

出國報告（出國類別：其他）

參加國際機場協會(ACI)亞太區
第 22 次經濟委員會會議暨三一論壇報告

服務機關：桃園國際機場股份有限公司

姓名職稱：曾少萍 科長

潘怡汝 專員

趙珮雅 專員

派赴國家：越南胡志明市

出國期間：民國 113 年 11 月 3 日至 11 月 7 日

報告日期：民國 114 年 1 月 9 日

摘要表

計畫名稱	參加國際機場協會亞太區專業委員會			
報告名稱	參加國際機場協會(ACI)亞太區第 22 次經濟委員會會議暨三一論壇報告			
出國人員	姓名	服務單位	職稱	職等
	曾少萍	會計處	科長	從業人員
	潘怡汝	會計處	專員	從業人員
	趙珮雅	會計處	專員	從業人員
出國地區	越南胡志明市			
參訪機關	無			
出國類別	其他(會議)			
出國期間	113 年 11 月 3 日至 11 月 7 日			
報告日期	民國 114 年 1 月 9 日			
關鍵詞	國際機場協會、經濟委員會、Airports Council International、ACI、三一論壇			
報告內容摘要	<p>國際機場協會(Airports Council International, ACI) 是以全球各國國際機場為成員之國際組織，總部位於加拿大蒙特婁，並於非洲、亞太和中東、歐洲、拉丁美洲和加勒比地區以及北美設有辦公室。桃園國際機場公司隸屬於 ACI 亞太和中東地區，ACI 亞太和中東地區理事會之下設有經濟、營運安全、環境、人力資源等專業委員會。</p> <p>本次 ACI 亞太和中東地區經濟委員第 22 次會議於越南胡志明市舉行，並積極邀請各機場代表接續參加同樣於胡志明市舉辦的三一論壇。隨著疫後運量復甦、機場營運恢復正常，ACI 經濟委員會主席鼓勵各機場代表親自出席參與會議，藉此增進各機場交流互動機會，並分享營運經驗、更新近況，亦有助於提升桃園機場在國際舞臺的能見度。</p> <p>三一論壇(The Trinity Forum)是由機場營運單位、免稅業者及國際旅遊零售品牌業者三方一同參與，針對機場商業收益進行交流研討，藉由三方互相合作，來提升機場商業服務設施，進而改善旅客機場體驗、刺激旅客消費力，以提高機場整體非航空收入，達成三方及旅客互惠共贏之成效。</p> <p>本屆三一論壇以「在不斷變化的消費者環境中推動創新以保持領先地位 (Driving Innovation to Remain Relevant Within an Evolving Consumer Landscape)」為主題，探討機場發展策略、旅遊零售業未來展望和智慧消費趨勢等，期望各機場商業活動能因應旅客消費模式轉變進化，藉此提升顧客體驗，增進航空、旅遊零售領域價值。</p>			

目 錄

壹、目的-----	3
貳、過程-----	3
一、出國行程概要-----	3
二、機場代表近況更新與分享-----	4
三、越南隆城國際機場(LTIA)簡介-----	7
四、機場因應通膨調整收費之重要性-----	8
五、疫後運量及營收復甦情形-----	9
六、透過數據整合提升旅客體驗-----	11
七、旅遊零售產業未來展望-----	12
參、心得及建議-----	13
附錄 1、第 22 次 ACI 亞太區經濟委員會會議議程表-----	17
附錄 2、ACI 亞太區經濟委員會代表與觀察員名單-----	18
附錄 3、2024 年三一論壇議程表-----	19

壹、目的

國際機場協會(Airports Council International, ACI) 是以全球各國際機場為成員之國際組織，總部位於加拿大蒙特婁，並於非洲、亞太和中東、歐洲、拉丁美洲和加勒比地區以及北美設有辦公室。桃園國際機場公司隸屬於 ACI 亞太和中東地區。ACI 亞太和中東地區決策機構為理事會，其下設有經濟、營運安全、環境、人力資源等專業委員會。本公司自 2015 年起即加入為經濟委員會成員，該委員會每半年舉行一次會議，本次第 22 次經濟委員會會議由越南機場公司(Airports Corporation of Vietnam, ACV)主辦，於越南胡志明市舉行，並接續舉辦三一論壇(The Trinity Forum)。

現今全球機場營運大致上已恢復正常運作，桃園機場 2024 年旅客人次已突破 4,000 萬，且正值第三航廈建設高峰期，透過參與國際機場協會亞太區經濟委員會，可與會員機場交流營運資訊，了解周邊機場經營現況及未來發展規劃，並有助於提升桃園機場在國際舞台的能見度。三一論壇從機場商業收益角度切入，探討機場營運發展策略、旅客機場零售服務體驗、旅遊零售產業未來發展趨勢等，有助於我們了解市場趨勢、旅客需求及消費行為的轉變，並從各界分享中汲取經驗，以提升機場商業服務，致力於優化旅客機場體驗。

貳、過程

一、出國行程概要

桃園國際機場股份有限公司會計處曾科長少萍、潘專員怡汝及趙專員珮雅三員，奉派於 113 年 11 月 3 日至 7 日於越南胡志明市參加本次兩場會議，主要行程如下：

日期	地點	主要行程概述
113 年 11 月 3 日	桃園—胡志明市	啟程
113 年 11 月 4 日	胡志明市	參加 ACI 亞太區經濟委員會會議
113 年 11 月 5 日	胡志明市	參加三一論壇會議第一天
113 年 11 月 6 日	胡志明市	參加三一論壇會議第二天
113 年 11 月 7 日	胡志明市-桃園	返程

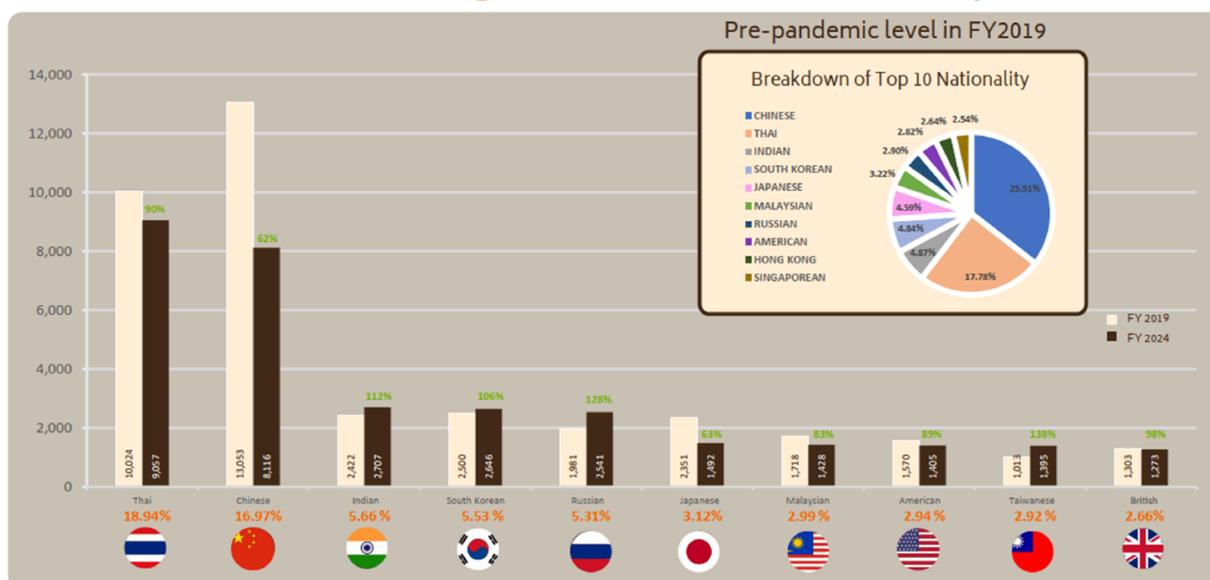
二、機場代表近況更新與分享

(一)泰國機場公司(Airports of Thailand Public Company Limited, AOT)：

泰國機場公司管理泰國 6 大機場，分別為素萬那普機場(BKK)、廊曼國際機場(DMK)、布吉國際機場(HKT)、清邁國際機場(CNX)、清萊國際機場(CEI)及合艾國際機場(HDY)，該 6 大機場於 2023 年營運量佔泰國整體機場的 86.7%。截至 2024 年 7 月整體收入已幾乎超過疫情前同期之水準。

統計疫情前後泰國國際航線旅客前十大國籍分布數據顯示，中國旅客雖然僅恢復至疫情前 62%水準，但仍是僅次於泰國本國籍第二大佔比之旅客；印度、韓國、俄羅斯、台灣旅客人數則均超越疫情前人數。

International Passengers – Fiscal Year 2024 8 Month (Oct 2023 - May 2024) Thousands Pax, % Sharing and % of FY2019 Recovery



(圖 1：疫情前後泰國國際航線旅客前十大國籍分布)

在提升機場非航空收入方面，泰國機場公司除了妥善規劃商業服務設施空間、旅客動線外，亦蒐集旅客購物數據，分析各機場購物旅客的國籍、購買的品項等，藉此了解不同客群的消費模式，以改善機場提供服務的內涵，為機場創造最大化的非航空收入。更推出了 SAWASDEE Pass 個人化服務，協助旅客順利完成登機手續、

通關以及行李托運、提取等程序，另根據個人需求，提供如預訂交通工具、住宿及其他旅遊相關服務，以提升旅客的機場體驗滿意度。



(圖 2：泰國各機場購物旅客排名及其購買品項)



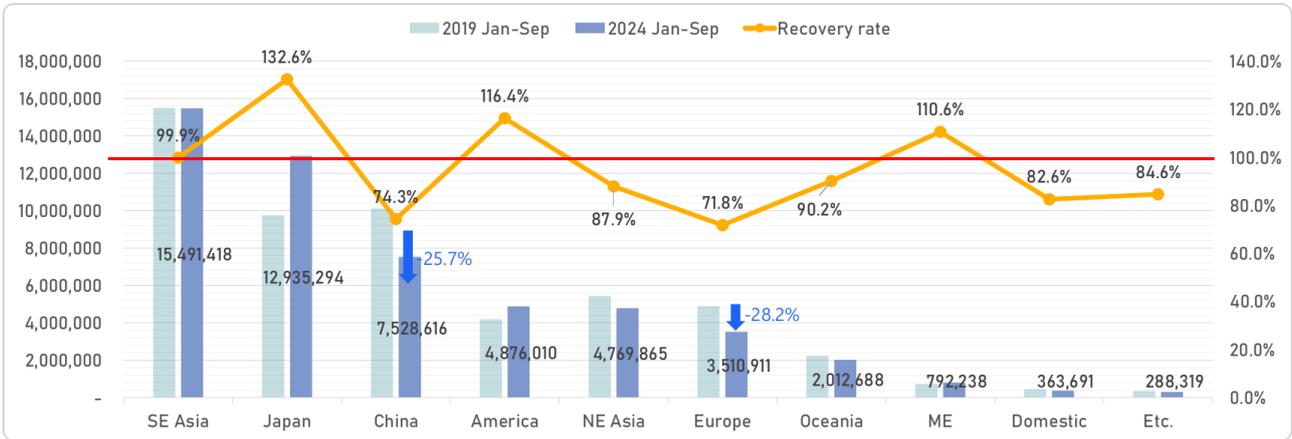
(圖 3：泰國機場公司推出 SAWASDEE Pass 個人化服務)

此外，泰國機場公司也致力於各機場的建設計畫及永續發展措施，在提升機場硬體設施增加旅客服務量能的基礎下，同時推行使用永續航空燃料(SAF)以減少航空業的碳排放，及加強對污水與廢棄物的管理，確保資源被有效利用以達成環境保護，並鼓勵航廈採用電動計程車、汰換設備等，以減少二氧化碳排放量，達成永續經營之模式。

(二)仁川國際機場(Incheon Airport, ICN)：

在營運績效表現方面，截至 2024 年 9 月份，航空架次與 2019 年同期相比已恢復至疫情前水準；客運量則恢復 97%，預計今年年底全年度客運量可以達到 7,000 萬人次，將會是疫後首度全面復甦。

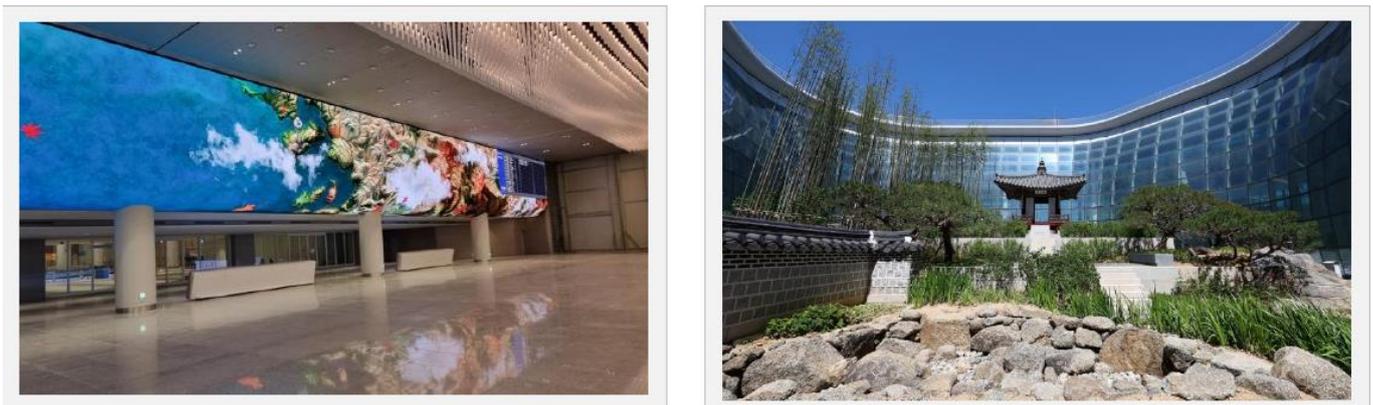
依據地區別客運量統計數據顯示，2024 年仁川機場旅客以東南亞人數為大宗，其次為日本及中國，但與疫情前相比，來自中國和歐洲國家旅客人數減少，恢復速度較為緩慢。



(圖 4：依地區別統計仁川機場旅客數)

在財務表現方面，2023 年淨利達到 3.59 億美元（約新臺幣 116 億元），相較於 2022 年已成長超過 7 億美元（約新臺幣 226 億元）；2024 年上半年財務表現亦持續成長，累積總收入達到 8.8 億美元（約新臺幣 284 億元）。

在航廈建設方面，仁川機場在第四階段建設完工後，預計每年可容納 1.06 億旅運人次及 60 萬航機起降架次。其中新增的機場體驗設施包括動態雕塑、巨型電視牆及傳統韓國造景，藉以向世界各地旅客展示現代與傳統的韓國文化。



(圖 5：仁川機場新增機場體驗設施)

三、越南隆城國際機場(LTIA)簡介

隆城國際機場(Long Thanh International Airport, LTIA)選址位於越南南部同奈省(Dong Nai)，距目前胡志明市新山一國際機場(SGN)約 40 公里，其規劃建設為依國際民航組織(ICAO)分類中的 4F 級機場。該建設工程預計分三階段進行，目前為第一階段，第一階段預計建設一座航廈及兩條跑道，完工後每年可容納 2,500 萬人次及 120 萬噸貨運量；整體完工後將取代新山一國際機場地位，成為東南亞新的國際航空樞紐機場，預計每年服務旅客量可達 1 億人次、貨運量達 500 萬噸。

隆城國際機場外觀以越南國花「蓮花」為理念設計，藉此向國際旅客展現越南的熱情文化及現代建築；內部設備將以旅客為中心，設立即時航班資訊、自助報到機台、生物辨識系統等，並結合數位及自動化技術，讓旅客能有更加便利及快速的登機流程。



(圖 6：隆城國際機場示意圖 1)



(圖 7：隆城國際機場示意圖 2)

四、機場因應通膨調整收費之重要性

機場營運成本主要來自人力、維護和建設成本，和其他行業一樣，隨著大環境物價通膨，這些成本可能會大幅增加，對機場運作造成財務壓力，若能建立良好的機制，跟隨通膨程度調整機場收費將能確保機場財務運作穩定及健全性，有助於機場持續提供高品質的服務，並有能力不斷投入新建設並改善基礎設施。

為能有效因應通貨膨脹調整收費，可設立一套結構化作業流程。首先，先選定一個合適的通貨膨脹指標作為衡量基準，後續應定期審視收費費率表，檢視機場是否需跟隨通膨趨勢調整收費，並確保收入與營運支出成本同步成長。另外，針對特許權經營契約，協議內容應涵蓋通貨膨脹調整條款，並訂有合理公平的風險分攤機制，確保通膨風險在機場管理方和特許經營者之間是公平分攤的。此外，與監管機關、航空公司等主要利害關係人之間的公開溝通也是重要的，良好的溝通可以降低通膨調整收費的阻力，並有助於維持長期合作關係。

在選擇通貨膨脹指標方面，主要考量該指標是否能適當反映機場營運成本通膨情形，並且是經監管機關認可的指標，以下 6 種為機場常用來衡量通膨的指標：

- (一)消費者物價指數(CPI)：衡量消費者購買商品或服務所支付的平均價格變化，常被廣泛作為通貨膨脹調整的基準，可以反映生活成本、工資、公營事業等通膨壓力，涵蓋多方面，能適時反映機場營運成本變動。
- (二)生產者物價指數(PPI)：追蹤國內生產者產品售價的平均變動，著重於生產過程的上游成本，包括材料、能源、服務等。機場於擴建或新建時期，維護、建造等營運成本佔比重，PPI 可作為衡量建築材料等價格上漲的指標。
- (三)營造工程物價指數(CCI)：追蹤建築材料、勞動力和設備等成本，是為了衡量建築行業相關通膨所量身訂製的。機場計畫進行擴建或維護工程時，可以透過 CCI 追蹤混凝土、鋼筋和勞動力等材料的價格趨勢。
- (四)燃料價格指數(Fuel Price Indices)：追蹤航空燃料和其他能源的價格。機場機坪作業、航機加油等其他營運均涉及能源成本，在能源成本波動較大的地區，使用專門的燃料指數，有助於機場根據能源成本調整相關收費。
- (五)零售物價指數(RPI)：與 CPI 相似，從消費者角度衡量通貨膨脹，但包含貸款利息

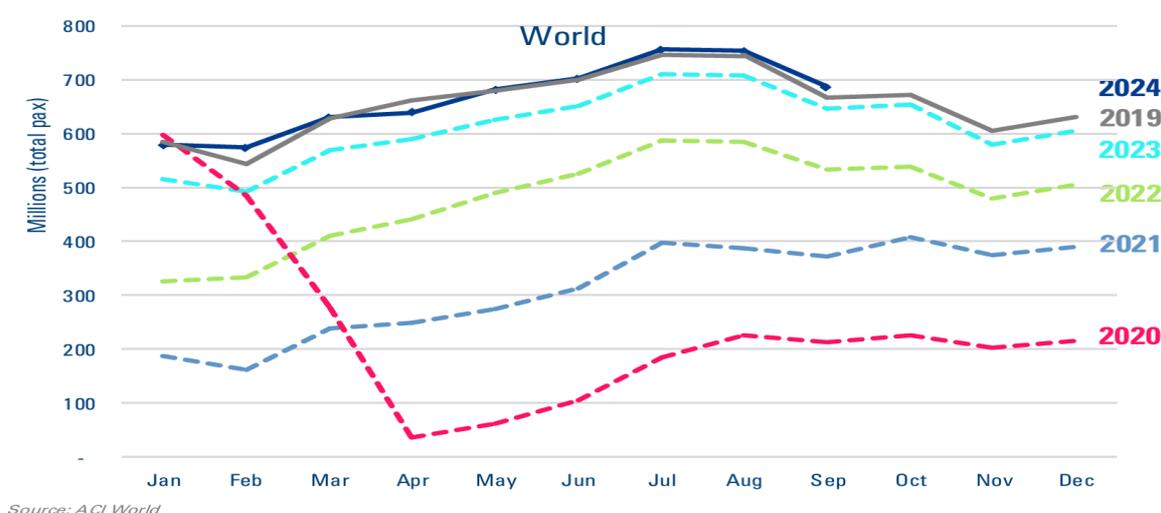
支出等成本。在英國等地區官方會以 RPI 作為通膨衡量標準，涵蓋面相更加廣泛。

(六)機場專用通膨指數(Airport-Specific Inflation Indices)：制訂客製化的通膨指數，專門關注與機場營運相關的特定成本，包括勞動力、能源、建設成本，可以根據機場的成本結構進行調整，不同於其他通膨指數。

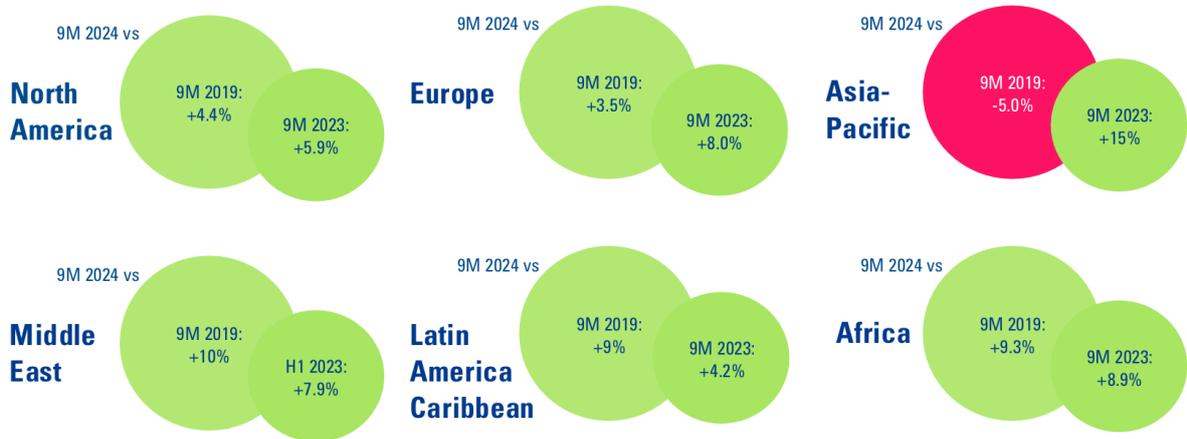
機場如果未能隨著通膨情況調整收費，長期下來人力、物料、建設等營運成本漲幅將超越收入。收入短缺會使得機場無法妥善維護或翻新現有設備，更難以投入新的基礎建設，不僅降低服務品質，影響旅客的機場體驗，亦對機場營運造成負面影響，降低機場的競爭力。因此根據通膨情形定期調整機場收費對維持機場營運至關重要，不僅能有助於維持機場財務的穩定性，更能確保機場整體長期穩健的發展。

五、疫後運量及營收復甦情形

自疫情爆發以來，航空產業影響甚鉅，最關注的便是何時能全面恢復至疫情前水準，依 ACI 統計數據來看，截至 2024 年 9 月份，全球航空整體客運量表現已全面恢復至疫情前水準，但若依地理位置各區細看，亞太地區復甦較為緩慢，尚未完全恢復，其餘地區則均超越 2019 年水準。



(圖 8：近年全球客運量趨勢圖)



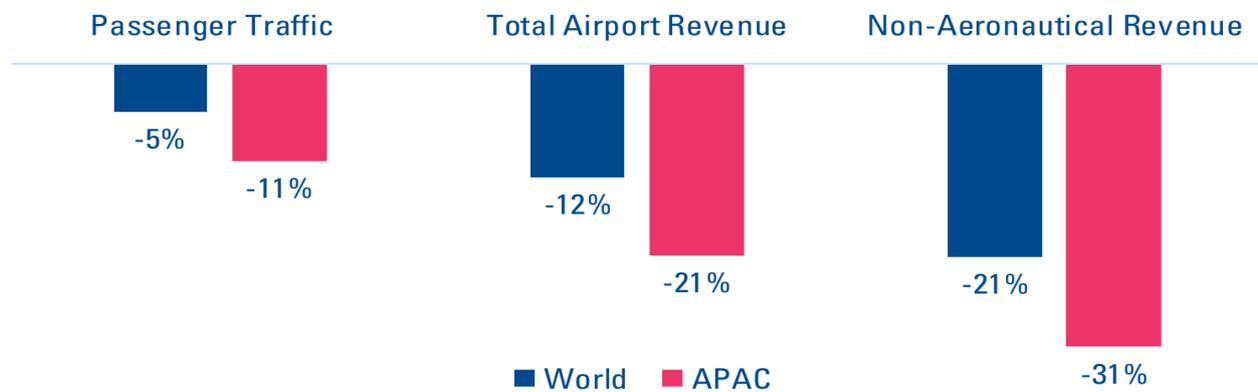
Source: ACI World

7

(圖 9：截至 2024 年 9 月依地區別分析客運量)

然而將客運量與收入恢復程度相比，會發現收入復甦程度不及於運量恢復程度，其中非航空收入恢復得更加緩慢。分析亞太地區疫情前後機場非航空收入結構，可以看出零售收入雖然仍是非航空收入主要來源，但比重明顯下降，土地房屋租金則有微幅成長之趨勢。

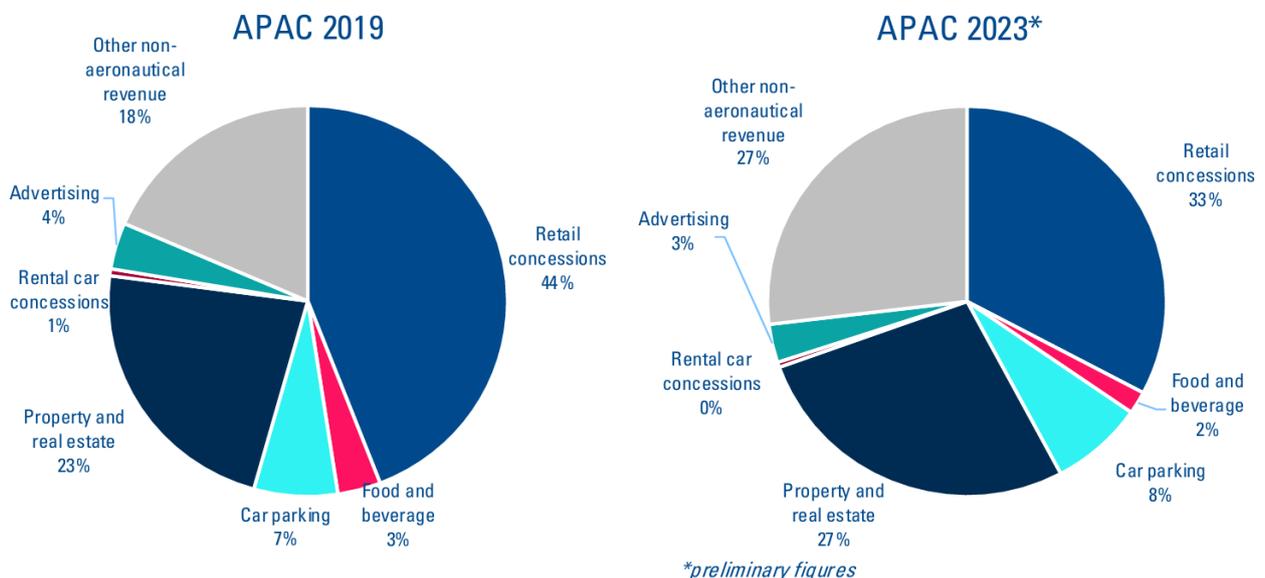
2023* vs 2019 [Real Terms]



*preliminary figures

Sources: ACI World, IMF

(圖 10：全球、亞太地區運量及收入復甦程度)



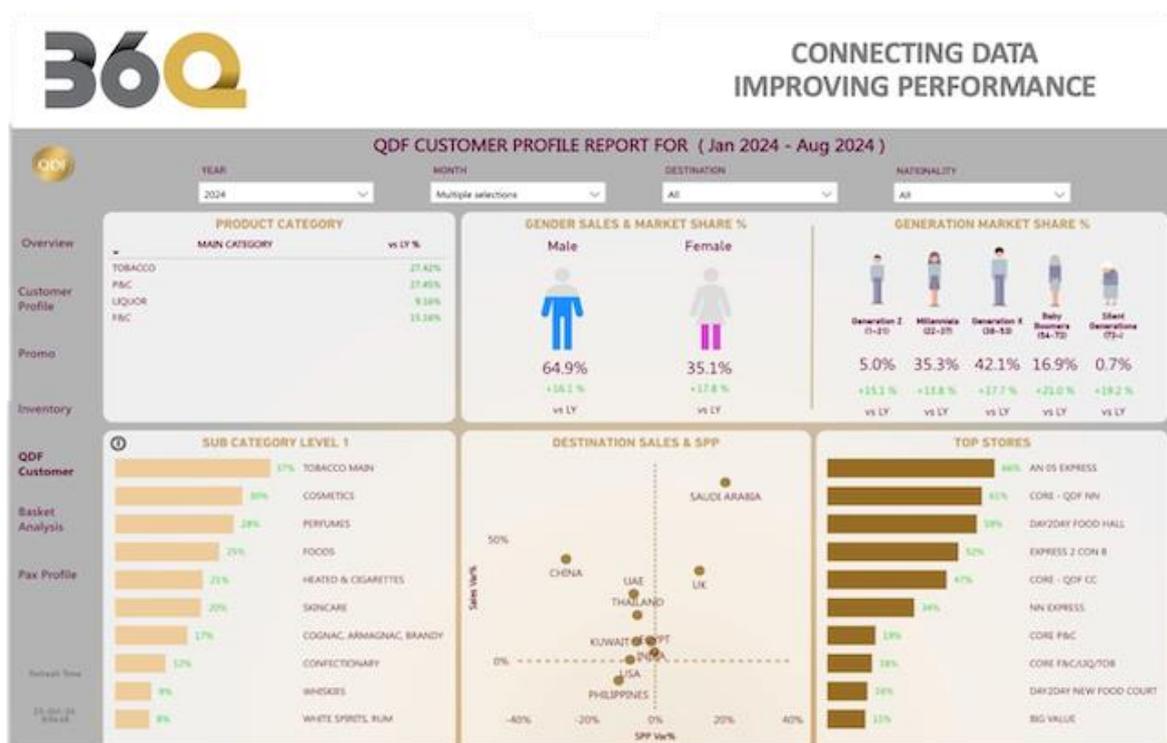
Source: ACI World

(圖 11：亞太地區 2019 年及 2023 年非航空收入結構佔比)

ACI 針對長期全球客運量表現預估到 2042 年全球客運量將成長近一倍，若以地理區域細分，並考量人口紅利及各區旅遊傾向，長期下來預測亞太地區複合年成長率將位居第一，其次為中東、非洲；針對機場收入表現推估，總收入部分預計 2025 年可以恢復至疫情前水準，非航空收入則要等到 2026 年才能達到疫情前水準。

六、透過數據整合提升旅客體驗

Thabet Musleh 身為卡達航空首席零售暨酒店長，於三一論壇中展示了卡達航空、卡達免稅店及哈瑪德國際機場(DOH)如何透過數據共享合作來提升旅客機場體驗。首先，Thabet 展示卡達免稅店歷經三年時間精心打造的 36Q 數據共享平台(36Q data-sharing platform)，這一開創性數據平台搜集了哈瑪德國際機場旅客及卡達免稅店消費者即時且詳盡的數據，內容涵蓋年齡、性別、國籍、旅行頻率、消費商店及品項、旅程目的地等多項數據，預計將於 2025 年 1 月 1 日起免費向其合作夥伴開放。透過平台數據資料，合作夥伴能更全面地了解旅客潛在需求及喜好，運用這些資訊為旅客量身打造獨特的終極體驗。



(圖 12：卡達免稅店 36Q 數據共享平台)

此外，Thabet 亦在論壇中介紹卡達航空集團開發的人工智慧虛擬助理「Sama」，並透過 Sama 與主持人 Martin Moodie 的對話，展示 Sama 如何透過數據分析，適時地協助旅客，為旅客量身打造合適的購物指南及餐飲建議，讓他們能更盡興的享受旅程。



(圖 13：卡達航空人工智慧虛擬助理「Sama」)

七、旅遊零售產業未來展望

後疫情時代，全球旅客運量已大致恢復，然而，非航空收入恢復程度卻不如預期，部分原因是因為疫情爆發改變了消費者的購物習慣，帶動了電子商務蓬勃發展，相對導致旅遊零售買氣下滑，這暗示著旅遊零售產業正面臨重大的變革與挑戰，要將這危機化為轉機，我們可以從以下幾個方面著手改變：

- (一)機場商業空間規劃：為滿足不同旅客族群多元的需求，旅遊零售業者可以藉由打造靈活且可調整的空間型態去因應，便於依據不同品牌需求和旅客行為做變化，可以隨著旅客的需求改變或節慶活動等主題進行調整，透過靈活的空間設計，有效提升空間使用率，進而優化顧客體驗。
- (二)整合數位與實體通路：隨著科技日新月異，消費者的購物習慣逐漸發生改變，「數位原住民」越來越多，他們傾向在網路平台了解並購買商品，因此結合數位及實體

購物模式成為未來零售產業的重要趨勢。旅遊零售商可以藉由打造沉浸式數位體驗與實體互動結合的購物模式，提升品牌知名度，讓旅客獲得嶄新的購物體驗。

(三)品牌與消費者間的關聯性：現今全球旅客人數逐漸成長，但其購買力卻未能同步提升，旅遊零售業者要想改變這困境，品牌商應主動發掘旅客潛在的需求，從產品定位、包裝定價到活動宣傳等方面著手，並針對不同旅客需求提供客製化的服務，透過數據分析與個人化推薦來提升購買力，加強品牌與旅客間的互動連結，增進旅客對於品牌的忠誠度。

(四)永續發展與創新：旅遊零售業在永續發展的浪潮中也是不可避免地要為社會環境盡一份心力，在未來，旅遊零售商品不單單是一個物品或服務，也是傳遞品牌價值與社會責任的媒介，業者應在創新與永續發展中取得平衡，推出兼具環保理念與社會責任的產品或服務。

(五)長期合作創造共贏：未來的旅遊零售市場，不再局限於品牌與消費者雙方之間，要確保整體市場的繁榮，需要各方一同努力、共享資源，包含品牌商、零售商及機場管理方，都應該本著共贏的理念攜手合作，建立良好的夥伴關係，共同面對挑戰，為旅遊零售業開創一個嶄新的世代。

參、心得及建議

隨著後疫情時代的來臨，雖然全球旅客運量已大致恢復，但如何提升非航空收入仍然是各國機場苦惱的難題。此外，如何進一步提升機場服務和旅客體驗滿意度，使機場更具吸引力和競爭力，也成為當前亟待解決的問題。

ACI 亞太區經濟委員會成員多為各機場財務、商業營運、策略規劃之重要主管，其探討之議題涉獵甚廣，包括商業經營、收費管理、財務規劃、公私合營、物流運籌、航空客貨運趨勢分析等，是 ACI 亞太區理事會之重要決策智庫，歷年來也獲理事會交辦重要研調案，研究方向經經濟委員會討論後成案，研究初稿送經濟委員會審核後呈理事會決策定稿，發布形成 ACI 亞太區之官方報告或專業意見。本公司自 2015 年 ACI 亞太區經濟委員會成立之初即獲選為該委員會成員，至今已屆 10 年。本公司參與該委員會，除聽取各國機場經營管理者

分享其營運經驗、擴展視野，建立與其他機場的友好關係外，桃園機場代表在歷次會議中，也以簡報及口頭說明等方式，將桃園機場營運亮點，及台灣的特色與優勢，主動讓與會各機場代表充分瞭解，有效提升桃園機場及台灣在國際舞臺的能見度與好感度。

經由本次會議，了解各機場面對疫後復甦相關因應策略、亞太及中東地區航線發展及市場趨勢、如何因應通貨膨脹調整收費等議題，反思桃園機場在未來迎接回流的國內外旅客和提升機場服務品質、重返往日榮耀等，甚有收穫。例如，泰國機場公司透過蒐集旅客購物數據及推出 SAWASDEE Pass 個人化服務，獲得旅客的反饋，藉此來改善機場提供的服務內容；仁川國際機場在新的建設計劃中，增加了能夠讓來自世界各地的旅客在機場內就能感受韓國文化特色的設施，提升旅客的機場體驗，都是我們可以借鑒的作法。

本次 ACI 經濟委員會會議與三一論壇同時於越南胡志明市舉辦，三一論壇是集結機場營運單位、免稅商店與零售業者，及國際旅遊零售品牌之重要會議，聚焦機場商業活動及營收，歷年來由穆迪報導(The Moodie Davitt Report)與 ACI 合辦，並由論壇舉辦地之機場接待，本次由越南機場公司(Airports Corporation of Vietnam, ACV)接待。

本次論壇討論的主題之一是透過數據整合提升旅客體驗，旅客體驗及數位轉型是近年來被反覆探討的商業經濟模式，透過消費者消費習慣、消費能力等大數據資訊分析，為消費者量身打造個人化服務及商品，提供更優質的消費經驗。後疫情時代因應消費行為模式改變，營運整合線上及線下全通路發展已不可逆，數位化便捷快速的購物體驗已是消費者購物體驗重要的一環，旅遊零售業者與品牌業者如能滿足旅客在旅程中的不同需求，才能創造更便利及有效率的消費模式，促進更高的營收及消費轉換率。

透過本次論壇，了解國際航空運輸需求及旅遊零售市場發展趨勢，藉由產業標竿單位的營運策略與經驗分享，重新思考機場、零售業、品牌在後疫情時代的角色；而旅客消費行為與模式轉變，也帶來新的挑戰與契機，這些收穫有助本公司研議機場未來商業發展模式，作為第三航站招商及營運規劃參考，使桃園機場未來商業服務更為多元且全面。

本次赴越南胡志明市參加會議及論壇，感受到近幾年越南政府積極改善基礎建設及推動旅遊業發展所帶來的影響，目前現有最大的新山一機場已逐漸超出可負荷的旅運量，為緩解現有機場的堵塞情形，越南機場公司持續積極推動興建距離胡志明市 40 公里遠的新機場

「隆城國際機場(LTIA)」。我們也透過在市區的觀察，實地感受到越南積極促進觀光與經濟發展，運用其擁有的豐富自然景觀、歷史文化遺產和多樣的旅遊資源，吸引大量國際和國內遊客，近年也成為台灣旅客經常到訪的旅遊目的地，顯見越南在世界航空市場的重要性逐漸攀升。

綜上，本次參與 ACI 經濟委員會會議及三一論壇，讓我們對疫情後的全球機場經營現狀與未來發展策略有了更深刻的理解，也對於機場商業發展及營運策略有新的思路與觀點。未來亦將持續關注國際趨勢，借鑒各標竿機場優秀案例，並致力推動桃園機場各項建設，提升國際競爭力。



(圖 14：ACI 經濟委員會各機場代表與 ANARA 小組成員合影)



(圖 15：新山一機場候機室設有商品販售服務)



(圖 16：新山一機場美食區指引標示)

附錄 1、第 22 次 ACI 亞太區經濟委員會會議議程表



22nd Meeting of the ACI Asia-Pacific & Middle East Economics Committee
Venue: Rex Hotel, Ho Chi Minh City, Vietnam
44 November 2024

(Day 1) 4 November 2024 (Monday) from 09:00 to 17:00 [GMT +7]

Time	Discussion items	Discussion leader/ Coordinator
09:00	1. Welcome, Introductions, Housekeeping & Order of Business (15 mins) <ul style="list-style-type: none"> • Introduction & welcome • Housekeeping, order of business • Approval of Agenda & Minutes from meeting in Riyadh, Saudi Arabia (May 24) 	Chair, Vice Chair, Secretariat
09:15	2. Roundtable – Airport presentations (30 mins) <ul style="list-style-type: none"> • Airport individual presentations – approx. 5-8 mins each • Update from Members on: developments/achievements/challenges since last meeting • Other developments 	Members who submitted presentations only
09:45	3. ACI APAC&MID updates (25 mins) <ul style="list-style-type: none"> • Media Engagements in Singapore on airport charges & infrastructure development • ACI advocacy at ICAO DGCA • Airfares analysis • Middle East Airports Connectivity Study 	Secretariat
10:10	4. Strategic Discussion – ACI white paper on inflation (30 mins) <ul style="list-style-type: none"> • Impacts on operations and CAPEX plans • Methods on inflation adjustments in airport charges • Key points for ACI to advocate 	All Members
10:40	5. Committee Election (20 min) <ul style="list-style-type: none"> • Introduction of candidates • Questions from members • Voting 	All Members
11:00	Coffee break (30 mins)	
11:30	4. Joint meeting with ACI World ANARA group (a global sub-committee on non-aero activities) (1hr) <ul style="list-style-type: none"> • Introduction of ANARA • Memberships • Workplan & activities & deliverables • Presentation from IPP Group (a leading travel retail group in Vietnam) 	All Committee & ANARA Members
12:30	Lunch & group photo (1 hr 30 mins)	
14:00	5. Presentation from Airports Corporation of Vietnam & discussion (1hr) <ul style="list-style-type: none"> • Introduction & Development plans • Long Thanh International Airport (new greenfield airport) and its commercial planning 	All Committee & ANARA Members
15:00	6. Discussion with ANARA members (2hrs)	All Committee & ANARA Members
17:00	-End-	

Committee membership & participation



Asia-Pacific (20)

- **Australia** – Sydney Airport (observer)
- **Cambodia** - Cambodia Airports
- **China** – Capital Airport Holding, Shanghai Airport Authority
- **Chinese Taipei** – Taoyuan International Airport
- **India** – Airport Authority of India, GMR Delhi (observer), Adani Airports
- **Japan** – Narita International Airport Corporation, Kansai Airports, Japan Airport Terminal (observer)
- **Malaysia** - Malaysia Airports Holdings Berhad
- **Maldives** - Maldives Airports Company
- **Papua New Guinea** – National Airports Corporation
- **Philippines** - Clark International Airport (observer)
- **Singapore** – Singapore Changi Airport
- **South Korea** – Incheon Airport, Korea Airports Corporation
- **Thailand** - Airports of Thailand
- **Vietnam** - Airports Corporation of Vietnam

Middle East (11)

- **Bahrain** - Bahrain Airport Company
- **Iran** - Iran Airports & Air Navigation Company
- **Oman** – Oman Airports
- **Qatar** – Hamad International Airport (observer)
- **Jordan** - Airport International Group (observer)
- **Saudi Arabia** – Cluster2, Dammam Airports Company, Riyadh Airports Company, JEDCO (observer)
- **UAE** – Sharjah Airport, Ras Al Khaimah (observer)

PROGRAMME

DAY 1 5 NOVEMBER 2024

08:00

Registration

Onsite registration at 5/F, Gem Center

09:00

Opening and Welcome Remarks

Martin Moodie, Founder & Chairman, The Moodie Davitt Report
Dermot Davitt, President & Editorial Director, The Moodie Davitt Report
Stefano Baronci, Director General, ACI Asia-Pacific & Middle East
Justin Erbacci, Director General, ACI World

09:30

Welcome & Keynote

Vu The Phiet, Chairman, Airports Corporation of Vietnam
Johnathan Hanh Nguyen, Founder & Chairman, Imex Pan Pacific Group

10:15

Pioneering the Future of Elevated Airport Experiences

Thabet Musleh, Chief Retail and Hospitality Officer, Qatar Airways

10:45

Coffee Break

Hosted by



Sustainably Sourced Cocoa
CRAFTED WITH SWISS EXPERTISE SINCE 1875

11:15

How Greenfield Airports Will Reshape The Future of The Airport Consumer Experience

Prashant Gaurav Gupta, Chief Commercial Officer, Yamuna International Airport Private Limited (Noida International Airport)
Rahul Sahni, Head Commercial – Non Aero, Navi Mumbai International Airport
Truong Trung Thanh, Deputy Director of Long Thanh ORAT Department, Long Thanh International Airport, Airports Corporation of Vietnam
Glyn Williams, General Manager Retail, Western Sydney International Airport

11:55

Creating Greater Synergies between Commercial Activities in Airport Groups organised by ACI

Svetlana Simeonova, Head of Commercial, Fraport Bulgaria & Vice-Chair, ANARA
Sammy Patel, Vice President of Commercial, Vantage Airport Group

12:25

Vision 2034: How Will Travel Retail Evolve Over The Next Decade

Jesús Abia, Managing Director, L'Oréal Travel Retail Asia Pacific
Mignon Buckingham, Chief Executive Officer, Airport Dimensions
Jaya Singh, Managing Director, Mondelez World Travel Retail
Sandra Tassilly, Commercial Director APAC, MENA and India, Diageo Global Travel

13:15

Lunch

Hosted by



14:30

Charting the Evolving China Travel Retail Market

Michelle Sun, Assistant General Manager, China Duty Free Group

14:50

Transformation of Riyadh Airport's Commercial Experience

Abdulaziz Al-Asaker, Chief Commercial Officer, Riyadh Airports Company

Hugo Vanderschaegh, Director, Altavia Travel Retail

15:15

In Conversation with the World's Leading Travel Retail and Food & Beverage Player

Xavier Rossinyol, Chief Executive Officer, Avolta

15:45

Coffee Break

Hosted by



16:15

The Human Touch: Nurturing a Service Culture

Jaquie Scammell, Founder and Chief Executive Director, ServiceQ

16:35

Case Studies in Adapting to New Consumer Mindsets

Fraser Brown, Retail Director, Heathrow Airport

Robert Hassard, Head of Growth (Experiences), CAVU

Hani Ezra Hussin, Senior General Manager Commercial Services, Malaysia Airports Holdings Berhad

17:20

Close

18:30

Transport to Opening Cocktail

18:45

Opening Cocktail at Rooftop Garden, Rex Hotel

Hosted by



Spirits kindly provided by



21:00

Coaches Depart for Return to Sofitel Saigon Plaza & Somerset Ho Chi Minh City Hotel

DAY 2 6 November 2024

- 08:30 Registration**
Onsite registration at 5/F, Gem Center
- 09:00 Opening Remarks**
- 09:05 Walking the Walk on Consumer Centricity**
Paul Griffiths, Chief Executive Officer, Dubai Airports
- 09:30 Taking Customer Service to New Heights**
Aude Ferrand, Chief Executive Officer, TAV Operation Services & Chief Commercial Officer, TAV Airports Holding
- 09:50 ACI ANARA – a Unique Global Platform for Value Generation**
Vikas Gupta, Chief Executive Officer, GrayMatter Software
Stephen Hay, Global Strategy Director, Collinson
Adam Ekman Pedersen, Airport Commerce & Customer Experience Advisor, NACO
Tracy Ross, Projects & Design Manager, ARI Middle East
Isabel Zarza, Chief Executive Officer Southern Europe, Avolta
- 10:50 Coffee Break** Hosted by **ONE RED KITE**
THE GTR DATA SPECIALISTS 
- 11:20 How to Keep Pace with or Supersede Passenger Traffic Growth**
Ramesh Cidambi, Managing Director, Dubai Duty Free
Patrick Coveney, Group Chief Executive Officer, SSP
- 11:50 Finding the Sweet Spots Across All Consumer Demographics**
Dag Rasmussen, Chairman and Chief Executive Officer, Lagardère Travel Retail
- 12:20 Future Proofing the Travel Retail Opportunity**
Simon Black, Executive Managing Director, Newmark
Ashish Sagar, Revenue Growth Director Global Travel Retail, Suntory Global Spirits
Marcus Spahn, General Manager Commercial (Non-Aero), MATARAT Holding
- 13:00 Lunch** Hosted by **kounter**™

14:15

Exploring Partnership Opportunities in Vietnam

Nguyen Van Hung Cuong, Member of the Board of Management & Chief Executive Officer of Southern Airports Services – a subsidiary of Airports Corporation of Vietnam
 Errol McGlothan, President, EMEA & APAC, Airport Dimensions

14:20

Vietnam's Great Aviation, Tourism and Travel Retail Story Takes Shape

Le Dai Duong, Manager of Planning & Investment Department, Southern Airports Services – a subsidiary of Airports Corporation of Vietnam
 Nguyen Thi Kim Ngan, Deputy Director, Noi Bai International Airport, Airports Corporation of Vietnam
 Phillip Nguyen, Vice President – Project Development, Imex Pan Pacific Group & Chief Executive Officer, IPP Travel Retail

15:15

Coffee Break

Hosted by



15:45

Reinventing the Airport Experience – Evolving Consumer Behaviour and Expectations

Nicola Wells, Global Head of Category Development, Nestlé International Travel Retail
 Varun Kapur, Executive Director, Travel Food Services

16:15

How the Creation of a Concessions Masterplan is Driving a Major Commercial and Space Optimisation Programme at Denver Airport

Susan Gray, Managing Partner, Concession Planning International
 Pamela Dechant, Senior Vice President of Concessions, Denver International Airport

16:45

Special Announcement

17:00

Closing Remarks

18:45

Reception and Gala Dinner at 3/F, Gem Center

Hosted by



22:30

Coaches Depart for Return to Sofitel Saigon Plaza