



Maggio 2008

CWTupdate

TRAVEL INDUSTRY NEWS AFFECTING CORPORATE TRAVEL MANAGERS

Education

Quarta sessione per il CWT Travel Management Master – 10 giugno

Sarà dedicata a “Le nuove frontiere del travel management” la quarta sessione del CWT Travel Management Master che si terrà il prossimo 10 giugno. Nel corso della giornata verranno approfondite tematiche con cui sempre più spesso i travel manager si trovano a doversi confrontare ma che non sempre fanno parte del loro bagaglio di competenze. In particolare, verrà affrontato il tema della sicurezza, mettendo in evidenza i passaggi fondamentali per gestire in modo proattivo i rischi legati ai viaggi aziendali, le procedure per affrontare le eventuali emergenze, nonché il supporto che le attuali tecnologie possono offrire per migliorare la sicurezza dei viaggiatori. Verranno inoltre approfonditi tutti gli aspetti assicurativi legati al travel, esaminando le soluzioni offerte dal mercato italiano. Un altro importante tema sarà quello della corporate social responsibility e della tutela dell'ambiente: con il contributo di un autorevole esperto del settore, dopo una panoramica generale, si entrerà nel dettaglio di come “acquistare e gestire responsabilmente” i viaggi d'affari - anche a livello operativo - e degli strumenti che i travel manager hanno a disposizione per misurare e compensare l'impatto ambientale. Per maggiori informazioni: marketing@carlsonwagonlit.it

Travel Trends

A marzo in flessione i viaggi Business e First Class

Secondo l'ultimo studio effettuato dalla IATA (International Air Transport Association) il numero dei viaggiatori di Business e First Class è diminuito nel mese di marzo 2008. I dati evidenziano infatti una riduzione del traffico nelle classi premium pari al 3,9% rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Il motivo è dovuto in parte alla presenza delle festività pasquali, per cui i viaggiatori si sono mossi soprattutto per motivi leisure piuttosto che per affari. Le tratte che hanno rivelato una maggiore debolezza riguardo al traffico premium sono state quelle intra-europee e tra l'Europa e il Far-East.

IN THIS ISSUE

Travel Trends: Viaggiatori sempre più attenti all'ambiente

Travel Management: Tecnologia mobile per ridurre i costi di viaggio

Airline Industry: In crescita i voli Tap dall'Italia

Viaggiatori sempre più attenti all'ambiente

Secondo uno studio pubblicato da Deloitte nel mese di maggio, i viaggiatori d'affari americani stanno adottando sempre più spesso comportamenti eco-compatibili nei viaggi allo scopo di ridurre il più possibile l'impatto ambientale della propria trasferta. Essi dichiarano inoltre di avere delle specifiche aspettative riguardo i servizi e le prassi che gli hotel dovrebbero offrire per contribuire a questo obiettivo, come ad esempio attività di riciclaggio, risparmio energetico e uso di prodotti per la pulizia ecologici.

La ricerca evidenzia, infatti, come quasi il 70% degli intervistati dichiarò di aver adottato delle "green practice" all'interno della propria routine. Tra questi un 35% cerca solitamente alloggio in hotel cosiddetti "environmentally friendly" e un 38% afferma di aver ricercato in passato delle soluzioni eco-compatibili. In modo analogo un ulteriore 28% dichiara di essere disposto a spendere un 10% in più piuttosto che rinunciare ad alloggiare in una struttura green.

Travel Management

Tecnologia mobile per ridurre i costi di viaggio

Secondo l'ultimo sondaggio effettuato da Amadeus in collaborazione con Acte (Association of Corporate Travel Executives) l'uso della tecnologia mobile permette di ridurre i costi legati ai viaggi d'affari e di ottenere miglioramenti in termini di efficienza e produttività. Presentata all'ACTE Global Education Conference tenutasi a Washington, la survey è stata condotta su un campione di 72 travel manager di tutto il mondo. I ricercatori hanno condotto inoltre più di 30 colloqui con i responsabili aziendali dell'area viaggi e con esperti di tecnologia.

Secondo la ricerca i travel manager devono confrontarsi con le funzioni IT e HR della propria azienda per cercare di beneficiare dei vantaggi offerti dalle nuove tecnologie.

Tuttavia viene sottolineato come i travel manager aziendali abbiano fatto ancora pochi passi sulla strada dell'implementazione di tale strumentazione. Circa l'80% degli intervistati riconosce l'importanza dei telefoni cellulari con caratteristiche avanzate per migliorare la gestione dei viaggi d'affari, ma solo pochi dichiarano di aver effettivamente integrato questi servizi all'interno dei propri programmi di viaggio.

La survey evidenzia inoltre che le innovazioni introdotte nella tecnologia mobile consentiranno di trasformare completamente l'esperienza di viaggio dei passeggeri, migliorando notevolmente l'accesso alle informazioni e a servizi finalizzati a semplificare il loro viaggio. Le nuove tecnologie, infatti, non solo permettono ai viaggiatori di prenotare voli e hotel, di modificare le prenotazioni stesse e di compilare le proprie note spese durante la trasferta, ma in un prossimo futuro consentiranno anche di ricevere direttamente sul dispositivo mobile chiavi di camera d'albergo virtuali e pass d'imbarco elettronico. Il tutto con notevoli vantaggi in termini di risparmio di tempi e di costi per l'azienda stessa. La sicurezza è un altro degli aspetti cui la tecnologia può offrire sostanziali benefici: alert in caso di ritardi o di incidenti possono essere inviati automaticamente e i travel manager hanno la possibilità di rintracciare i viaggiatori nell'eventualità di situazioni di rischio. Senza dimenticare i vantaggi offerti in termini di miglioramento della compliance alla travel policy aziendale.

Airlines Industry

EU inserisce l'aviazione nell'Emission Trading Scheme

La Commissione Ambiente del Parlamento Europeo ha votato una proposta di emendamento per includere l'aviazione all'interno dell'Emission Trading Scheme (ETS) dell'Unione Europea. Si tratta di un progetto finalizzato a controllare l'inquinamento ambientale offrendo incentivi economici per ottenere la riduzione dell'emissione di agenti inquinanti.

La Commissione Ambiente ha stabilito che tutti i voli in partenza e in arrivo nel territorio europeo, saranno inclusi perciò nell'ETS dal prossimo 2011. La Commissione Europea ha inoltre proposto per i voli intercontinentali un periodo di proroga di un anno.

In crescita i voli TAP dall'Italia

Con l'entrata in vigore del nuovo orario estivo 2008, i collegamenti settimanali offerti dalla compagnia aerea portoghese TAP Portugal dagli scali di Bologna, Milano Malpensa, Roma e Venezia salgono a 84. Di essi, 63 frequenze sono dirette verso l'hub di Lisbona e 21 verso la città di Porto. In Italia il vettore portoghese è presente dal 1976, anno in cui è stato inaugurato il primo collegamento Roma-Lisbona. Fin da allora la qualità del servizio è sempre stata uno degli aspetti fondamentali nella strategia della compagnia volta a offrire prodotti e servizi sicuri, affidabili e ritagliati sulle esigenze del viaggiatore. Oggi TAP consente ai passeggeri, tra l'altro, di eseguire il check in direttamente da casa o dall'ufficio da 24 ore fino a 90 minuti prima della partenza attraverso il suo sito web. Estremamente innovativo, poi, il servizio Skybags, che prevede il ritiro dei bagagli direttamente presso il proprio hotel o residenza per tutti i passeggeri in partenza dall'hub di Lisbona.

Nel 2007 TAP Portugal ha complessivamente trasportato 7,9 milioni di passeggeri, con un coefficiente di riempimento medio del 71%, in crescita del 12,8% rispetto all'anno precedente. "Per il 2008 - ha dichiarato Rui Lemos, Direttore TAP Portugal per l'Italia - ci siamo posti un ambizioso obiettivo di crescita a livello globale del 13,5% in termini di passeggeri trasportati e del 10,3% nel numero dei posti offerti". Incremento che sarà possibile anche grazie al recente avvio, mese di febbraio, di un nuovo collegamento Lisbona - Belo Horizonte (Brasile) con cinque frequenze settimanali, e all'ingresso all'interno della flotta di nuovi aeromobili.

Decolla Open Skies sul Parigi - New York

Il prossimo 19 giugno OpenSkies effettuerà il suo primo collegamento Parigi - New York. OpenSkies è una sussidiaria di British Airways ed è ad oggi la prima compagnia aerea nata a seguito dell'accordo Open Skies - di cui non a caso porta il nome - che consente a tutte le compagnie di volare tra gli Stati Uniti e l'Unione Europea senza alcuna restrizione. .

Con un massimo di 82 passeggeri per volo, la compagnia britannica - che offre tre diverse classi di servizio (Business, Prem+ ed Economy) - collegherà l'aeroporto di Parigi Orly con il JFK di New York. Per cominciare il vettore opererà un solo volo giornaliero. Secondo quanto dichiarato recentemente da OpenSkies, è comunque già in programma il lancio di nuove rotte che colleghino New York ad altre città europee come Amsterdam, Bruxelles, Francoforte e Milano, grazie all'ingresso di nuovi velivoli nella flotta che dovrebbe raggiungere un totale di sei aeromobili entro la fine del 2009.

Air One debutta in America

Nel corso del mese di giugno la compagnia aerea Air One inaugurerà due nuovissimi voli verso gli Stati Uniti che collegheranno le città di Boston e Chicago con lo scalo italiano di Milano Malpensa. Per la tratta Milano-Boston sono previste 5 frequenze settimanali a partire dal 14 giugno. La tratta Milano-Chicago invece sarà operativa dal 21 giugno con l'offerta di 6 frequenze settimanali. Inizialmente saranno utilizzati due Airbus A330 presi in leasing in attesa dell'arrivo dei nuovi ordinati.

La compagnia aerea ha inoltre manifestato l'intenzione di estendere il proprio network statunitense attraverso accordi di code-sharing con altri vettori americani tra cui United Airlines e Us Airways.

Risultati positivi per Japan Airlines

Per la prima volta dopo tre anni la compagnia asiatica Japan Airlines ha registrato un risultato economico positivo. Il vettore giapponese ha infatti reso noto che dal mese di Aprile 2007 a Marzo 2008 la compagnia ha registrato utile netto di 16,9 miliardi di yen (108 milioni di euro) a fronte della perdita netta di 16,2 miliardi dell'esercizio precedente.

Nonostante il giro d'affari sia calato del 3,1% a 2.230,4 miliardi di yen (14,3 miliardi di euro), il risultato operativo è quasi quadruplicato a 90 miliardi (577 milioni di euro).

Il numero dei passeggeri trasportati sulle rotte internazionali non ha subito invece gradi variazioni a causa della attività di ristrutturazione del network e della flotta.

Other Suppliers

Hotels

Cresce del 7,3% il RevPar in Europa nel mese di aprile

Secondo l'ultima ricerca effettuata da Smith Travel Research e relativa alle performance dell'industria alberghiera europea nel mese di aprile 2008, il settore ha registrato complessivamente un incremento del 7,3% nel RevPar (revenue per available room) rispetto allo stesso mese del 2007.

In particolare, i dati evidenziano un aumento del 4,2% per il tasso di occupazione e del 3% per l'Adr (Average Daily Rate) se confrontati con lo stesso periodo dell'anno precedente. All'interno dei Paesi europei da sottolineare le performance dell'Europa Occidentale con un incremento del RevPar di ben 14,6 punti percentuali e dell'Europa dell'Est con un aumento del 14,4% per l'Adr e del 9,9% per il RevPar. Tra i Paesi europei che hanno registrato gli incrementi più significativi vi sono la Polonia (+ 13,9% il tasso di occupazione, +24,5% l'Average daily rate e +41,9% il RevPar) e la Norvegia (rispettivamente +26%, +18,8% e +49,6%). Rilevanti anche gli aumenti del RevPar in Belgio (35,5%), Finlandia (+32,2%), Svezia (35,1%) e Svizzera (+34,7%), nonché dell'Adr in Russia (+20,1%). Se consideriamo invece i dati cumulati da inizio anno, il trend appare piuttosto stabile ma con forti differenze a seconda delle diverse aree geografiche: l'Adr risulta in crescita, ad esempio, nell'Europa Orientale (+12,8%) e Occidentale (+6,5%) e in calo nel Nord Europa (-5,2%). Anche in questo caso il Paese che vanta le migliori performance risulta essere la Polonia con un + 31,3% nel RevPar. Seguono Bulgaria (17,9%) e Lituania (+17,3%). In controtendenza invece il Regno Unito che mostra un RevPAR in flessione del 10,2% rispetto ai primi quattro mesi del 2007.

Nuovi investimenti per le catene alberghiere internazionali

Il settore dell'hôtellerie continua a essere in grande fermento, nonostante le crescenti difficoltà riguardo al panorama economico. Estremamente consistenti, infatti, sono gli investimenti effettuati da diverse compagnie alberghiere multibrand, in particolare per supportare l'espansione internazionale laddove il tasso di crescita dei profitti rimane elevato.

Carlson Hotels Worldwide, ad esempio, ha recentemente dichiarato che nel primo quadrimestre del 2008 ha firmato accordi di franchising per più di 50 nuove proprietà

distribuite in 19 paesi per i suoi diversi brand. Anche InterContinental Hotels Group ha effettuato investimenti per la realizzazione di circa 20mila nuove camere, raggiungendo così un'offerta complessiva di oltre 231mila stanze in tutto il mondo. Medesima strategia anche per Starwood Hotels & Resorts, che ha siglato, sempre nel primo quadrimestre 2008, 43 nuovi accordi di franchising e hotel management, per un totale di 13mila nuove stanze che si sommano alle 107mila già in portafoglio.

Aprile al rialzo per gli hotel italiani

Secondo l'ultima indagine Aica il mese di aprile 2008 ha registrato miglioramenti per gli hotel italiani. Il tasso di occupazione camere, infatti, per gli associati è aumentato dello 0,3% rispetto allo stesso mese del 2007. Questo risultato è sicuramente conseguenza del buon andamento del segmento business, in particolare nelle città di Milano, Bologna e Torino dove si è registrato un incremento a doppia cifra. Anche il revPar delle catene alberghiere nazionali è tornato positivo (+ 0,37%). In crisi invece il segmento lusso che evidenzia un calo di 9 punti percentuali nel revPar e del 6,7% nel tasso di occupazione. Anche per le città d'arte i valori si posizionano sotto la media nazionale.

Una nuova proposta green da Fairmont Hotels

Il gruppo Fairmont Hotels ha da poco lanciato i cosiddetti "Travel Green", pacchetti di viaggio speciali dedicati alla scoperta e al rispetto dell'ambiente senza però rinunciare al servizio offerto da Fairmont. Tra le tante proposte, il Panda Package al Fairmont Washington che offre a tutti gli ospiti un kit di benvenuto (macchina fotografica, libro sulle attività dello zoo e ingresso gratuito all'esposizione dei panda) per visitare il famoso zoo della città. L'hotel si è impegnato a fare una donazione di 7 dollari alla fondazione che si occupa della salvaguardia di tali animali per ogni notte prenotata con il "pacchetto panda".

La catena Fairmont, dopo l'accordo siglato con il WWF contro l'emissione di CO₂, ribadisce così il proprio interesse verso l'ambiente, continuando a ispirarsi a una filosofia di eco-lusso.

AC Hotels sbarca a New York

Il presidente di AC Hotels, Antonino Catalán, ha dichiarato recentemente che il gruppo spagnolo sta per concludere un accordo di partnership al 50% con un socio spagnolo per l'apertura di un nuovo AC Hotels a New York.



L'investimento previsto è stimato intorno ai 60 milioni di euro. Il nuovo hotel del gruppo sarà situato nel quartiere di Manhattan e disporrà di circa 150 camere. L'inaugurazione è prevista per il 2010. Secondo quanto affermato da Catalán, "questo è un buon momento per sbarcare negli Stati Uniti grazie al dollaro debole. E poi Madrid e Barcellona continuano ad essere troppo care". Il nuovo investimento s'inserisce nella strategia della catena spagnola di raddoppiare il numero delle strutture in portfolio entro la fine del 2008, chiudendo l'anno con un fatturato di 300mln di euro contro i 250 dell'anno precedente.

Hotel Mito: efficienza ed ecologia

Il gruppo ThermoSerr, entrato di recente nel settore del turismo, ha inaugurato l'Hotel Mito a Milano Ossona con la partecipazione di Tesse Hotel. Si tratta di un innovativo albergo pronto a soddisfare le richieste dei viaggiatori d'affari più esigenti attraverso servizi e tecnologie all'avanguardia, design, confort e ristorazione che vanno al di là degli standard abituali offerti dagli hotel a tre stelle.

La struttura dispone di 38 camere tra cui 2 Junior Suite, ristorante, bar e ampio garage. E' presente anche una sala riunioni di 50 metri quadrati e un'ampia palestra.

L'albergo è facilmente raggiungibile sia dal nuovo polo fieristico di Milano Rho - Pero (15 minuti) che dall'aeroporto di Malpensa (20 minuti) attraverso la nuova viabilità.

Ma la vera caratteristica dell'Hotel Mito risiede nell'utilizzo ecologico dell'energia. L'intera struttura, infatti, è stata progettata tenendo conto più evoluti sistemi di produzione di energia in un'ottica di risparmio e di efficienza energetica allo scopo di ottenere un "bilancio energetico zero", ossia di azzerare le emissioni di gas inquinanti.

Il Novotel di Genova si rifà il look

Il Novotel di Genova è stato sottoposto a un'importante intervento di ristrutturazione. I lavori hanno interessato innanzitutto alcune delle aree comuni come la hall, il bar e il ristorante che sono stati completamente ridisegnati secondo la formula Novotel Café, nuovo concept di ristorazione che prevede l'apertura 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e propone spazi accoglienti dal carattere conviviale. Anche le 112 camere di cui l'albergo dispone hanno acquistato una nuova identità grazie alla completa ristrutturazione. L'opera di restyling è stata voluta per adeguare anche il Novotel di Genova ai nuovi standard dettati dal brand "Novotel, designed for natural living", la nuova identità del marchio.



Ferrovie

FS, 200 giorni alla partenza del primo treno ad alta velocità tra Milano e Bologna

Si avvicina l'entrata in servizio del primo treno ad alta velocità tra Milano e Bologna. La posa dei binari su questa tratta è stata da poco portata a termine. Ad oggi l'avanzamento complessivo dei lavori ha raggiunto il 91%: è stato completato l'armamento ed è stata completata l'elettificazione dell'intera linea.

Con l'attivazione commerciale della nuova linea veloce, prevista tra 200 giorni, la città di Bologna disterà solo un'ora dal capoluogo lombardo contro le quasi due di oggi.

Al debutto l'Agenzia nazionale per la sicurezza ferroviaria

La nuova Agenzia Nazionale per la sicurezza ferroviaria diventerà operativa dalla fine di maggio e avrà sede a Firenze. All'interno dell'Agenzia lavoreranno 200 tecnici - che dovrebbero diventare 300 entro la metà del 2009 - che opereranno in piena autonomia rispetto alle Ferrovie dello Stato e al Ministero delle Infrastrutture.

Tra i principali compiti del nuovo organismo vi sono la definizione e adozione di regole nazionali di sicurezza per la rete e i servizi; il rilascio della certificazione di sicurezza per le imprese che intendono svolgere servizi di trasporto sulla rete ferroviaria nazionale; le autorizzazioni di messa in servizio del materiale rotabile, nonché la concessione delle autorizzazioni per i sistemi ferroviari convenzionali e ad alta velocità.

Autonoleggio

Nuovo accordo Sixty Autonoleggio e UNA Hotels & Resorts

Sixty Autonoleggio, società presente in Italia dal 1998, e UNA Hotels & Resorts, catena alberghiera italiana che in pochi anni ha raggiunto una copertura capillare in tutto il territorio nazionale, hanno siglato una partnership per offrire ai rispettivi clienti vantaggi esclusivi legati al mondo della mobilità, garantendo servizi di qualità a prezzi ancora più convenienti. Grazie a questo accordo, i clienti Una Hotels & Resorts possono usufruire di tariffe vantaggiose negli oltre 160 centri di noleggio dislocati su tutto il territorio nazionale e di una flotta composta dagli ultimi modelli delle più note case automobilistiche. I clienti Sixty potranno invece usufruire di tariffe molto convenienti per soggiornare in una struttura UNA Hotels & Resorts o UNAWAY Hotels a scelta, sia per viaggi di lavoro che personali.

Technology

Check-in via cellulare entro l'anno prossimo

Entro il 2009 il 70% delle compagnie aeree di linea sarà in grado di consentire ai passeggeri l'effettuazione delle operazioni di check-in tramite il proprio telefono cellulare. È quanto ha affermato nel corso di un convegno tenutosi a Roma nel mese di maggio la SITA, società leader nella fornitura di soluzioni tecnologiche e di comunicazione nel trasporto aereo. Il nuovo servizio sarà utilizzabile da tutti i passeggeri con il solo bagaglio a mano che potranno compiere le transazioni legate ai viaggi più semplici con un semplice sms, permettendo di dimezzare i tempi operativi e di snellire notevolmente le procedure d'imbarco.

Collegamento Ipod & Iphone sugli aerei di Singapore Airlines

Novità in volo per Singapore Airlines. Dal 15 maggio, infatti, la compagnia aerea asiatica offre il collegamento per Ipod & Iphone attraverso il suo sistema d'intrattenimento di bordo (KrisWorld). Il servizio, di ultima generazione, è disponibile sugli Airbus A340-500 interamente configurati in versione Business e impiegati sulla rotta New York – Singapore. Sulla tratta Los Angeles – Singapore, invece, il collegamento sarà attivo da agosto. I passeggeri possono così ascoltare la propria musica o guardare i propri filmati semplicemente collegando l'Ipod o l'Iphone alla console KrisWorld. Inoltre ogni poltrona dispone di uno schermo Lcd a 23 pollici. "Questa è una prova ulteriore della nostra attenzione verso i passeggeri, per garantire loro la massima soddisfazione" ha commentato Yap Kim Wah, Senior Vice-President Product & Services, di Singapore Airlines.

Airports

Assaeroporti: traffico passeggeri in leggera flessione in aprile

Secondo i dati forniti da Assaeroporti per il mese di aprile 2008 la crescita dei passeggeri negli aeroporti italiani ha registrato una battuta d'arresto. I valori evidenziano infatti una flessione del 3,7% (rispetto al mese di aprile 2007, in cui però era compreso il periodo pasquale) nel numero dei passeggeri, che sono stati pari complessivamente a 11 milioni circa. Particolarmente significativa la flessione di Milano Malpensa (-30,8%). In controtendenza invece l'aeroporto di Roma Fiumicino che segna un +11,1% nel traffico passeggeri rispetto allo stesso mese del 2007. Se

guardiamo ai dati cumulati dall'inizio dell'anno, il totale supera i 40 milioni di passeggeri, con un incremento pari al 4,1%.

Performance positive per l'Aeroporto di Bologna

Chiude in attivo il bilancio 2007 dell'Aeroporto G. Marconi di Bologna: il risultato prima delle imposte è stato pari a 4,1 milioni di euro, mentre l'utile netto si è fermato a 0,5 milioni di euro a causa dei risultati negativi sostenuti dalle partecipate. Il fatturato della società è aumentato del 6% rispetto al 2006 raggiungendo i 55,8 milioni di euro, grazie soprattutto all'incremento registrato nel traffico passeggeri. L'aumento dei ricavi è stato però bilanciato dalla forte crescita dei costi operativi, +18%, incremento da attribuire per larga parte a oneri imposti da elementi esterni all'azienda. Il margine operativo lordo è risultato pari a 18,3 milioni di euro per una redditività - espressa come rapporto tra il Mol e i ricavi - del 33%.

Più ampia l'area partenze all'Aeroporto Catullo di Verona

È stata presentata lo scorso 19 maggio la nuova area partenze dell'aeroporto Valerio Catullo di Verona. La nuova sezione - che consente di triplicare gli spazi a disposizione dei viaggiatori in partenza - è solo la prima parte di un intervento complessivo di riconfigurazione del terminal veneto studiato in vista del progressivo e continuo sviluppo dello scalo che, nell'arco di dieci anni, ha raddoppiato il proprio traffico, fino a superare i tre milioni e mezzo di passeggeri. I viaggiatori avranno così a disposizione un numero maggiore di varchi per i controlli di sicurezza, più gates di imbarco e ulteriori servizi commerciali.

L'aeroporto Catullo ha registrato nel primo quadrimestre del 2008 un incremento nel numero di passeggeri pari a quasi il 6 per cento.

Aeroporti Usa: passeggeri meno soddisfatti

La soddisfazione dei viaggiatori relativa ai servizi aeroportuali nord-americani è in calo. È quanto afferma per il 2008 il North America Airport Satisfaction Study condotto da J.D. Power Associates e giunto ormai alla sua ottava edizione.

Secondo la ricerca nel 2008 il grado di soddisfazione complessivo dei viaggiatori è pari a un punteggio di 675 su mille, quattordici punti in meno rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente.

La soddisfazione dei passeggeri era cresciuta in modo continuativo dal 2002 al 2006, ma i ritardi degli aerei, le cancellazioni e i vari tagli di servizio e personale hanno portato l'indice di soddisfazione - misurato sulla base di 6 diversi fattori - a scendere negli ultimi due anni.

