

Air Asia

AirAsia亞航簡介

AirAsia STP

AirAsia 4P

AirAsia 未來展望

AirAsia簡介



- 亞洲最大廉價航空公司
- 1993年創立
- 目前提供約**139**條航線、**76**個航點
- 服務範圍覆蓋亞洲、澳洲及歐洲

人人都能飛

服務因為航點連接和高昂運費
而無法充分享受航空旅行的**30**億人



靈魂人物—費南德斯

總裁—費南德斯 (Tony Fernandes)

- 富比士雜誌評選 —
亞洲區年度最佳年度企業人士
- 原為華納唱片公司亞洲總裁
- 受到好友—維珍航空總裁
「布蘭森」的影響進入航空業
- 以低廉的價格提供優質的服務
與產品，吸引超過一億名旅客



靈魂人物—費南德斯

總裁—費南德斯 (Tony Fernandes)

- 2001年用1塊馬幣買下負債4000萬馬幣的亞航，成功改變亞洲的旅遊型態
- 2003年亞航開始營利，接續五年保持高成長
- 2007年營收達到5億美元，淨利率高達31%，成為全球最賺錢的航空公司之一



組織架構

AirAsia

亞航

亞航 X

印尼亞航

泰國亞航

菲律賓亞航

長途—
歐澳中東

發展歷程



首次國際航班
飛往曼谷

香港與吉隆坡
通航

1990

AirAsia成立

1995

開始營運

2000

開通了印尼、澳門、廈門及馬尼拉航線

2005

開通越南及柬埔寨航線

2010

台北通航

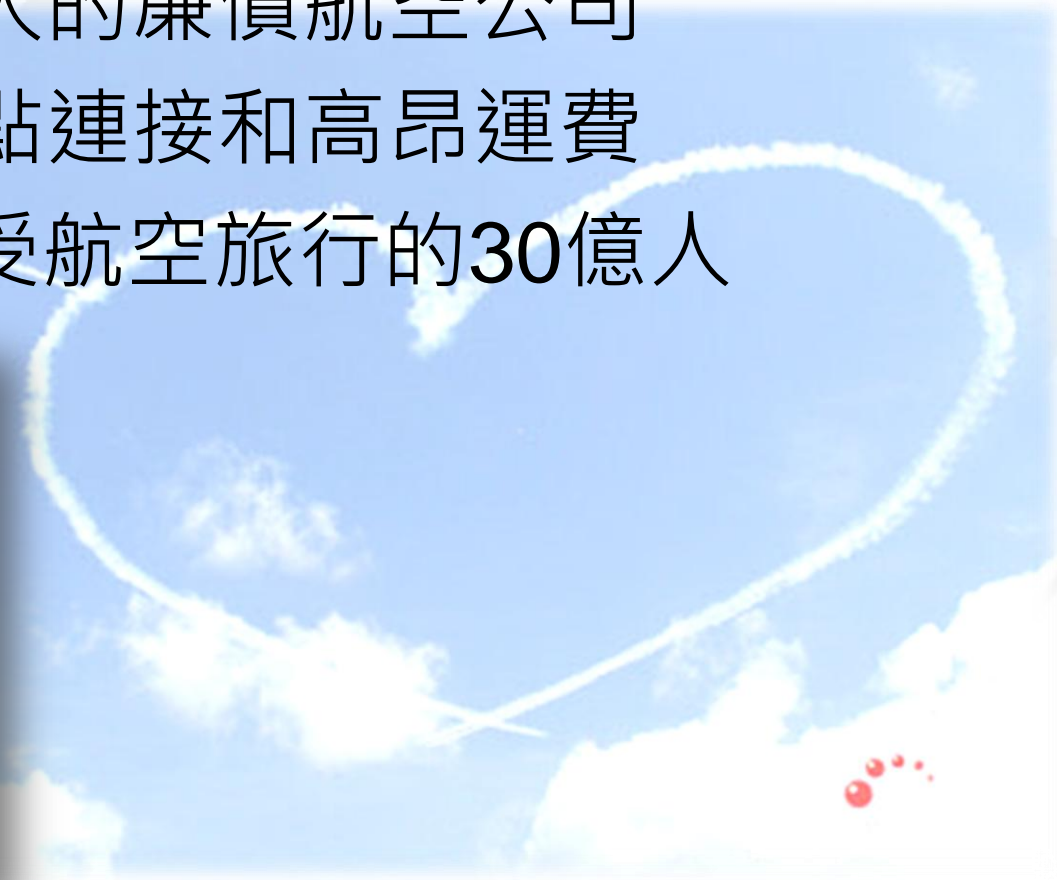
2011

品牌願景

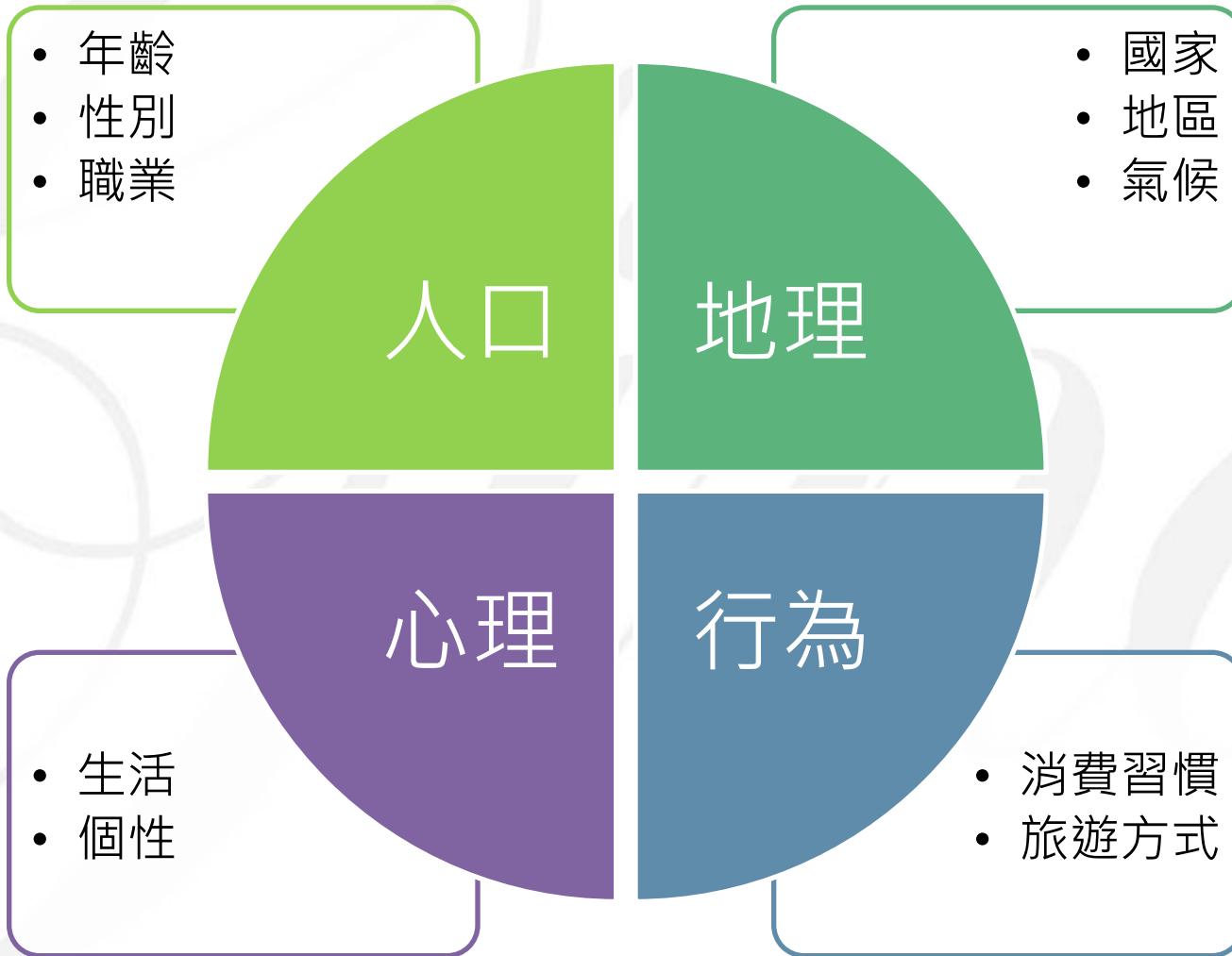


Every one can fly

成為亞洲最大的廉價航空公司
服務因為航點連接和高昂運費
而無法充分享受航空旅行的30億人



Segmentation



Segmentation



東南亞

自助
旅行

以時間
換取金
錢

預算
限制

主要以地區以及消費習慣來做市場區隔：

瞄準居住及旅遊地區多分布在東南亞、
經常自助旅行、擁有預算限制的消費族群

Target



有時間卻沒有經濟能力的學生

假期彈性卻無高薪的上班族



喜好自由旅行的年輕消費者

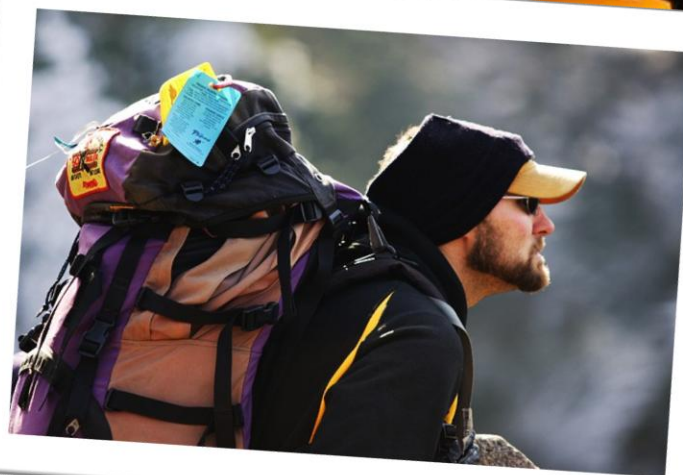
Position

擺脫一分錢一分貨的思想
創造物超所值的廉價航空



Image

自助旅行者的好朋友



AirAsia.com



London

Tianjin (Beijing)

Chengdu Hangzhou (Shanghai/Suzhou)

Taipei

New Delhi

Mumbai

Abu Dhabi

Kuala Lumpur

Perth

Gold Coast

Price

Product

Place

Promotion

未來下一步

何謂廉價航空?

理念

和一般航空最根本的不同是：
「盡可能減少一切成本」來達到低成本」

一般共同特色

- 單一機型、專飛二線機場、提高飛機使用率、網路銷售、座位密集、無指定座位、機上服務採使用者付費、精簡人員

著名廉價航空

- 美洲：美國西南航空（Southwest Airlines）、捷藍航空(JetBlue)、
- 亞洲：捷星亞洲（Jetstar Asia，新加坡）、老虎航空（Tiger Airways，新加坡）、亞洲航空（AirAsia，馬來西亞）
- 澳洲：捷星航空（Jetstar Australia，墨爾本）
- 歐洲：里安航空（Ryanair，愛爾蘭）、易捷航空（easyJet，英國）

Price

Product

Place

Promoti
on

未來下
一步

人人都負擔得起的廉價航空

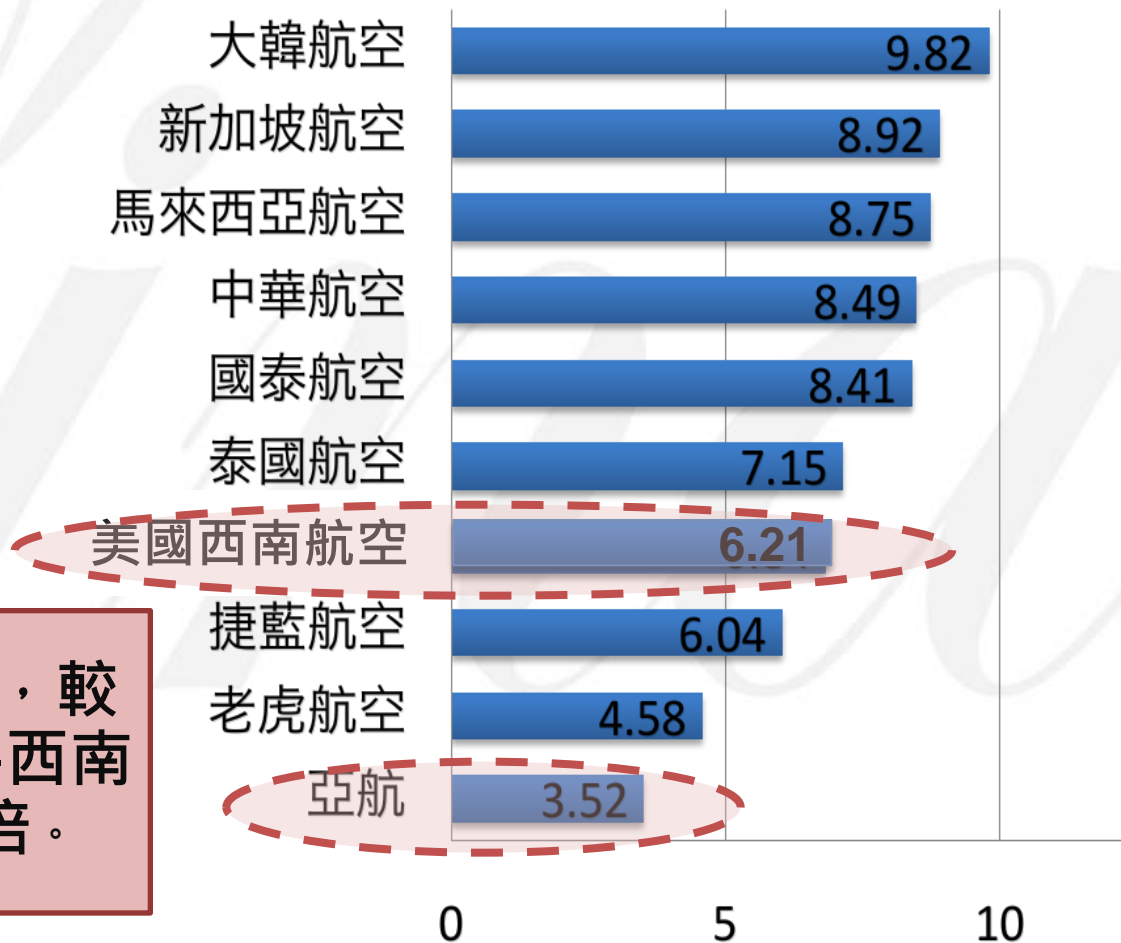
Price

2007年、2009年、
2010年獲選為
「全球最佳廉價航空公司」

亞航平均票價：
37美元(2010年)

成本控制能力，較
廉價航空始祖-西南
航空高出一倍。

成本單位:美分/座位/公里



單位:每座位每公里	成本	營業收益	收益/成本
亞洲航空	3.52美分	4.87美分	1.38
馬來西亞航空	8.75美分	7.9美分	0.93
泰國航空	7.15美分	6.76美分	0.95

亞太航空中心，2010年第二季度

2011年5月前是
全球唯一不徵
收燃油附加費
的航空公司



為何能維持如此
低的成本?

票務成本

營業成本 簡化機內服務

網路訂票，降低人力成本。

只在少數地區設辦事處。
不設售票中心、辦公室、駐站人員

無免費訂位服務

分「最受歡迎座位」與「標準座位」，指定前者需加錢。

登機牌自行列印。

不透過旅行社代售。

不提供機票退費服務。



票務成本

營業成本

簡化機內服務

1500 公里、四個鐘頭以內。

只飛**點對點**的**中短程**飛行



放射狀航線：一般航空採用，以重要城市為樞紐，「集客」後再送到目的地。

縮短中轉時間，提高飛機**使用率**。

使用率/天/飛機

傳統航空 12~14小時

亞航 17-18小時

← 多出近4成

平均地面停靠時間/飛機

捷星 40分鐘

亞航 25分鐘



票務成本

簡化機內服務

營業成本

不租用登機橋

減少設施使用、增加行李限制。

免付費：
隨身手提行李需小於7公斤，尺寸不超過56公分×36公分×23公分。

專飛二等城市，使用偏遠小型機場。

機種統一，維修容易。

ex:亞航只使用空中巴士和波音737-300

服務收費

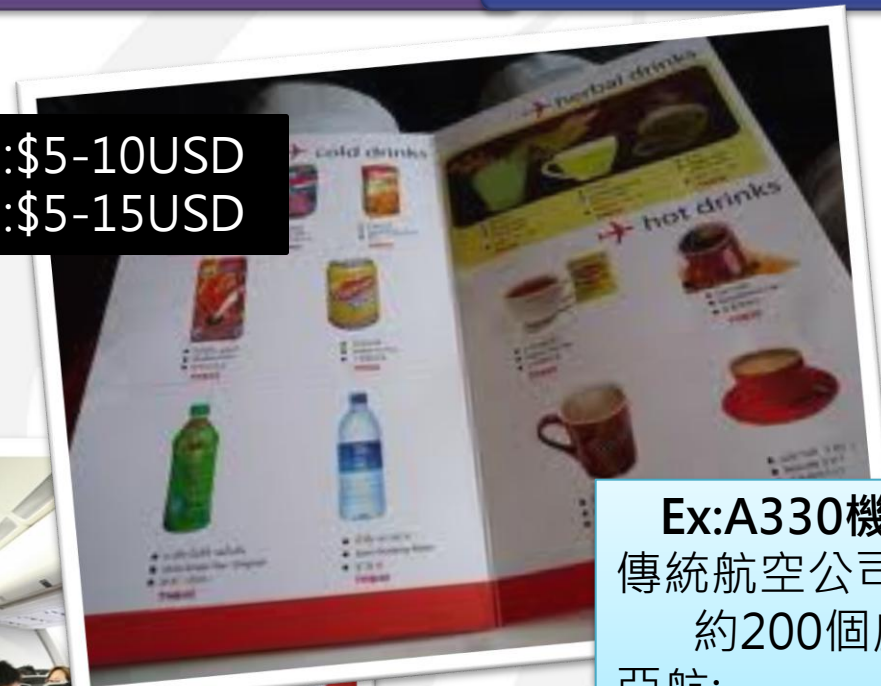
	貨幣	服務收費	超重行李 (每公斤)	
泰國	泰銖	150*	國內航線	80
			國際航線	165
馬來西亞	馬幣	15	20	
印尼	印尼盾	40,000	45,000	
新加坡	新幣	10	9	
澳門幣	澳門幣	40	49	
柬埔寨	美元	5	6	
越南	美元	5	6	
緬甸	美元	5	6	
中國	人民幣	40	42	
香港	港幣	40	47	
台灣	新台幣	150	200	

票務成本

營業成本

簡化機內服務

餐點費:\$5-10USD
娛樂費:\$5-15USD



Ex:A330機型
傳統航空公司:
約200個座位
亞航:
約383個座位。



同規模飛機配置空服員數

傳統航空	六~八個
亞航	四個

餐飲、娛樂設備、
電影為**使用者付費**。

減少公共活動區域，
增加班機座位。

客艙等級單一化以增
加座位。

販售機內商品或食
物增加收入。

減少機上服務人員

TEBA

利用機腹貨艙，達低廉空運。

2008年成立。
2009年貨運收入比2008年增長8成；每航班的貨運收入增長近36%

發展貨運領域

- 新飛機更省油。
- 方便重改座位，增加機位。

亞航X執行長說：「油價越高，對我們當然不利，但對用老飛機的影響卻更大，差距反拉得更開。」

只用新飛機

共享資源與技術，降低成本。

設立合資子公司

泰國(2003)、
越南(2007)、
菲律賓(2010)、
印尼(2011)

Price

馬國政府專門訂做低成本機場，使用費為一般機場一半。

建立專屬機場

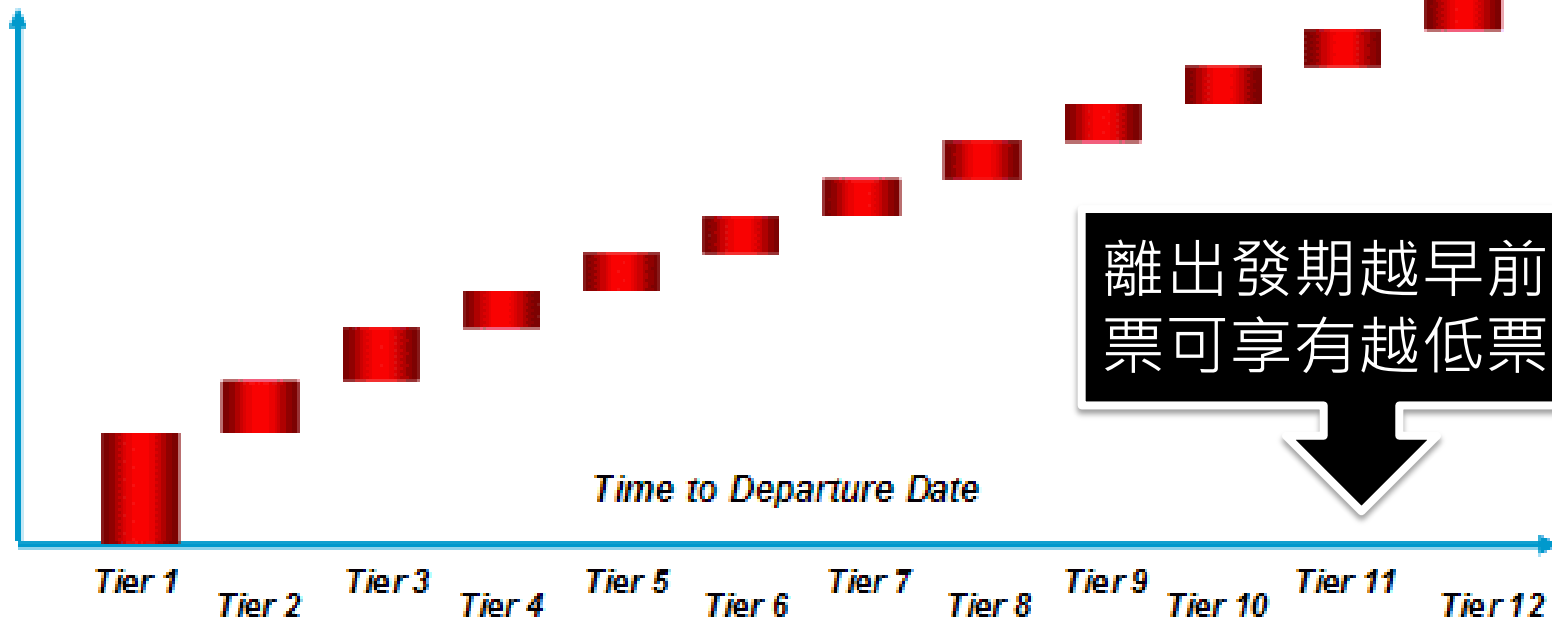
依不同因素調整票價，價差達十二種。

詳細的差別取價

亞航獨特的低價策略

AirAsia Open Skies 12-Tier Pricing Structure

Ticket Price



離出發期越早前購票可享有越低票價

一般
航空

只分4種價：淡、
旺季、週間、週末

週日或
週間

目的地
距離

售票狀
況

目的地
熱門度

詳細的價差,達十二種。

亞洲
航空

Price

Product

Place

Promotion

未來下
一步

Now Everyone can fly

Product-
亞航

機型	數量	座位數	航線區域
波音737-300	10	148	亞洲
空中巴士A320-200	70	180	亞洲、大洋洲

馬來西亞(2001)
泰國(2003)
越南(2007)
菲律賓(2010)
印尼(2011)

子公司

座位

艙等

單一艙等，
只提供經濟艙

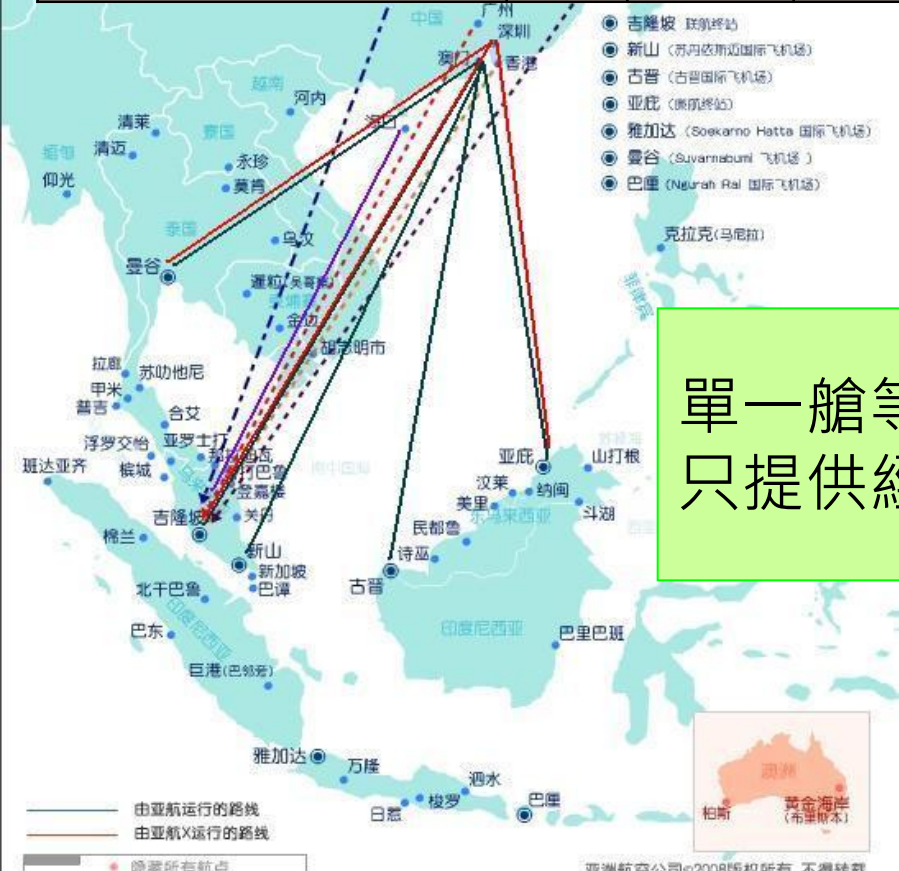
航線

108 條航線

以馬來西亞吉隆坡為主，到
阿布達比，孟

買，新德里，倫敦，天津，成都，杭州，臺北，澳大利亞黃金海岸墨爾本，珀斯等地

台灣 - 直飛吉隆坡、曼谷和亞庇



Now Everyone can fly extra long



Product-
亞航X

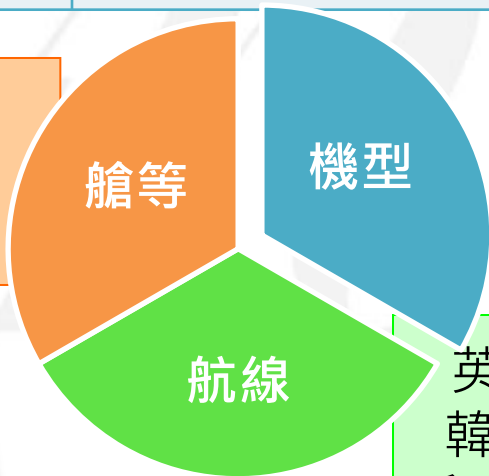
(AirAsiaX)

2007年開闢了亞航旗下的第一條長途航線(超過4小時)

機型	數量	座位數 (超大座位/經濟艙)	航線區域
空中巴士A330-300	6	312 (36 / 276) 383 (28 / 355)	亞洲、大洋洲
空中巴士A340-300	2	286 (30 / 256)	亞洲、歐洲、大洋洲
空中巴士A350-900	(預計2016年)	400	亞洲、北美、大洋洲



提供經濟艙
與商務艙



英國、澳洲、臺灣、
韓國、伊朗、中國、
印度、巴黎、基督城、
東京、首爾、德黑蘭

官網電子DM



Product-亞航紀念商品

旅行
產品

戶外
配備

電腦及
配件

禮品,玩具,
兒童用品

美容
商品

時尚流
行產品

運動休
閒產品

居家
配件

電影和
音樂

線上購物系統: AirAsia Megastore





Great things happen when AirAsia Cargo comes to town

Saluting you for making us the World's Best Customer Care Cargo Airline

CONTACT OUR WORLDWIDE OFFICES

Select Country

Select City

GO

Track & Trace

Shipment Tracking

→ AWB -

[Check Multiple AWB](#)



Product-貨櫃航運

UPDATES AND ANNOUNCEMENTS

- AIRASIA - WINNER OF THE WORLD'S BEST CUSTOMER CARE AWARD +
- AIRASIA WINS ASIA'S BEST LOW COST CARGO CARRIER AWARD +
- AIRASIA CARGO WINS AN AWARD IN CHINA +
- KUL - IKA CARGO INQUIRIES CONTACT +

CARGO PERFORMANCE METRICS

April 2011

metrics	AirAsia Cargo	Industry Average
Load Factor (Load As Booked)	91 %	89 %

未來會繼續加強貨運的服務，以應對燃油不斷漲價的趨勢。

由英國航空貨運雜誌《航空貨運週刊》評選

2011年

世界航空貨運業最佳客戶服務大獎

最佳航空貨運客戶部門獎

亞洲最廉宜貨運獎

國外航空貨運成長最快獎

D2D : Door to Door

服務範圍：西馬來西亞中部及部份東馬來西亞。

服務對象：

- 公司商家：需先登記成為紅盒子用戶。
- 個人客戶：必須把包裹交給全國17家Mail Boxes Etc.分行。

2009年，由DHL（敦豪速遞公司）與Mail Boxes Etc. 合作推出紅盒子（Redbox）廉價快遞服務。國內快遞約450 -1850 台幣，比一般快遞服務費便宜50%

A2A : Airport to Airport

服務範圍：

- 馬來西亞、新加坡、越南等18個城市。

Now available
in **Vietnam &
Singapore!**

**AirAsia
COURIER**
COM



Price

Product

Place

Promotion

未來下
一步



實體通路

Place

理由一：需多花費經營的行政成本。

理由二：若由旅行社代售，平均消費者需多負擔10%費用



虛體通路

很少採用
實體通路

理由：核心客層年齡不到三十歲，是標準網路世代。花費低廉且擴散快的網路行銷是最佳通路。

社群網站

合作網站

官方網站

亞航官方網站 Air Asia

Place

- 訪客量和銷售量都是亞洲第二大電子商務網站
- 每個月超過3500萬名訪客
- 2011年4月,亞航X網站註冊用戶達200萬人

合作網站(旅行社、飯店)

GoRooms

- 訂房網站

Expedia

全球最大旅行社網站

AirAsiaGo

- 包套行程網站



Facebook



Air Asia 社群網站



AirAsia社群媒體中心



Blogger™



人人網
renren.com



sina



YouTube



facebook.

twitter

flickr™

koolred



亞航Facebook

官網上12%的流量透過Facebook導入。

每週超過3.3萬的訪問量

平均每週新增6500名粉絲

facebook

搜尋

AirAsia

交通運輸/貨櫃運輸



塗鴉牆

AirAsia · 最新動態

分享 Po文 相片 轉貼連結 影片

留個言吧.....



AirAsia



My Most Memorable Marathon Experience (Gold Coast Airport Marathon)



遨遊世界 大聲喘貢

成功之因1

頻繁利用活動
與網友互動



全球粉絲數逼近
100萬!

成功之因2

另設專門回答網友問
題的Ask Air Asia



成功之因3

設有各國專屬語言臉書:
澳洲、法國、香港、紐西蘭、
菲律賓、新加坡、台灣、泰
國、英國



全世界第二受歡迎的航空公司部落格。

執行長 個人部落格

亞航部落格

Tony Fernandes CEO Blog
The Entrepreneur



馬來西亞所有CEO
部落格中最受歡迎。



Home User Guide Write a Blog Post

AirAsia.com

AirAsia Blog
Just Plane Thoughts
invites you into AirAsia's world. We'll provide insights into our company, our people, our culture and our working lives. We promise to make things interesting as to make your visit here worthwhile.

We also want to hear from our readers. You get to post comments as well as blog with us! Just sign in and click on **User Guide** for more info.

Categories

All (1351)

Travel Destinations

(226)

Airport Stories (88)

Flying Diaries (138)

My Most Memorable Marathon Experience (Gold Coast Airport Marathon)

26 May 2011 by Kin Kok

My most memorable marathon experience is the St George Melbourne Marathon on 10.10.10. It is very significant to me because it is my second marathon and that I managed to break the 4 hour mark for the 42.2km distance. My official nett time is 3:49:32.

I flew to Melbourne on Air Asia X on a brand new plane which has the words 'Liberal Sydney' written over it.



I trained hard for this race and dedicated about 16 weeks to build up to the race. I

Member Login

Login by using your AirAsia ID and password

User ID

- 開放網友分享旅遊心得和意見。
- 專屬的亞航團隊分享最新消息、飛行心得。

每月平均
55,000 瀏覽人次。

[View result](#)

Twitter Updates

Big Thank you to all our loyal followers who participated #AANZC today. We have received >500 submissions by now and it is still coming in!

新浪微博



亞航新浪微博是中國市場行銷、品牌宣傳、資訊發佈、溝通旅客及意見回饋最重要平臺和管道。

官方微博+亞航個人微博粉絲數：
2011年已破8萬

• 平均日增長率在80-150人

Price

Product

Place

Promotion

未來下一
步

實體廣告

Promotion

亞航機艙內廣告



亞航雜誌



地面廣告



網路廣告

- 電子郵件宣傳廣告
- 官網廣告(橫幅廣告+按鈕廣告)

亞航哲學:「不必在乎景氣問題，重要是如何刺激市場需求」
一年實施四種不同促銷手法



開航促銷

最少達到中等促銷價

特別活動促銷

- 通常為中促銷價
- 偶而有0元促銷

特別促銷

新航季大促銷

一半以上為0元或1元

- 一年固推出四次
- 2月 (或3月)
- 5月:出售明年1-5月的票
- 8月:出售明年4-8月的票。
- 11月

先促銷國內票,再推出國際票

小促銷

- 離出發期很近
- 不定期推出

中促銷

- 每個月推出
- 離出發期較近
- 促銷國內票
- 偶而推出0元機票

配套行程服務

airasia **go**.com
flights · hotels · fun

Browse & Book

同時預訂可享優惠

- 機+酒
- 航班
- 旅館
- 活動

出發地點

出發地

目的地

出發日期

dd/mm/yy

回程日期

dd/mm/yy

客房數和旅客人數

客房數

1

成人

兒童(2-12歲)

嬰兒

1

0

0

立即搜尋

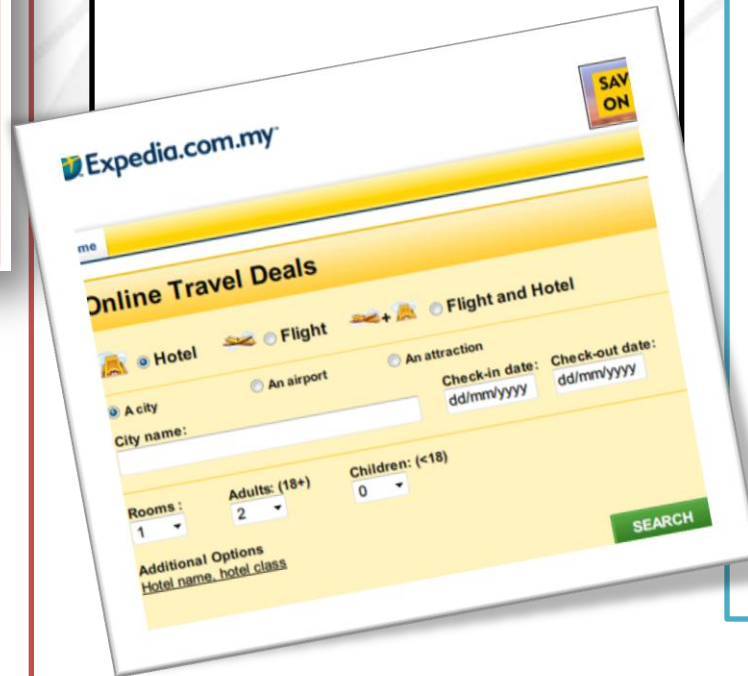
AirAsia Go網站

提供訂購機+酒套餐、酒店預訂、景點門票、當地Tour等線上服務。

與旅行社合作

亞洲航空 x Expedia

2011年開始, 亞航和全球最大網路旅行社Expedia合作。



訂房服務

GoRooms網站和7萬家飯店簽約, 提供亞航旅客優惠價格。

GOROOMS

Book Now & Save Up To 70%

- Hotel
- Activity & Tours

City/Region

- select one -

Check-in

dd/mm/yy

Check-out

dd/mm/yy

Rooms and Travelers

Rooms

1

Adult

1

Children(2-12)

0

Currency

MYR

Search Now!

社群行銷

Facebook

遨遊世界 大聲踴躍

讓網友參加臉書小遊戲，並將活動推薦給3個朋友，就有機會獲得雙人來回機票。



每週抽！每週送雙人來回機票！
> 看本週獎項

遨遊世界
每週抽！每週送
現在人人都能飛

BLOG

「所以你想當機長」

So You Wanna be a Pilot」

- 在網站上號召有志成為機師的網友
- 貼申請表在亞航部落格
- 最後選出三位幸運網友免費接受亞航機師訓練。



Price

Product

Place

Promotion

未來下
一步



未來
下一步

全球油價飆漲
成本壓力增加

- 全球原物料增加
當每桶油價每漲1美元:
營運盈利下跌0.9%
核心淨利下跌1.4%
每單位燃油成本上漲0.5%
- 日本飛機燃油供應受創
日本供應額佔全球的3%至4%。



依舊保持低價

- 提高燃油附加費
亞航於2011年5月3日
開始收取燃油附加費
- 維持高載客率
當載客率低於70%有盈虧，
目前平均載客率高達81%
- 提高週邊收益