

日系 LCC に関する利用調査

日系 3 社 LCC を利用した人は 19.4%。満足度は各社とも好調。

— 旅行のクチコミサイト フォートラベル —

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。

日系 LCC の「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 社が就航し、「LCC 元年」とも呼ばれた 2012 年。約 1 年が経過した今、この 3 社の LCC の利用はどのように広がりを見せているのか、フォートラベルユーザーを対象に調査を行った。

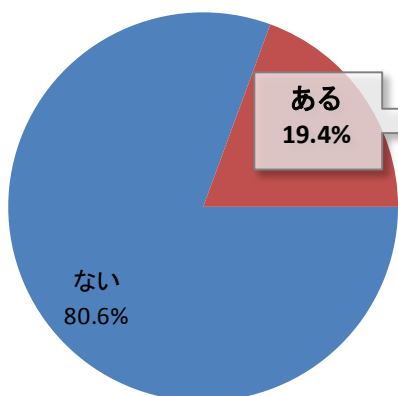
■日系 LCC 3 社「利用した」人は 19.4%。利用率トップは「ジェットスター・ジャパン」。満足度は 3 社とも伸長。

3 社の LCC を利用したことがあるか聞いたところ、いずれかを利用したことがあるという人は 19.4%、利用したことがない人は 80.6%だった。昨年 11 月の調査結果と比較すると、利用した人は 6.9 ポイント増加。LCC の認知度UPや、就航地が増加したこともあり、半年間で利用者数は着実に伸びているようだ。

利用したことのある LCC を詳しくみると、3 社のうち利用した人がもっとも多かったのは「ジェットスター・ジャパン」。利用率は 60.1%。昨年 11 月の調査と変わらない結果となった。続いて利用者が多かったのは「エアアジア・ジャパン」。利用率は 41.0%で、前回調査時(32.1%)から 8.9 ポイント増加。利用者の伸び率は 3 社の中でもっとも高かった。「ピーチ・アビエーション」は 35.8%で、前回調査時(28.0%)より 7.8 ポイント増となった。

【「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」の利用率】

利用したことはありますか？



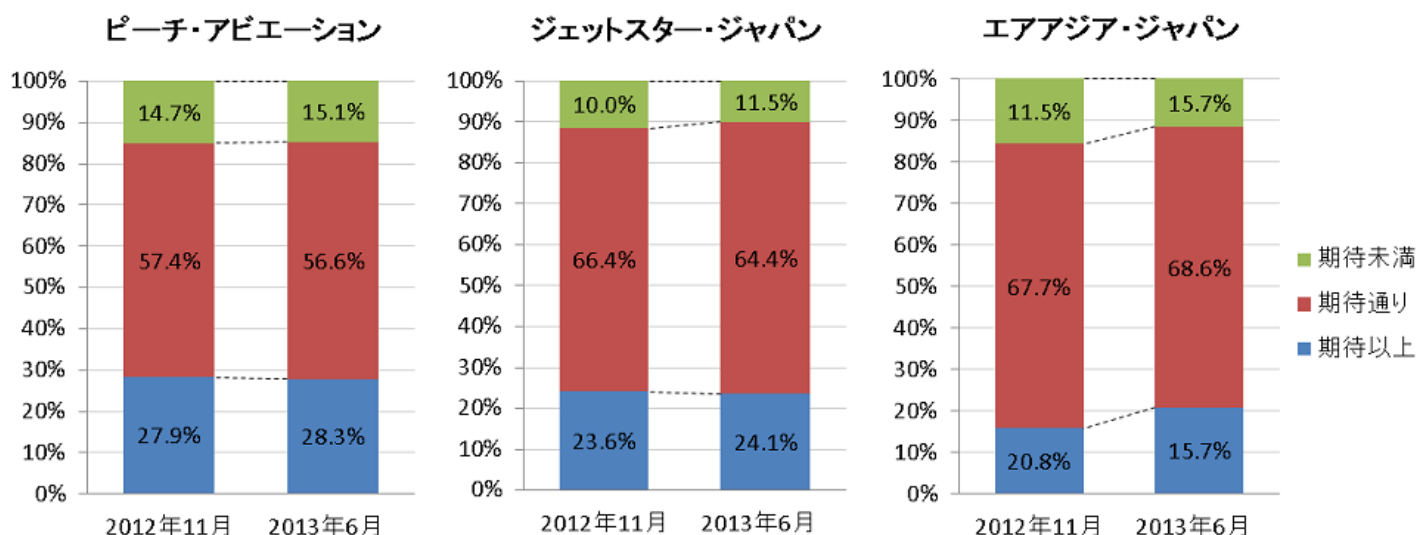
利用した航空会社 ※複数回答方式	2013年6月	2012年11月
ジェットスター・ジャパン	60.1%(±0)	60.1%
エアアジア・ジャパン	41.0%(+8.9)	32.1%
ピーチ・アビエーション	35.8%(+7.8)	28.0%

3 社の LCC を利用した人に、「実際に利用した際の満足度」を聞いたところ、各社とも 8 割を超える利用者が「期待通り」もしくは「期待以上」と回答、「期待未満」という回答は、3 社とも前回調査結果を下回った。

「期待以上」の率ももっとも高かったのは「ピーチ・アビエーション」。理由として、「欠航率が低く、運航精度が高い」「機内食に工夫が凝らされていた」などのコメントが寄せられた。「ジェットスター・ジャパン」は、「期待未満」と回答した人が 3 社でもっとも低く

(10.0%)、安定的な満足度を確保。「グランドホステスやキャビンアテンダントの対応が丁寧だった」「ほぼ定刻通りの運航だった」などの声が寄せられた。「エアアジア・ジャパン」は「期待以上」と回答する人が、前回調査時より5.1ポイント増、「期待未満」と回答した人は4.2ポイント減だった。利用者からは「客室乗務員が明るく、親しみが持てた」「キャンペーン価格で安く利用できた」などがあがった。エアアジアとANAホールディングスは、「エアアジア・ジャパン」について、10月末での合併関係の解消を発表しているが、今回の調査結果を見る限り、利用率や評価の伸びは順調だった。

【 利用後の満足度 】



なお、前回(2012年11月)LCCに関する調査を実施した際には、「LCCが何かわからない」という理由で回答不可という人が散見された。今回はLCCという言葉も消費者に浸透してきているようで、そういった声はあがらなかった。日系LCCが就航してから約1年が経過し、就航地や就航路線が増加。利便性が良くなり、今後、より多くの人々の利用が見込まれそうだ。

■特集ページ URL

<http://4travel.jp/magazine/report/20130712>

■調査概要

調査方法： フォートラベルサイト内でアンケートを実施。

調査期間： 2013年6月12日 - 2012年6月18日の7日間

調査対象： フォートラベル会員(有効回答数:891件)

■フォートラベル株式会社について

事業内容： 旅行総合情報サイト「旅行のクチコミサイト フォートラベル」の企画・運営

所在地： 東京都渋谷区恵比寿南3-5-7 恵比寿アイマークゲート6F

代表取締役社長： 井上 英樹

投稿数：【クチコミ】678,861件 【旅行記】664,104件(2013年7月12日現在)

アクセス数： ページビュー数 39,791,121 PV/月 サイト利用者数 5,623,102人/月(2013年6月30日現在)

2004年1月にサイトを開設。来年1月で10周年を迎える旅行クチコミサイト。登録ユーザーが旅先での経験をクチコミとして投稿できるサービス、旅行写真をブログ形式で投稿できる旅行記作成サービス、ツアー・ホテル・航空券などの旅行商品を一括で比較・検索できるサービスなどを提供。



旅行のクチコミサイト フォートラベル

<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