

TEBA
台灣精品品牌協會

FRONTIERSM

A I R L I N E S



**Like us and find out why we're
"a whole different animal."**

台灣精品品牌協會 | 秘書長
張蕙娟

大綱

公司簡介與歷史沿革

經營策略與處境

品牌形象與願景

STP及4P

未來展望

邊疆航空

- 1994年成立
- 主要基地為美國丹佛機場
- 為丹佛機場第二大的營運商
- 航線遍及美國境內、加拿大、墨西哥，共83個航點

丹佛機場第一大營運商為聯合航空(United Airlines)



• 2009

- 由Market Metrix Hospitality Index™
查為第一季顧客滿意度第二高之航空公司

美國最大且最具深度的觀察報告，針對旅館、租車服務、航空公司做評估。

• 2008榮獲

- 連續六年Travel + Leisure magazine
「國內前十大航空」
- 連續五年Condé Nast Traveler magazine
「國內前十大航空」

兩者皆為國際上具有權威性質的旅遊雜誌。

• 2007榮獲

- 弗雷迪獎Freddie Awards
- 小馬丁·路德·金商業社會責任獎

弗雷迪獎:由往返於國際間之飛行常客對於成就非凡的飛行獎勵酬賓計劃所給予的肯定與支持的年度票選活動。

• 2006榮獲

- 「最佳低成本航空公司」(Best LCC)

TT
台灣

公司簡介

FRONTIER AIRLINES

2011年美國運輸部《航空旅行消費者報告》
航班取消率最低的三間公司之一

穩定性高的低成本航空公司

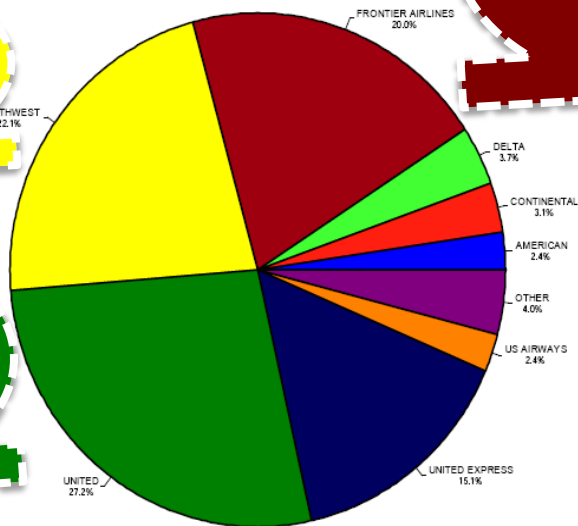
2011年美國內市占率

20%第三名
Frontier Airlines

2009第一季顧客滿意度
第一名為Jet Blue
第二名為Frontier Airlines
第三名為Southwest

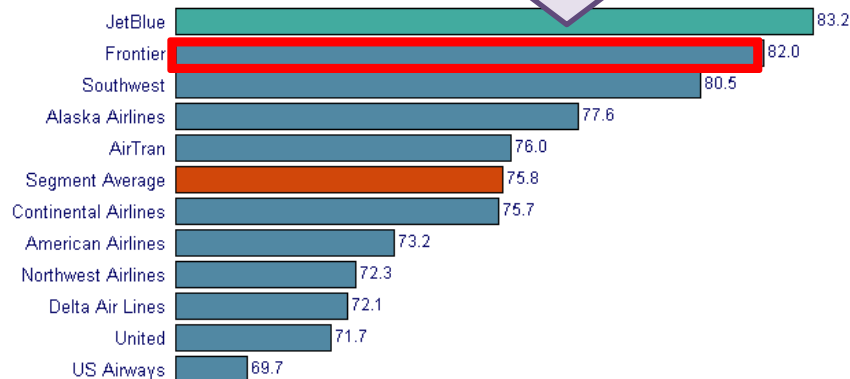
22%第二名
西南航空

27%第一名
United Airlines



2009 Winners (1st Quarter)

Airline Customer Satisfaction



公司簡介

現任CEO-Bryan K. Bedford

在區域航線產業有22年的工作經驗

1998年起為區域航線協會主席

在1999年接任美國共和國航空公司 總裁

在購併frontier後，2010年
參與<CBS>實境秀，擔任
員工職位了解班機運作
並同時觀察顧客的感受

傾聽第一線員工意見來快速提升經營



亞利桑那航空

挑戰者航空

君主航空

(舊)邊疆公司

財政壓力及公司高層變動
影響營運策略下宣布破產

飛航超過40個
美國城市

全盛時期
飛航86個城市



1950

1980

1982

1986

1990

美國政府實行開放天空政策
聯合航空及美國大陸航空先後
進駐丹佛國際機場

正式結束
破產法律程序

(新)邊疆公司

美國大陸航空
離開丹佛
國際機場

由昔日總裁M. C. "Hank" Lund
及執行長及其他舊員工成立

由美國共和國公司
購併成為子公司

列入美國主要
航空公司之一

1994

2007

2008

2009

定位為廉價航空公司

不敵飛漲的油價，
向當局申請破產保護

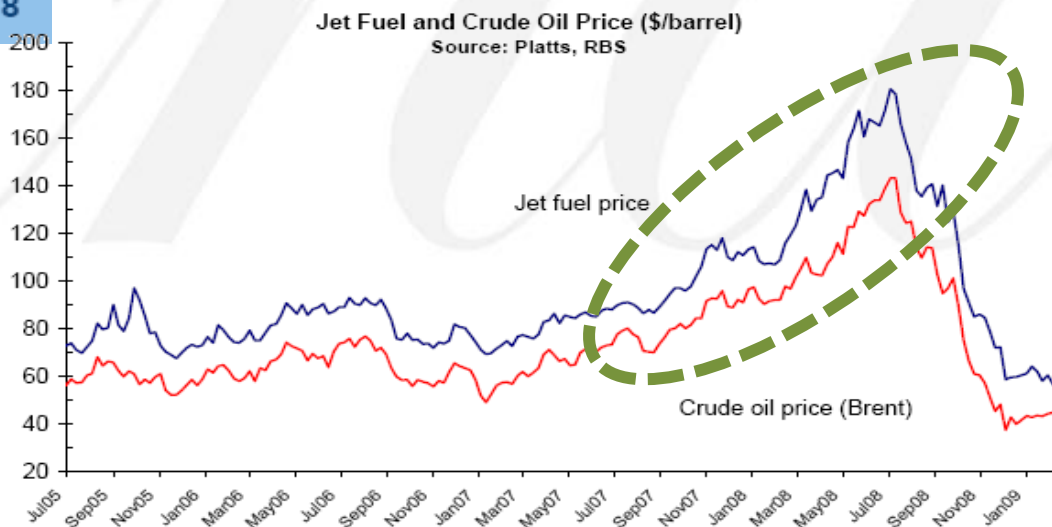
金融海嘯導致搭乘人數下滑

2008上半年國際油價節節攀升創下新高

Jan 2009 vs. Jan 2008

	<i>RPK Growth</i>	<i>ASK Growth</i>	<i>PLF</i>
Africa	-2.6%	-0.6%	71.1
Asia/Pacific	-8.4%	-4.3%	73.5
Europe	-5.7%	-3.6%	71.3
Latin America	-1.4%	0.5%	74.9
Middle East	3.1%	10.8%	71.9
North America	-6.2%	-2.6%	74.3
Industry	-5.6%	-2.0%	72.8

PRK : 收益延人公里數
ASK : 可用延座公里數
PLF : 載客率



美國共和國航空公司 (Republic Airways Holdings)

旗下五家子公司

Chautauqua
Airlines

Republic
Airlines

2009年購入
**Frontier
Airlines**

Shuttle
Americ

Lynx
Aviation

美國共和國航空公司 收購原因：

1. 看中**Frontier Airlines** 既有顧客群及知名度
2. 拓展公司航線，成為全美第二大區域航線



全美主要廉價航空

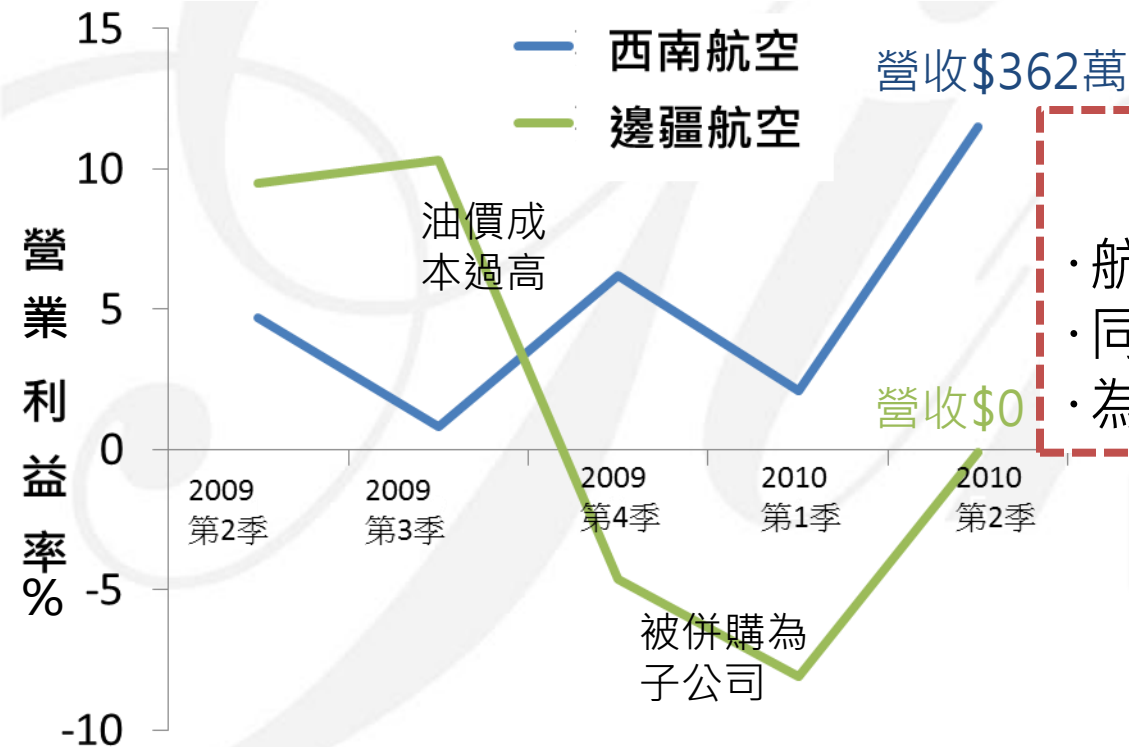


於2010被
西南航空
併購



2Q 2010 Rank	廉價航空	2nd Quarter 2009 (%)	3rd Quarter 2009 (%)	4th Quarter 2009 (%)	1st Quarter 2010 (%)	2nd Quarter 2010 (%)	2nd Quarter Operating Profit/Loss \$(Millions)
1	Allegiant	23.8	14.4	11.7	20.0	13.9	22
2	Southwest	4.7	0.8	6.2	2.1	11.5	362
3	JetBlue	7.9	7.7	7.6	4.8	10.1	95
4	AirTran	1.0	6.2	4.4	0.5	9.7	69
5	Virgin America	-8.4	3.2	-8.2	-13.1	6.1	11
6	Frontier	9.5	10.3	-4.6	-8.1	-0.1	0
7	Spirit	17.3	14.6	12.4	13.1	-1.3	-3
	7-Carrier Total	7.0	4.2	5.5	2.4	9.9	557

	Position	航點	每日航班	廉價價格範圍(預估值)
邊疆航空	A Whole different animal	83個	550班	
西南航空	Warrior Spirit, Servant's Heart, and Fun-LUVing Attitude	72個	3400班	

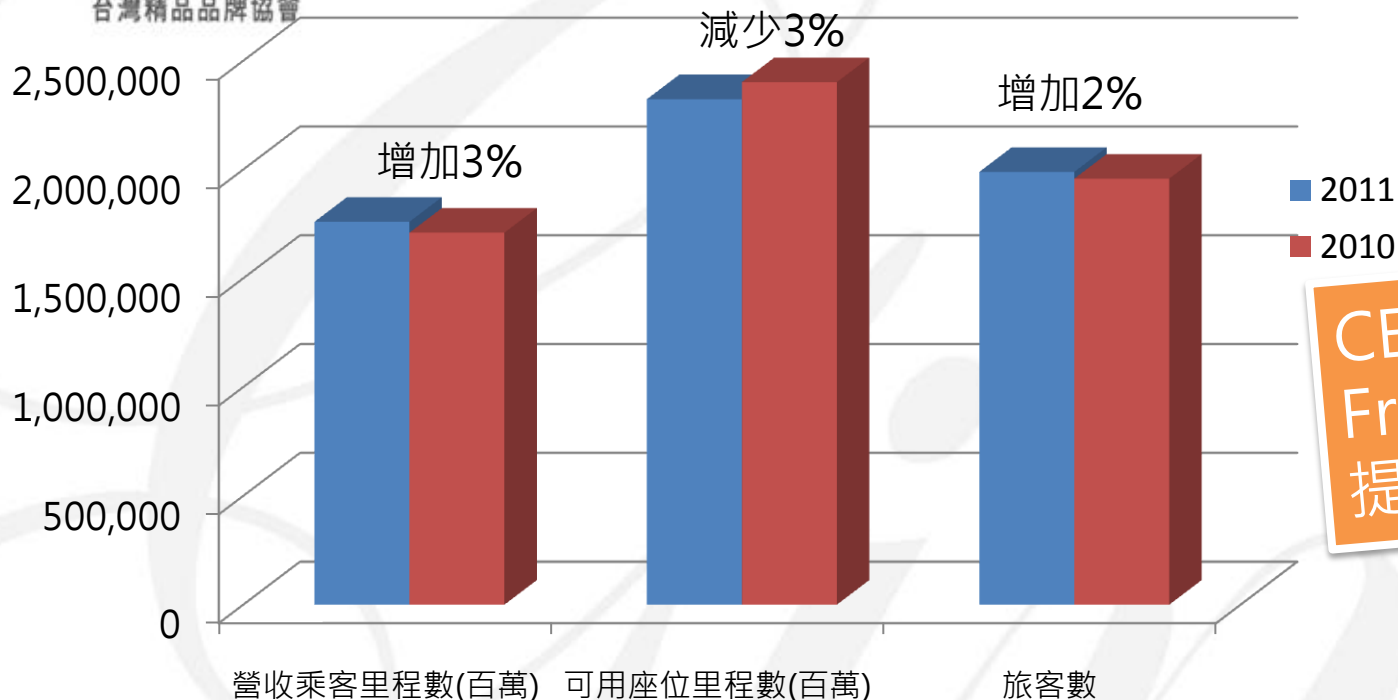


西南航空 VS 邊疆航空

- 航線接近
- 同為點對點飛行
- 為同性質(廉價)相近的競爭對手

邊疆航空被取代性高

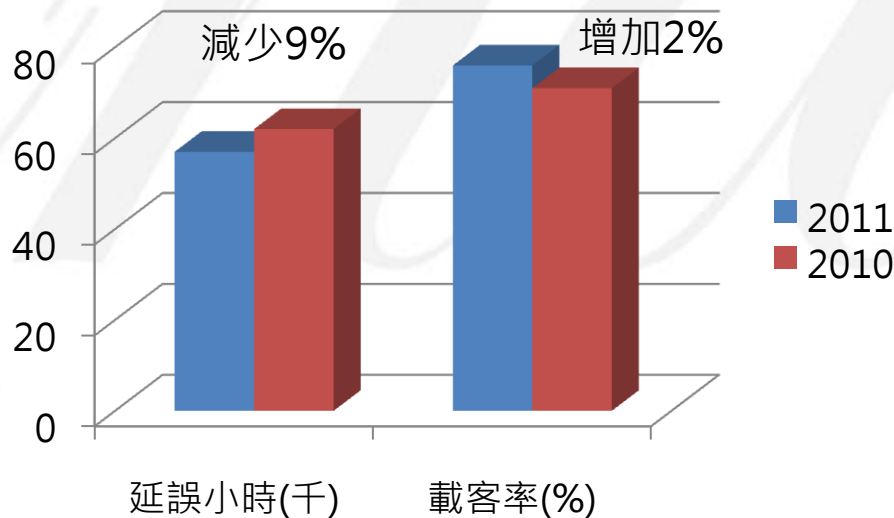
經營現況



CEO致力維持原先
Frontier精神
提供好的服務品質

經營狀況好轉

金融風暴減緩
訂機票數量及營收
皆正向成長



Image



低價形象
幽默風趣又好玩

品牌願景

A whole different animal

做顧客搭乘其他航空體驗不到的事

為搭乘提供更多樂趣



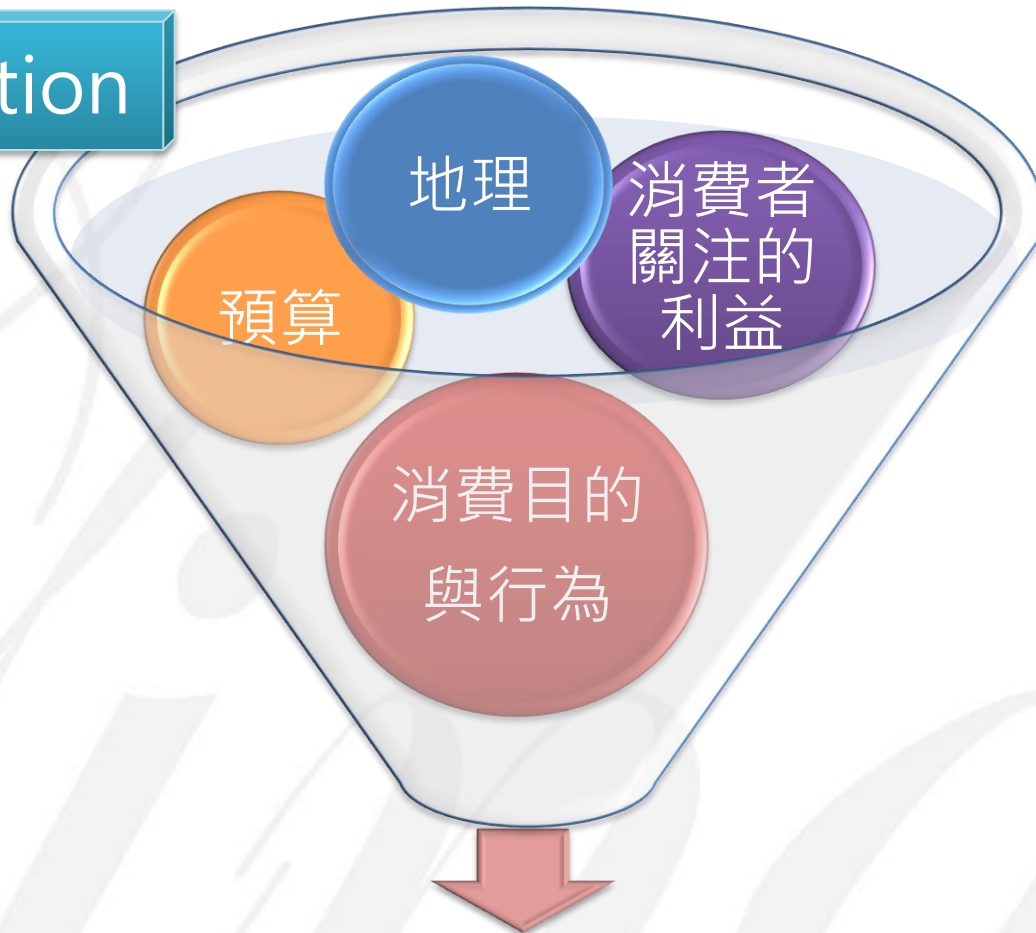
Segmentation

Targeting

Position



Segmentation



Targeting

1. 需要直飛丹佛與各美國各大城市及墨西哥、加拿大等地區
2. 低預算的家庭與自助旅遊者
3. 想要壓低洽公預算的企業或商務人士

帶給顧客更多歡樂話題的廉價航空公司

低廉
價格

符合企業與自助旅行者的預算限制

優良
服務

提供親切、友善、彈性的服務品質讓顧客備感尊重

歡愉
體驗

其極具特色的代言人給顧客歡笑的額外體驗



經營策略

- 最合理的價錢
買到機票

價錢
可負擔

- 樂於幫助顧客
- 尊重顧客需求
- 面對微笑

服務
親切

- 價格多元
- 航班頻繁
- 提供機票變更服務
- 企業專屬優惠方案

彈性

- 加價
 - 選擇較寬敞的座位
 - 娛樂設備

設備
舒適



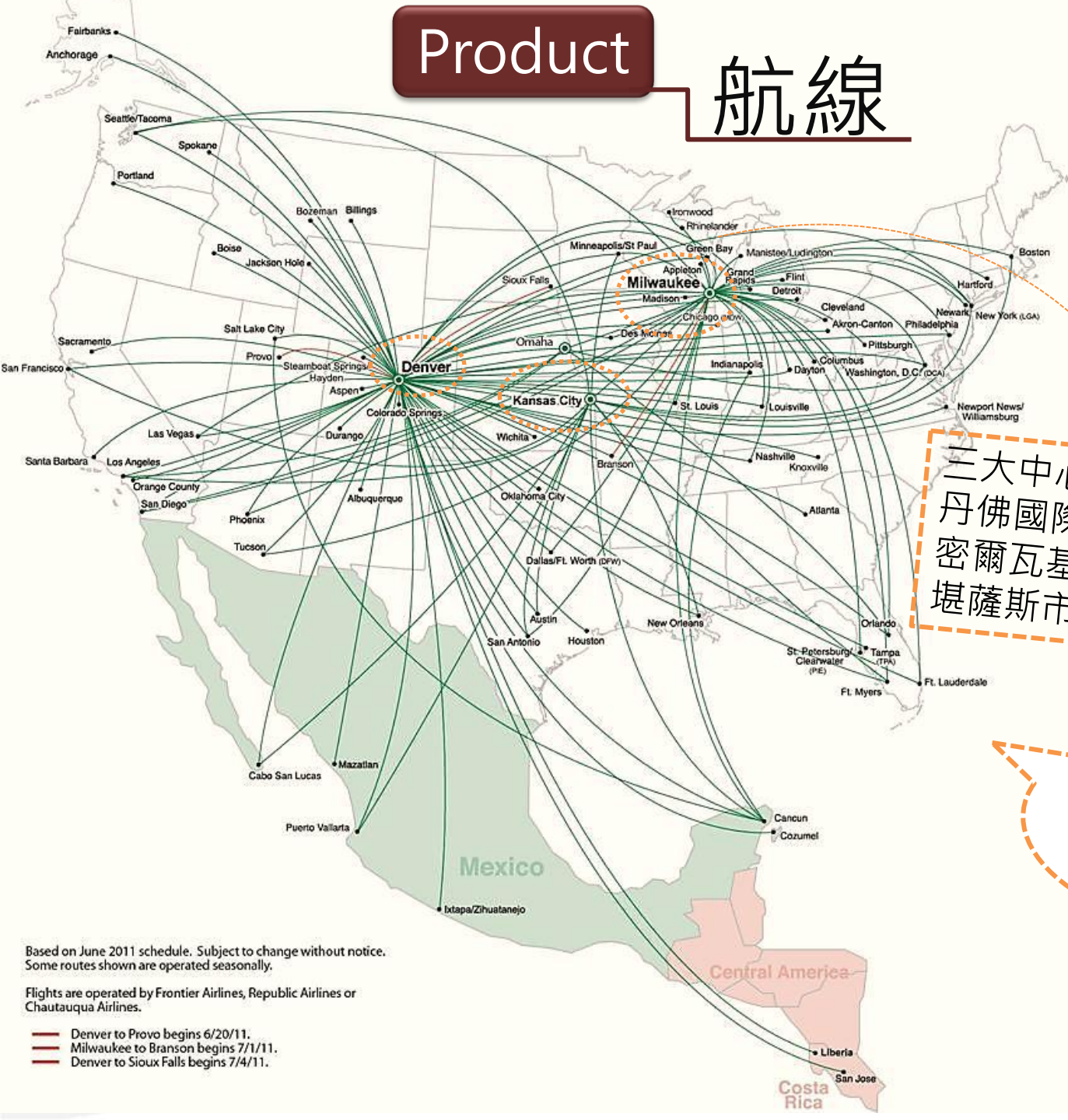
Product

航線

遍及美國境內、加拿大、墨西哥、哥斯達黎加的城市，共83個航點

三大中心：
丹佛國際機場
密爾瓦基的米契爾將軍國際機場
堪薩斯市國際機場

每日出航數
約共有550次



Based on June 2011 schedule. Subject to change without notice. Some routes shown are operated seasonally.

Flights are operated by Frontier Airlines, Republic Airlines or Chautauqua Airlines.

- Denver to Provo begins 6/20/11.
- Milwaukee to Branson begins 7/1/11.
- Denver to Sioux Falls begins 7/4/11.

機型 & 載客數

不僅提供低價機票，也提供有趣的、令人享受的個人服務

由Frontier Airlines經營

機型	數量	載客量	設備
Airbus A318	4	120	個人電視
Airbus A319	41	138	個人電視
Airbus A320-200	14	162	個人電視



24個頻道、電影可
付費選擇，專案會員
則完全免費



機型 & 載客數

採新型飛機，機齡年輕，有舒適機艙和伸腿空間

由Chautauqua
Airlines 經營

機型	數量	載客量	設備
Embraer Regional Jet 135	6	37	無
Embraer Regional Jet 145	6	50	無

維持短距離
需求客源的專機

邊疆快捷(Frontier Express)：
只飛行少於900哩的航線(大約2~2.5小時)

由Republic Airlines 經營

Bombardier Q400	3	74	無
Embraer 170	14	76	Gogo Wi-Fi
Embraer 190	15	99	Gogo Wi-Fi

TEBA

台灣精品品牌協會

依旅行需求，個人選擇有彈性

Product

艙等選擇

	經典 plus	經典	經濟
劃位選擇	任何位置	飛機前半部除“STRETCH”的機位	飛機後半部的機位
完全退款	✓		
優先服務(check-in、安全通道、登機)	✓		
酒精飲料	✓		
貴賓待機室	✓		
2個托運行李	✓	✓	
當日候補	✓	✓	
航班變更手續費(事前)	\$0	\$0	\$50
航班變更手續費(當日)	\$0	\$25	\$50
更改姓名手續費	\$0	\$50	\$50
Mileage Credit	150%	125%	100%

服務項目	邊疆航空公司	一般廉價航空
現場訂位	網路、櫃台皆可	不提供
飲食	免費茶點，可事先瀏覽網路菜單	另外付費
雜誌、報紙	提供旅遊雜誌	不提供
娛樂	24個現場直播節目、電影	不提供



邊疆航空公司的服務承諾

- ✓ 預先公告班機延誤、取消等消息
- ✓ 24小時內還回遺失的托運行李
- ✓ 多種里程累積回饋方案
- ✓ 提供出差頻繁之企業機票優惠方案
- ✓ 線上訂租車、飯店、度假旅遊等資訊的服務





里程累計制度讓顧客免費升等升級

用 Earlyreturn
讓顧客回流

經協商過後可
給予客製化的
優惠方案

和企業締結
合約取得大
筆交易

機場櫃檯
機上設備

提供更多
顧客服務

復活節、
聖誕、新年

提供即時
性的優惠

使用類似
飛機型號
及新飛機

減少培訓機師
成本，新飛機
較省油且可改
變坐位安排

航線多屬
直飛

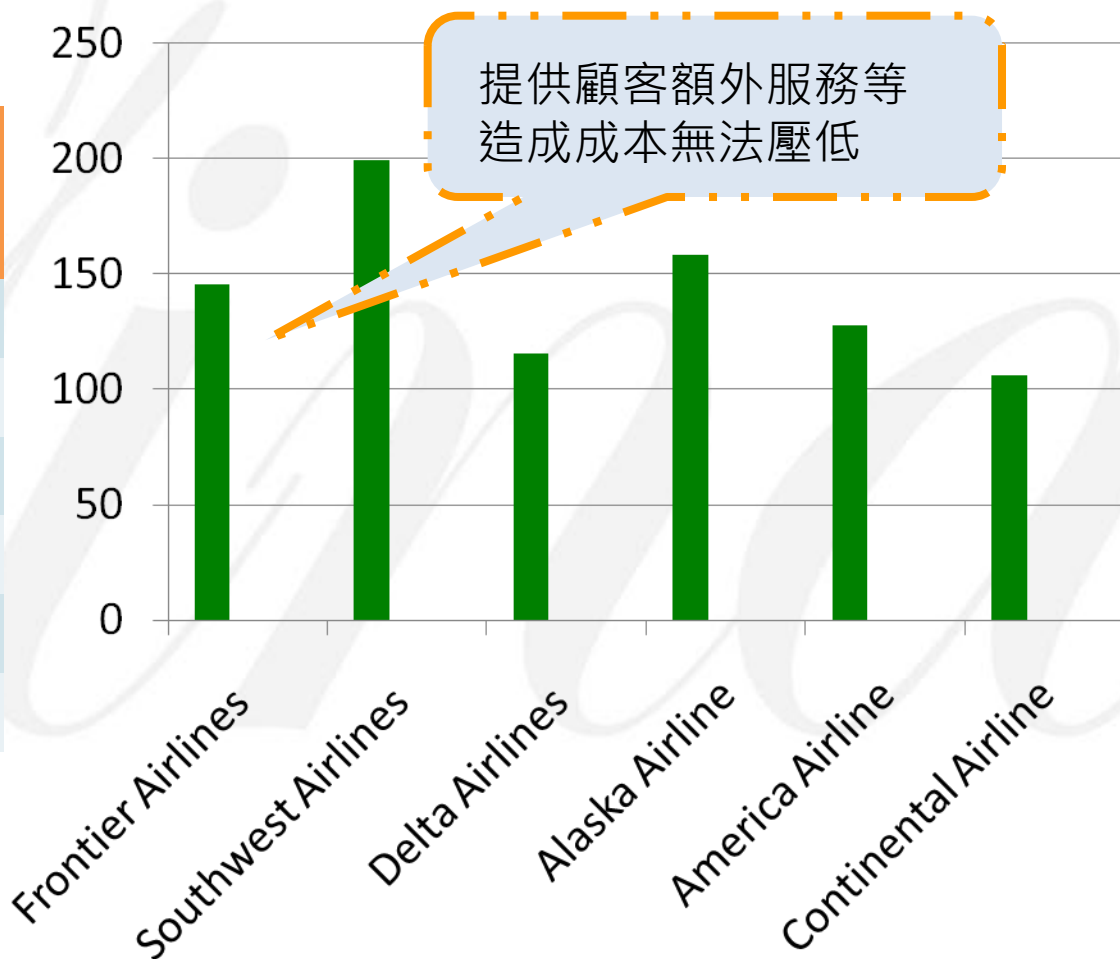
可降低雇員薪
資及耗油量

Price

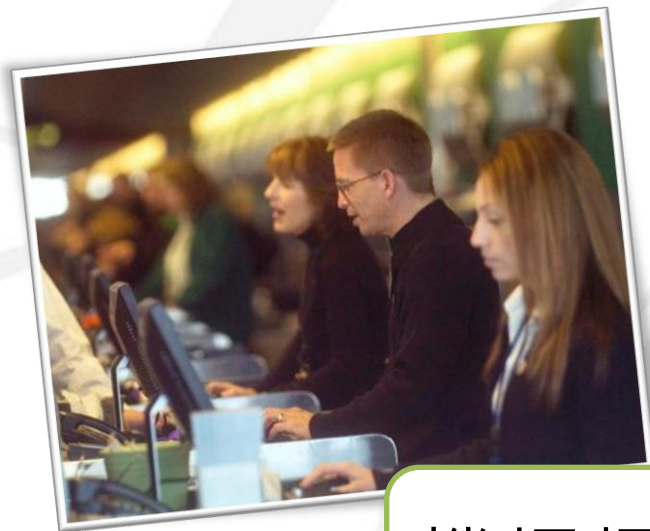
實例

- 以2011/08/02丹佛至洛杉磯(飛行里程:約1329.6公里) 為例子

航空公司	平均票價
Frontier Airlines	145.6
Southwest Airlines	199.5
Delta Airlines	115.4
Alaska Airline	158.2
America Airline	127.5
Continental Airline	105.9



實體通路



機場櫃檯

機場自助售票機
self service kiosk



路邊報到服務
curbside check-in

以滿足顧客購票方便性

為優先考量

Place

虛擬通路

官方網站

比價網站

Denver CO (DEN) - Las Vegas NV (LAS) - Tue Jul 05 2011

Sat, Jul 02	Sun, Jul 03	Mon, Jul 04	Tue, Jul 05	Wed, Jul 06	Thu, Jul 07	Fri, Jul 08
209.70	209.70	209.70	209.70	209.70	209.70	176.70

Prices are in USD for one passenger, including taxes and fees.

Flight	Departs	Arrives	Airports	Duration		Classic Plus	Classic	Economy
F9 0765	08:13 AM	09:06 AM	DEN-LAS	1h 53m	Seats	<input checked="" type="radio"/> 209.70	<input type="radio"/> 209.70	<input type="radio"/> 209.70
F9 0783	09:53 AM	10:41 AM	DEN-LAS	1h 48m	Seats	<input type="radio"/> 245.70	<input type="radio"/> 245.70	<input type="radio"/> 245.70
F9 0777	02:05 PM	02:55 PM	DEN-LAS	1h 50m	Seats	<input type="radio"/> 209.70 4 seat(s) left at this price	<input type="radio"/> 209.70 4 seat(s) left at this price	<input type="radio"/> 209.70 4 seat(s) left at this price
F9 0787	04:30 PM	05:20 PM	DEN-LAS	1h 50m	Seats	<input type="radio"/> 209.70	<input type="radio"/> 209.70	<input type="radio"/> 209.70
F9 0773	06:30 PM	07:23 PM	DEN-LAS	1h 53m	Seats	<input type="radio"/> 209.70	<input type="radio"/> 209.70	<input type="radio"/> 209.70
F9 0789	09:30 PM	10:21 PM	DEN-LAS	1h 51m	Seats	<input type="radio"/> 209.70	<input type="radio"/> 209.70	<input type="radio"/> 209.70

attractions | pricebreaker deals
+ sign in | + my pro

ilwaukee, WI

事先可多方比較 找到需求航線的最低價

Name Your Own Price®		\$282*		Includes Economy		Flight + Hotel Packages	
American Airlines	Multiple Carriers	AirTran Airways	Frontier Airlines	Continental Airlines	United Airlines	Delta Air Lines	US Airways
\$324	\$371	\$418	\$418	\$436	\$436	\$436	\$54
Total \$365	Total \$401	Total \$437	Total \$437	Total \$466	Total \$466	Total \$468	Total \$



Frontier Airlines

flyfrontiervideos 的頻道

訂閱

設定檔

頻道觀看次數： 37,102

上傳影片觀看次數總計： 75,172

年齡： 16

加入日期： 2010-01-12

最近瀏覽日期： 1月以前

訂閱人數： 156

國家/地區： 美國

系列廣告

輕鬆、幽默、風趣

配合即時性優惠活動

建立與顧客的感情



以逼真野生動物為圖騰

引人注目



每隻動物皆有名字及個性



為其舉辦專屬活動



專屬活動1

送Flip到墨西哥

從虛構的新聞變成全國性的新聞
從虛構的抗議活動變成全國性的抗議活動

• Flip發出聲明：「再不讓我飛墨西哥，我就不幹了！」

• 廣告以新聞報導手法呈現，虛擬抗議活動

• 在市區出現一系列看板「Let Flip Fly！」



Promotion

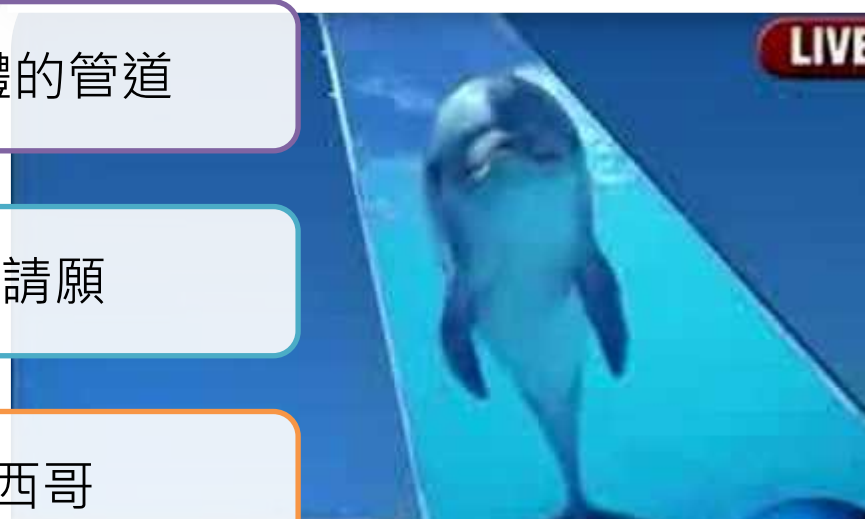
- 發起相關活動，舉看板、捐款、簽名聯署等等

- CEO開記者會拒絕改變班次

- 更多人為Filp請願，包含虛擬與實體的管道

- 在超級盃比賽上，丹佛隊公開為Filp請願

- 發言人發表聲明表示Filp可以到墨西哥



較去年增加了57%訂票率!

Flip's Blog

collected
1 October 2007

FLIP-MEXICO.com

This screenshot shows a MySpace blog page for Flip. The page features a navigation menu on the left with options like 'Home', 'About', and 'Contact'. The main content area includes a 'Blog Entries' section with a post titled 'Send Flip To Mexico!' and a 'Podcasts' section with a post titled 'Flip to Mexico: Chat and...'. The page also displays a 'Who's Online' section and a 'MySpace 101' section.

此事件有專屬的部落格以及提供音樂可供下載。

也有許多社群網站是由民眾自發性的為Flip所建立的。

This screenshot shows an iTunes library with a playlist titled 'Flip's Music'. The playlist contains several songs, including 'Send Flip To Mexico!' and 'Flip to Mexico: Chat and...'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Library', 'Radio', and 'Music Store', and a central area displaying the album art and track list.

This screenshot shows a podcast page for 'Send Flip To Mexico!' by the Frontier Team. The page features a large 'CLEAN' button and a 'SUBSCRIBE' button. Below the main title, there is a section for 'Flip to Mexico: Chat and...' also by the Frontier Team, with another 'CLEAN' and 'SUBSCRIBE' button. The page includes a 'Podcasts' header and a 'See All' link.

This screenshot shows a MySpace profile for Flip. The profile includes a header with 'MySpace.com | Home' and 'The Web MySpace'. Below the header, there are sections for 'Medical Billing' and 'On-Site Medical'. The main profile area features a profile picture of Flip, a bio section with the text 'Flip The Dolphin', and a 'Flip is in' section. The page also includes a 'Flip's Latest Blog Entry' section and a 'Last Login' timestamp of 01/24/2006.

Denver's Favorite Animals



為每個角色拍廣告片及宣傳單

模擬現實世界的選舉情境

有相關之產品發售

Promotion

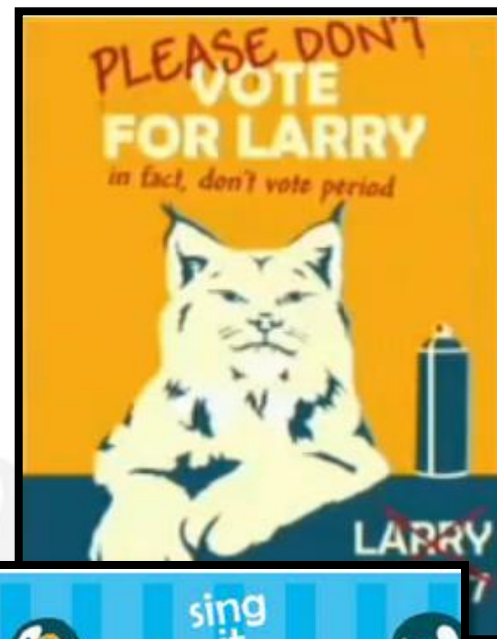
Denver's Favorite Animals

超過一百萬張的線上投票

增加43%官網流量

增加26%線上訂票率

優惠資訊訂閱人數高出
4倍



綠色環保

致力於成為最環保的航空公司

與動物代言人做連結

在公司內建構綠色文化

成立The Green Team

提高營運回收系統之效率

減少能源浪費

2011年4月與
The Wilderness Society
締結夥伴關係



The Wilderness Society

- 美國位居領導地位之保育團體
- 致力於保育美國境內環境及生物

希望能夠藉由Frontier Airline的動物代言人讓更多人能夠關心保護美國指標性景觀以及居住於其中生物的議題

- 合作舉辦「my wilderness」
 - 讓民眾訴說自己和野生動物之間難忘的經驗
 - 贏家可獲得至美國愛達荷州Middle Fork Salmon River 之旅



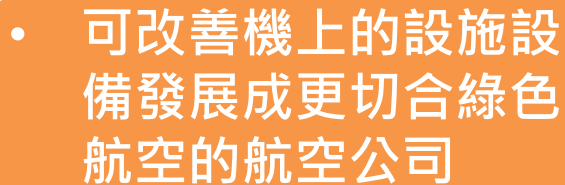
未來展望




優勢



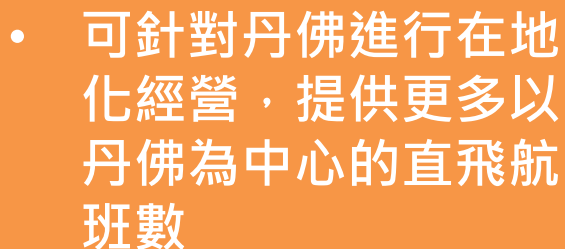
劣勢



- 可改善機上的設施設備發展成更切合綠色航空的航空公司



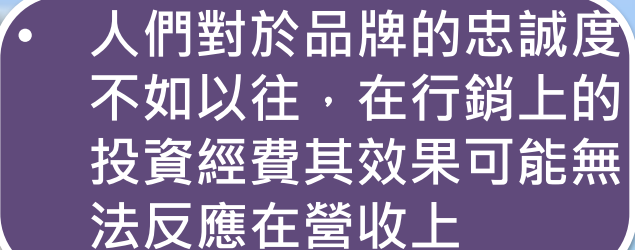
- 可善用代言人在更多管道進行宣傳



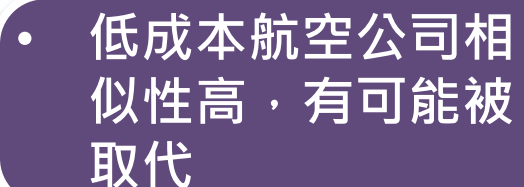
- 可針對丹佛進行在地化經營，提供更多以丹佛為中心的直飛航班數



- 油價仍上漲，經營成本無法壓低



- 人們對於品牌的忠誠度不如以往，在行銷上的投資經費其效果可能無法反應在營收上



- 低成本航空公司相似性高，有可能被取代