

CABIN PRESSURE

飞行压力

航空业的激烈竞争如何转嫁到消费者身上？



恶劣的暴风雪天气不仅导致许多航班被迫取消,也增加了航空成本。

如

果你想知道美国司法部为什么要对“美国航空集团”(American Airlines)和“全美航空”(US Airways)的合并案提起反对诉讼,看一个数字就知道了:1300万,两个航空巨头成为一家人意味着将损失1300万个机舱座位。

也正是因为航空公司之间的合并,在过去几年中乘客们可能发现,很多机舱座位就此消失——从航空系统中彻底抹掉,可能是航班减少甚至取消,也可能是从直航变成了转机,这是航空公司减少航线的结果。根据 Aviation DataMiner 网站的统计,此趋势出现在全球各国主要航空营运商中,而在美国,只有最廉价的 Spirit 和 Allegiant 公司出现座位增加。

乘客在飞机上的经历也比以往任何时候都更糟糕,飞机上极少有空位,不再有活动头部的空间,脚底也不再塞行李的地方,这一切都是因为座位供应量减少了。去年6月,美国国内航班的上座率达到87.1%,这是历史新高。未来航空公司不会轻易增加座位,意味着今后的飞行很可能会越来越挤,也越来越贵。

很多航班有这样的默契:如果飞机不满是不会起飞的。行业专家布莱尔表示,在过去20年时间里,行业的平均上座率上升了20%,航空公司通过削减边际航班来实现这样的增加。与此同时,机票的价格却在上涨,因为航空公司已经停止争夺市场份额,换句话说,价格战惠及乘客的时代已经不再。它们现在的策略是,通过升级或者降级手中的航班,通过调整航班的时刻表从现有客户身上赚取最大利润。举一个例子,尽量让大飞机飞利润较高的航班,让运营成本低得多的小飞机飞更多短途航班,结果在从匹兹堡到丹佛长达4个小时的飞行距离中,乘客们挤在只有70个座位的 Embraer 175 飞机里,2008年以前,这几乎是不可能的,那个时候大家坐在舒适宽大的波音777或者空客320里。

与此同时,航空公司们因为所谓的“辅助收入”利润大增,这些辅助收入对于乘客们而言就是购买机票时遇到的“其他费用”,有可能是交付行李时要支付的超重费,或者是想要较好的座位而支付额外的费用,为提前登机交的钱,航空保险是必须的,还有购买非免费电影的费用,甚至有的航班上连食物和饮料都要收费了。

所有这些费用是航空公司密谋“去客户化”的一部分。在商业竞争极其激烈的时代,我们经常听到的是“客户化”这个说法,也就是所谓的尽可能接近“私人定制”,理念是让每个客人在消费过程中都能感受到这项产品或服务是为自己度身定做的,这样客人会感觉特定的消费经历是“与众不同”的,也因此不过分介意价格。如果把这种理念运用到航空业,就是你花钱就能买到你想要的服务,这符合你的生活方式,也尽可能符合你的预算。我们在网上订票的时候就有24小时在线联络人专门询问你有什么特殊需要,如果你是体重超标的人士,会为你安排特别宽大的座椅,如果你突然想在飞机上享用地中海式晚餐,也不是不能做到,当然这需要额外交钱,如果你的预算很紧张,那也没有关系,你可以选择连续好几个小时“夹”在中间座位上。舒适度从零到一百,根据你支付的费用来调整。

但是,今天的航空业不再努力去“私人定制”,尽管主要的营运商仍在努力留住对预算不是很敏感的商务客户,通过全球航空联盟或者累计里程奖励计划等,但是就算是金字塔最上层的公司客户,也逐渐意识到空中旅程的舒适度越来越低了。

最

近,Delta航空公司宣布提高成为VIP客户的累积消费金额,也就是进一步限制里程奖励或者免费升级等优惠。低价航空公司“捷蓝航空”(JetBlue)的市场部经理马蒂说:“每个消费者必须明白,花什么样的价钱就买什么样的东西。”在JetBlue的常规航班上,座位挤、走道窄,连瓶装水都要收费,空中服务人员的比例也低于一般航班,但是价格很具有吸引力,因为他们吸引的主要客户是那些自己掏腰包坐飞机的人。简而言之,现在的航空业比任何时候都更加标准化、产业化,利润也更高。

各种名目的额外收费是航空公司的大肥肉。去年,Delta公司的年利润历史性地达到16亿美元。不仅如此,全年销售收入和每个乘客头上平摊的利润都在增加。在“9·11”事件之后,很多人以为航空公司会大受打击,最初几年似乎如此。但是从2009年开始,这个行业的税前边际利润率达到了8%,这是非常可观的。

几乎所有的主要运营商都绞尽脑汁去制定一套办法,能在未来无限期继续保持这样的边际利润率,只要燃油价格是可以控制的,他们希望盈利水平也是可持续的。专家指出,以前大型航空公司更像一个国有机构或者政府组织的一部分,它们不是敏感的“利润肉食动物”。但是今天情况已经改变,全球主要航空运营商,对利润比任何时候都更紧张、更渴望、更贪婪。事实上,从去年1月到7月,美国航空集团(American Airlines)已经实现3.49亿美元的利润,谁能想到就在几年前这家企业还站在破产悬崖边上?

过去的日子一去不复返,那航空业是如何走到今天这一步的呢?

