため、発券報告の精度は向上することとなる。さらに、電子チケットでは予約記録と発券された航空券データはシステム内で自動的に関連付けされる。このため確実な相互参照が可能となり、発券報告が完全に行われることとなる。

航空券発券の進化に伴い、従来は制度上独立しているがゆえに「疎」であった予約と発券の関係性が「密」になってきている。予約と発券は現状においても制度的には依然として独立しているが、時代が下るにつれてその関係性が狭まってきている。

発券方式が進化・機械化するにつれて人手が介在する余地が少なくなり、徐々に発券担当者の作業自由度、裁量性が低下してきている。電子チケット以前は紙の航空券であり、一旦航空券が発券された後は物理的な媒体である手書き、もし

くは印字された紙が発生し、一人歩きをし始めるという意味で予約との繋がりには一定の限度が存在した。予約記録を基に航空券が機械発券され、航空券の内容が発券の時点での予約記録の内容を反映していたとしても、予約記録が変更になった場合には、その変更を航空券に反映するためには発券担当者が人手を介して行う必要性があった。逆に言えば、航空券の変更には発券担当者の恣意性が介在する余地が存在した。また、そもそも予約記録に基づかないで担当者が任意の旅程により発券を行うことも可能であった。手書き航空券であれば航空券の内容について自由に発券できるのは自明であるが、機械式発券においても予約の裏付けがないままに発券データを手入力して航空券を発券することは可能であった。これに対して、電子チケットでは共にホストコンピューター内に保持される予約記録と航空券データはシステム内で相互に関係が規定され、紐付けされているため、予約記録に基づかない航空券を発券、あるいは発券データを変更することは行えなくなった。

パッケージツアーなどに使用される団体用航空券⁽²⁾の場合では、団体運賃の規則の性格上、予約変更が禁止されており、予約記録が変更されることはない。このため、一旦発券すれば空港での団体チェックインにより形式的に引き上げられるだけであるため、発券後は旅客に渡して、旅客が搭乗するだけという一方通行性が強い。

(2) 航空旅行における予約・発券の相互独立性の低下（一体化）について

航空旅行の大衆化とインターネットによるWeb発券の普及が、航空における予約と発券の一体化を促進している。

航空による旅行は、かつては限られた富裕層の旅客のためのものであったが、1970年代のB747型機登場による大量輸送時代の幕開け、パッケージツアーによる海外観光旅行の普及と共に、航空旅行は国際線においても大衆化の歴史を辿ってきた。近年ではLCCが登場して、航空による旅行はさらに一般化し、身近な移動手段となり、旅行需要を増大させている。

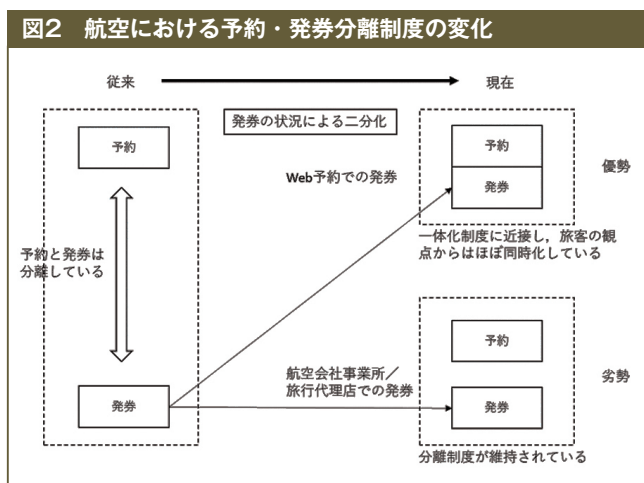
これとは別の動きとして、運賃単価が下がったことにより航空会社にとって手数料支払いが負担となっている。航空会社の営業経費を圧迫しているのはGDSへのブッキング・フィー支払いである。旅行代理店はGDS端末を使用して予約を行うため、予約が旅行代理店経由で行われるとGDSから航空会社へのブッキング・フィー請求が発生することとなる。このため、手数料削減を行おうとする航空会社は、GDSを経

由しないで自社による直接予約（直接販売）を指向しようとする。なかんずく、LCCでは低コスト経営を行うために予約・発券に関わる手数料を極限まで減少させようとする。

さらにはICTの発展が予約・発券のWeb化の流れを加速している。近年インターネットの普及と共に消費者が自ら、交通機関の座席手配（予約・発券）を運送事業者のサイトや旅行代理店のサイトで行うWeb予約が一般化してきた。航空旅行の一般化、特にLCCの普及によって、Web予約による座席手配が日常化している。Webでの予約では、旅客は予約と同時に支払い手段としてのクレジットカード番号を入力して発券を行う。このため、旅客が直接行う予約（セルフ・ブッキング）では予約・発券があたかも一体化したように見える。

予約・発券の独立的な関係を前提としていた従来の航空券発券の制度が二分化して、Web予約では予約・発券一体化に向かい、Web予約以外の航空会社の窓口販売（事業所発券）や、旅行代理店による旅行手配（旅行代理店発券）の場合は予約・発券分離制度が依然として維持されている。これについて、図2に示す。

航空会社での直接販売（Web予約）の増加に伴い、予約・発券の関係性が密になり、制度的な独立性が曖昧となる流れが優勢となっている。航空会社の事業所販売や旅行代理店販売において、かろうじて維持されている分離制度は、今後縮小化していく傾向にある。



3. 制度の大衆化とシステムの複雑化の流れ

発券形態の進化に伴い予約と発券の関係性が密になることにより、航空旅行においても予約と発券の一体化が進み、以前から特異性を持っていた予約と発券の分離した制度が鉄道などの他の交通機関のそれに近づいてきている。このことは、

航空旅行の大衆化とも符合している。かつて一部の富裕層のみが航空旅行を利用していたときには、航空旅行の持つ予約、発券の手配や、実際に搭乗に至るまでの手続きの煩雑性もまた、それを習得して利用する側の旅客の社会的ステータスを象徴していたともいえる。ところが、航空旅行が大衆化して日常的な交通インフラに近づくことにより、その利用方法が大衆にとって、より分かりやすいものへと移行してきた。パッケージツアー全盛期に旅行代理店での発券数の大半を占めた団体発券では、発券という行為が一方向性を有していた。航空券はひとたび発券されてしまえば、その後は独立性を保ったまま搭乗が行われ、収入計上に至り、完了するという流れであった。団体旅行が旅行の大衆化に貢献したことと、実質はFITであるところの団体運賃利用のパッケージのように、旅客から見た航空券発券が簡素化、省略化されることは無関係ではない。その底流には、大衆化と制度の簡素化という共通の流れが存在していたためである。

一方で現在では、電子チケットにより予約と発券が相互に結びつけられているため、その関係に双方向性が生じている。予約と発券の関係性が密になったことにより、発券という行為が以前のような独立性を失い、予約と発券の相互作用が増し、複雑化したことと、上記の大衆化による予約・発券制度の簡素化の流れは矛盾するのだろうか。予約・発券の制度としては大衆化という一般化の流れに従い一体化に向かっているものの、その内部では予約と発券の相互作用が増しているという、表層と深層における異なる流れについて指摘したい。表面に見えるところでは制度が簡素化しているが、その内部では複雑性が増しているという構図が存在する。そして、深層における複雑化した予約と発券の相互作用は、かつての手作業がシステム化されることにより実現されたのである。以前であれば、専門性を持った職人芸により処理されていた旅行代理店の発券担当者業務は、システム化が行われる以前の手作業の時代に業務の全体の流れを習得した熟練した人材によって支えられていた。1990年代以降、発券の現場においても業務を部分的にしか把握していない担当者が増加してきている。このことは、単に航空旅行における発券業務に留まらず、あらゆる業種において同様の傾向が生じている。2000年代後半に入って以降、団塊の世代が現場の第一線から引退したことにより、部分的にしか業務を把握していないそれ以降の世代の担当者が業務全体の流れが見えないままに業務を進めた結果、ブラックボックス化した制度の落とし穴に陥るといった事例はあまた散見される。表層的な簡素化と、その内部で発生しているシステムに極端に依存した複雑化とい

う構図は、単に航空旅行の予約・発券に留まらず、社会全般の制度に共通する傾向であると考ええる。

4. まとめ

以前から、航空座席手配における座席予約と航空券発券は、商業航空運送に伴う営業関連業務の一環として、個別処理について具体的かつ技術的に分析されるか、もしくは座席使用权の確保とその証憑の発行という単純な関係性の範囲内で捉えられることが多い。当研究では、予約と発券の関係性の推移について、その疎密関係を時系列的に見ている。これにより、両者の制度的な関わりを明確にし、併せて航空座席手配の実務上の変化という視点からも考察し、将来的に航空座席手配に起こりうる変化の方向性を見いだそうとしている。

[補注]

1. 現在では旅行会社と呼称される業種は、当初は航空券を含む船車券類の代理販売から興ったため、以前は旅行代理店と呼ばれていた。その後、パッケージツアーに代表される旅行全体を販売するようになったため、旅行会社という呼び方が定着した。本論では旅行会社の業務のうち、予約・発券という代理販売行為に着目しているため、旅行代理店の名称を用いる。
2. 団体運賃は、航空会社が座席の販売促進を目的に設定した団体座席に適用し、パッケージツアーなどのために使われる運賃であるため、旅客側の都合による予約の変更は想定していない。

[参考文献]

- 久保田博(2003)：新版鉄道用語辞典、グランプリ出版、p.308
澤井弘之(2004)：(秋山義継・井上博文『現代交通観光辞典』、創世社)、p.289
中谷秀樹(編著)(2018)：観光と情報システム【改訂版】、流通経済大学出版社、p.187、209
IATA(2019)、Passenger Services Conference Resolutions Manual、39th Edition、Montre-al—Geneva: International Air Transport Association
JR時刻表、2019年12月、株式会社交通新聞社、p.950
JR東日本旅客営業規則(2020) <https://www.jreast.co.jp/ryokaku/> .最終参照2020年2月26日