

日系 LCC3 社“利用したことがある”は 12.5%。利用率は「ジェットスター・ジャパン」がトップ。

—旅行のクチコミサイト フォートラベル調べ—

フォートラベル株式会社(本社:東京都渋谷区 代表取締役社長 井上英樹、以下、フォートラベル)は、運営する「旅行のクチコミサイト フォートラベル」(<http://4travel.jp/>)にて、「格安航空会社(LCC)の利用」に関するアンケート調査を実施いたしました。結果を以下にご報告いたします。

◆本調査背景について

「LCC元年」とも呼ばれた2012年。日系のLCCである「エアアジア・ジャパン」、「ジェットスター・ジャパン」、「ピーチ・アビエーション」の3社の就航は注目を集め、盛り上がりを見せた。そこで今回フォートラベルではこの3社のLCCの利用状況に関して、フォートラベルユーザーを対象に調査を行った。

◆「エアアジア・ジャパン」、「ジェットスター・ジャパン」、「ピーチ・アビエーション」“利用したことがある”人は 12.5%。

利用率は「ジェットスター・ジャパン」がトップ。満足度は3社とも“期待通り”。

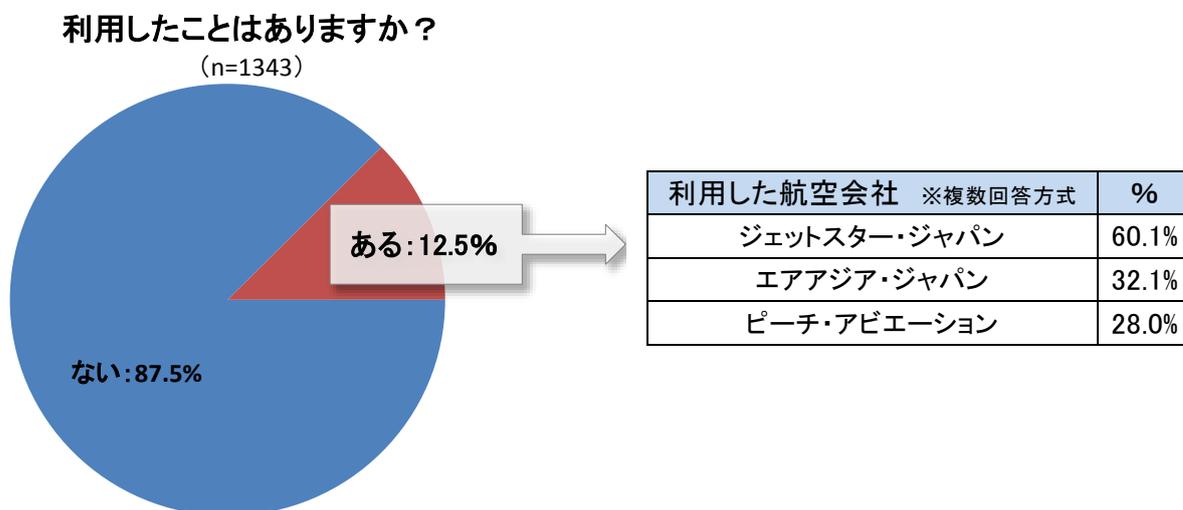
3社のLCCを利用したことがあるか調査したところ、12.5%が「ある」と回答。利用したことがない人は87.5%だった。

利用したLCCのうち利用率トップは「ジェットスター・ジャパン」で、60.0%が「利用した」と回答した。「ジェットスター・ジャパン」は、今夏に行った調査でも「今後利用したい」と回答した人が多く就航前から注目を集めており、その調査結果を裏付ける形となった。実際に「ジェットスター・ジャパン」を利用した人のコメントをみると「客室乗務員やスタッフの対応がよかった」「乗り心地がよかった」などの声があがっていた。

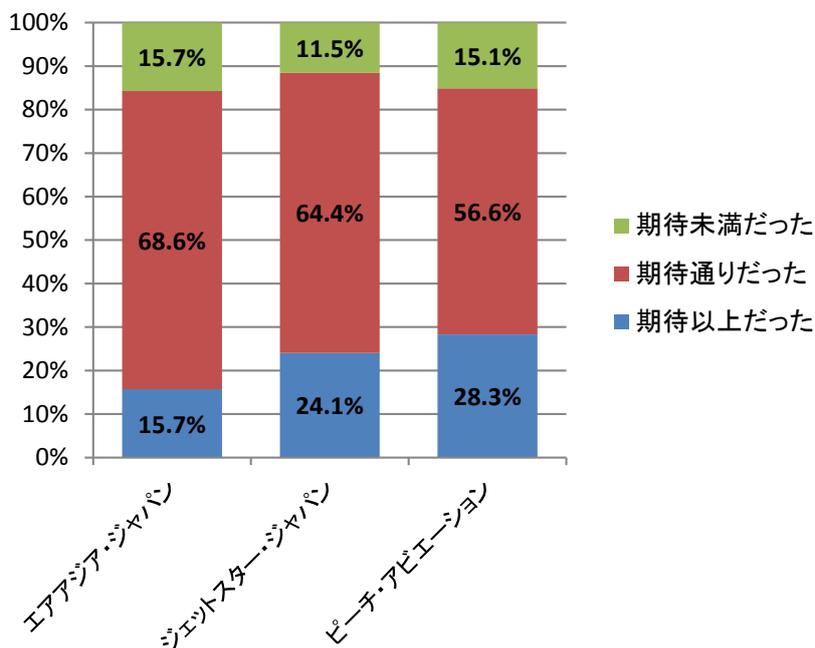
続いて利用者が多かったのは「エアアジア・ジャパン」で、32.1%が「利用した」と回答した。利用した人からは「価格が安い」「座席が快適だった」などのコメントが寄せられている。そして、「ピーチ・アビエーション」は28.0%の人が「利用した」と回答。コメントからは「純正の日本企業のため、親しみが持てた」「機体がきれいだった」といった声があがっていた。

なお、3社に共通して「搭乗前はあまり期待していなかったが、不満や不自由なく利用できた」という声が多い。また、利用後の満足度を「期待以上だった」、「期待通りだった」、「期待以下だった」の3段階で聞いたところ3社とも、“期待通り”と回答する人が半数以上を占めた。一方で「期待以下だった」と回答した人の理由として、遅延や欠航が挙げられた。特に問題なく利用できた旅行者はLCCならではの価格の安さと、それに見合ったサービスやシステムに納得し利用しているようだ。

<「エアアジア・ジャパン」「ジェットスター・ジャパン」「ピーチ・アビエーション」の利用について>



利用後の満足度



◆LCC 利用「安さ」「利用したいサービスを選べる」点において人気。問題点は「就航地」「遅延・欠航」「ホスピタリティ」

利用して良かった点は、「航空券の価格が安い」ことが圧倒的に多かった。「浮いたお金で旅行の回数を増やせた」、「電車やバスに乗る感覚で気軽に飛行機を利用できるようになった」といった意見もみられた。また、低価格であるが故に機内食や手荷物の預け入れなどをオプションで追加する点も、「利用したいサービスを選べる」、「余計なサービスがなくてよい」と評価されていた。その他、「座席の座り心地が良い」、「客室乗務員の対応が良い」などのコメントがあがっていた。

一方で、利用して大変だった点は「日系の大手航空会社と比較すると遅延や欠航が発生しやすい」、「チケットを取るのに苦労した」、「照会が不便（電話が通じにくい、HP が操作しにくい等）」、「ホスピタリティの欠如（照会時、遅延・欠航時等）」、「運行時間が不便」などの意見があがっていた。その他、「チェックイン・搭乗口・待機場所・飛行機の発着地などが大手航空会社と違い戸惑った」、「座席が狭い」、「手荷物預入の料金や超過したときの料金が高く、調整に苦労した」など、LCC ならではの意見が寄せられた。

また、3 社の LCC を利用していない人にその理由を聞いたところ、もっとも多かったのは「利用する機会がない」という意見。就航地や運行時間が限られていることから、「最寄りの空港に就航していないため利用する機会がない」「機会があれば今後利用してみたいと思う」という声も散見された。「特定の航空会社のマイルをためているので LCC は利用しない」という意見も多く、「安全面が不安」、「運行時間が不便」、「“安かろう、悪かろう”というイメージがある」、「サービスが充実していない」、「せっかくの旅なので贅沢をしたい」などの理由もあがっていた。

現在就航している日系 LCC は、韓国や香港など海外にも進出を始めている。2012 年 10 月 29 日には成田と台北・シンガポールをむすぶ「スクート」が就航し、2013 年には「春秋空港」の国内線が成田を拠点に就航するなど、LCC の参入は今後も注目されそうだ。

◆調査概要

調査方法：フォートラベルのサイト内でアンケートを実施。

調査期間：2012 年 11 月 9 日 - 2012 年 11 月 15 日 の 7 日間

調査対象：フォートラベル利用者（有効回答数：1346 件）

<本件に関するお問い合わせ先>

フォートラベル株式会社 広報担当: 山木、的井

E-mail: press@4travel.jp