

日系 LCC 利用者は 25.5%。満足度は 3 社とも好調。就航地・マイル連携などが鍵。

— 旅行のクチコミサイト フォートラベル —

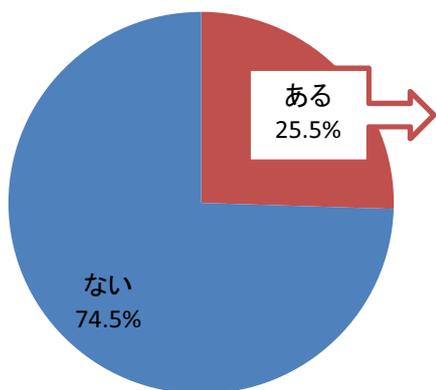
フォートラベル株式会社(本社:東京都渋谷区 代表取締役社長 安永成志、以下、フォートラベル)は、運営する「旅行のクチコミサイト フォートラベル」(<http://4travel.jp/>)にて、フォートラベル会員を対象に日系 LCC の利用に関するアンケートを実施いたしましたので、結果を以下にご報告いたします。

■日系 LCC3社の利用者は 25.5%。利用率 1 位はジェットスター・ジャパン。就航地・マイル連携などが鍵。

航空会社の利用率について、3社のLCCに限定してみると、LCCのいずれかを利用したことがあるという人は25.5%、利用したことがない人は74.5%だった。昨年同時期の調査結果と比較すると、利用した人は6.1ポイント増加。利用者は着実に増加しているようだ。3社のうちでもっとも利用者が多いのは「ジェットスター・ジャパン」。昨年と比較すると、利用した人は8.3ポイント増加。昨年調査に引き続き、利用率トップとなった。続いて多かったのは「ピーチ・アビエーション」。利用率は50.3%で、昨年より22.3ポイントと大幅に増加した。昨年12月に就航した「バニラエア」の利用率は、17.7%だった。

【 ジェットスター・ジャパン、ピーチ・アビエーション、バニラエアの利用率 】

利用したことはありますか？



利用した航空会社 ※複数回答	2014年(昨対比)	2013年
ジェットスター・ジャパン	68.4%(+8.3)	60.1%
ピーチ・アビエーション	50.3%(+22.3)	28.0%
バニラエア	17.7%	-

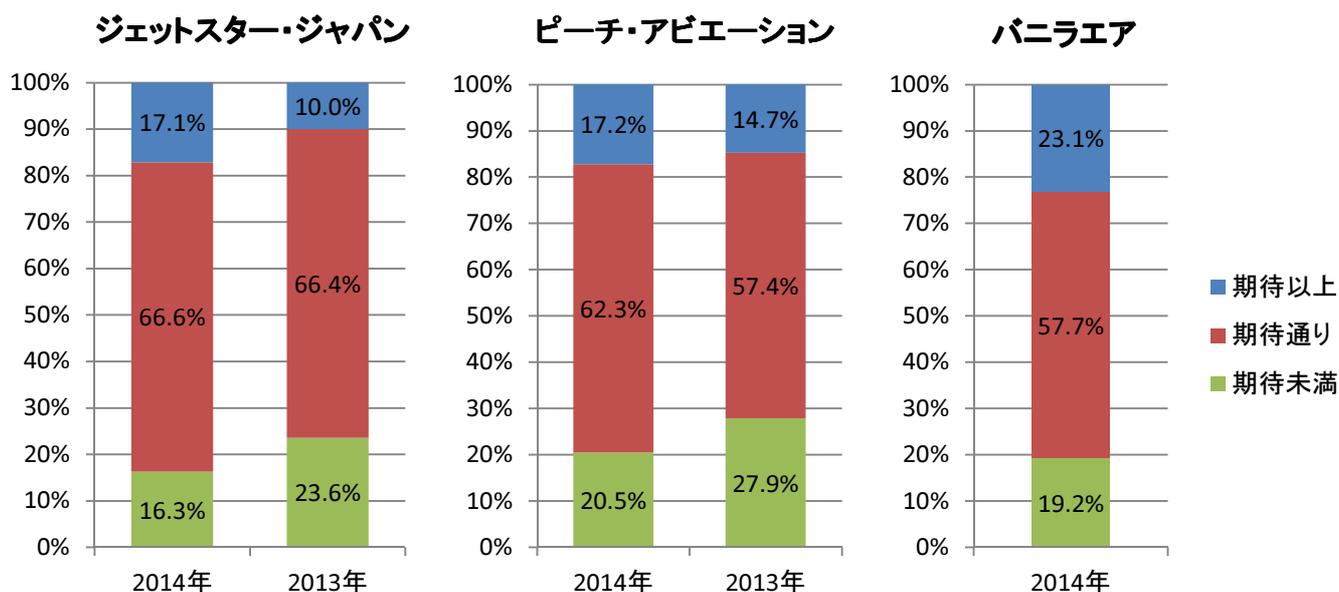
LCCを利用したことがある人に、「実際に利用した際の満足度」を聞いたところ、各社とも8割を超える利用者が「期待以上」もしくは「期待通り」と回答した。対昨年では「ジェットスター・ジャパン」が7.3ポイント、「ピーチ・アビエーション」が7.4ポイント増加している。

「期待以上」の回答率ももっとも多かったのは、「バニラエア」。理由として「数回利用したが、定時運行で遅延等がなかった」「案内表示がわかりやすく、利用しやすかった」「CAの対応が良かった」「キャンペーンで安く利用できた」「日系の航空会社のため、安心して利用できた」などの声が挙がっている。前身の「エアアジア・ジャパン」と比較して、「利用しやすくなった」との意見も。また、「ANAのマイルがバニラエアの特典航空券に交換できるので、利用してみたい」といった声もあがり、母体となっているANAのマイレージ利用者も興味を示している。7月1日に就航し、話題となった成田-奄美大島線については「今後利用したい」という声が多くみられ、旅行者の期待が窺える。

次に、「期待以上」の声が多かったのは「ピーチ・アビエーション」の17.2%。昨年より2.5ポイント増加した。「期待通り」は62.3%で昨年より4.9ポイント増加。利用者からは「CAのマナーがとてもよく、接客も笑顔で気持ち良かった」「この価格で乗れるなら何度でも乗りたい。旅行の幅が広がる」「サービスが良く、価格の割に快適に利用できる」「全日空系列なので安心感がある」といったコメントが挙がった。また、関西国際空港を拠点としていることから、関東在住の旅行者からは「就航地が増えれば利用したい」といった声が多く挙がった。

「ジェットスター・ジャパン」は、「期待以上」の伸び率が高く、昨年より7.1ポイント増加。利用者のコメントをみると、「大手航空会社との差を感じずに利用できた」「就航地が多く、安価で利用できるのが魅力」「富士山がきれいに見えていたのを機長がアナウンスで教えてくれ、とても気持ちのいい旅が出来た」といった声が寄せられた。また、「JALのマイルが貯まるのが嬉しい」とのコメントも多い。過去調査では、ジェットスター・ジャパンを利用しない理由として「マイルを貯めることができない」という声が多く挙がっていた。しかし、2013年10月からは、ジェットスター・ジャパンのフライトマイルをJALマイルとして積算することが可能になった。また、貯まったマイルはジェットスター・ジャパンの特典航空券に交換できる。この取り組みをきっかけに、新たにジェットスター・ジャパンを利用する旅行者も増えそうだ。

【ジェットスター・ジャパン、ピーチ・アビエーション、バニラエアの満足度】



3社のLCCについて、今後も利用してみたいか聞いたところ、各社ともほぼ半数に意見が分かれた。「利用してみたい」と回答した人は、「料金の安さ」を挙げる人が圧倒的に多く、「利用したことがないので、乗ってみたい」といった声も。「利用したいと思わない」と回答した人からは、「特定の航空会社のマイレージを貯めている」「欠航時のサポート面など、リスクが大きい」「安全面に不安がある」といったコメントが寄せられた。

■“安いだけではなく快適”スカイマークが人気。話題のA330・A380新機材に期待の声も。

今回日系LCCと共に、「スカイマーク」の利用状況についても調査を行った。日系LCCを利用したことのある人のうち、42.2%が、「スカイマークを利用したことがある」と回答。LCCを利用したことのない人のスカイマーク利用率は17.0%だった。スカイマークを利用したことがある回答者のコメントをみると、「価格が安いのに快適。安心して利用できる」「就航地も運航本数も多いので、利用しやすい」「シートがとても良かった」「コンセントがあったのでスマホの充電が出来た」など、安価で利用できるだけでなく、路線の充実度やシートの座り心地・機能の良さを評価する声も多かった。また、羽田-福岡間で運航開始となった新機材・A330のグリーンシートや、成田-ニューヨーク間の就航を予定しているA380への期待の声も寄せられている。

■調査実施概要

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。航空会社の利用経験と、満足度について択一選択で回答。選択した理由など、詳細なコメントは自由記述で回答。

調査期間： 2014年6月10日 - 2014年6月16日の8日間

調査対象： フォートラベル会員(有効回答数:1153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: 安永 成志

2004 年 1 月にサイトを開設。今年 10 周年を迎えた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。

<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: 谷津

E-mail: press@4travel.jp