

2012年6月26日
株式会社リクルート

『国際線LCC利用意向と満足度に関する調査』

日本発着国際線LCC利用者の84%が「満足」。今後のLCC優先利用意向は50%。
日系新LCC3社の中では、「ピーチ・アビエーション」が国際線利用意向などで一歩リード。

株式会社リクルート(本社：東京都千代田区 代表取締役社長 兼 CEO：峰岸真澄)のカスタマーアクションプラットフォームカンパニーに設置されたエイビーロード・リサーチ・センター(センター長：稲垣昌宏)とじゃらんリサーチセンター(センター長：沢登次彦)は、両センターがそれぞれ実施した「エイビーロード海外旅行調査2012」と「じゃらん宿泊旅行調査2012」より、格安航空会社(LCC)の利用意向や利用者満足度に関する結果をご報告いたします。

- 結果の要約 -

■ (日本発着の国際線) 知っている/乗ったことのある/乗ってみたい格安航空会社 …P4

<2011年海外旅行者における格安航空会社認知率・利用経験率・利用意向率>

- ◆ 認知率、利用意向率が高いのは、「ピーチ・アビエーション」、「ジェットスター航空」。
利用経験率では「ジェットスター航空」がトップ。2011年海外旅行者のうち、5%が日本発着便の利用経験あり。
- ◆ 日系の格安航空会社3社の中では、認知率、利用意向率ともに「ピーチ・アビエーション」がリード。 ※日系の格安航空会社3社…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

■ (日本発着の国際線) 格安航空会社利用者評価 …P5

<満足度・今後利用意向>

- ◆ 「とても満足」18%、「やや満足」66%で合計84%が格安航空会社を利用して満足。
 - ◆ 格安航空会社を利用したことのある人は、今後「LCC優先」意向が高い(「LCCのみ利用」+「LCC優先」で50%)。性・年代別では、特に男女18~29歳で高い再利用意向。
- <充実・向上して欲しいこと>
- ◆ 格安航空会社に充実・向上して欲しいことトップ3は、「さらなる安さの追求」、「シートの幅や機能」、「サイトでのチケットの買いやすさ」。

■ (日本発着の国際線) 「格安運賃」の消費者相場感 …P6

<2011年海外旅行者における格安航空会社運賃(片道)の相場感>

- ◆ 「ローコスト(低価格)」だなど実感する片道あたり運賃は、平均19,182円(近距離)、35,652円(中距離)、57,177円(遠距離)。

■ 海外旅行・国内旅行での格安航空会社利用意向 …P7

<2011年海外旅行者における今後の海外旅行での格安航空会社利用意向>

- ◆ 海外旅行：64%が利用意向あり。年齢が低いほど利用意向者の割合も高く、男女ともに18~29歳では76%超を占める。

<今後1年以内の格安航空会社を利用した国内宿泊旅行意向>

- ◆ 国内旅行：22%が利用意向あり。男女ともに20~34歳で他の年代よりもやや高め。

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社リクルート 広報部 社外広報G 西川 裕子
TEL: 03-6835-6590 E-mail: yukon@r.recruit.co.jp

調査概要と回答者プロフィール

《調査概要》

- 調査名 : エイビーロード海外旅行調査2012
 - 調査目的 : 海外旅行者の予約状況・消費行動、および人気の渡航先・今後行きたい渡航先を把握し、関係各位の参考とする。
 - 調査対象 : (株)インテージのインテージ・ネットモニター (関東・関西・東海の3地域)より抽出した「2011年の海外旅行経験者(出発月が2011年である海外旅行)」
 - 調査期間 : 2012年3月21日(水)～3月23日(金)
 - 調査方法 : インターネット調査
 - 調査対象数 : 8,495人、調査回収数 : 5,241人(回収率 61.7%)、調査集計数 : 5,077人
- ※ウエイトバック集計を行った集計結果のため、実際に調査で得られた集計対象の回答数(5,077人)と、各図表における調査全体のnとは一致していません。

今回の調査結果を、「平成23年における外国人入国者数及び日本人出国者数について(確定値)(出典:法務省)」より「第8表 年齢別男女別外国人入国者数・日本人出国者数」を用いて算出したレジャー渡航者構成比(性・年代別)に換算して集計(ウエイトバック集計)を行いました。

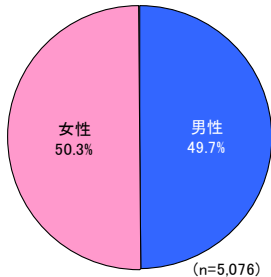
3地域は関東(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、群馬県、栃木県、茨城県)、関西(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県、和歌山県)、東海(岐阜県、静岡県、愛知県、三重県)を指します。

ウエイトバック値

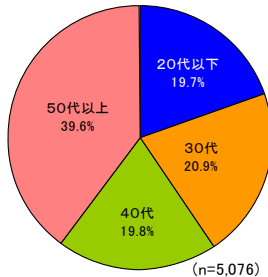
男性				女性			
18～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳以上	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳以上
0.572	0.820	0.951	1.722	1.016	0.844	0.639	1.413

《回答者プロフィール》

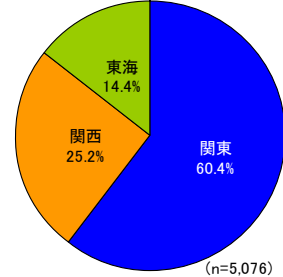
■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



■居住地域(全体/単一回答)



《調査概要》

- 調査名 : じゃらん宿泊旅行調査2012(2012年7月末発表予定)
※宿泊旅行・・・国内での宿泊を伴う旅行で、出張・帰省・修学旅行などを除く
 - 調査目的 : 全国の宿泊旅行実施者を抽出することに加え、性・年代別の宿泊旅行実施率と社会的な出来事の影響を知るために実施した。
 - 調査対象 : (株)マクロミルの登録モニターの全国20～79歳の男女
 - 調査期間 : 2012年4月6日(金)～4月10日(火)
 - 調査方法 : インターネット調査
 - 調査対象数 : 245,763人、調査回収数 : 80,000人(回収率 32.6%)、調査集計数 : 20,000人
- ※回収された80,000件のうち都道府県別・性年代別に割付を行い、20,000件を抽出。

調査結果は、平成23年10月1日現在推計人口の性年代別人口に基づいてウエイトバック集計を行い、9646万人に膨らませて集計しています。

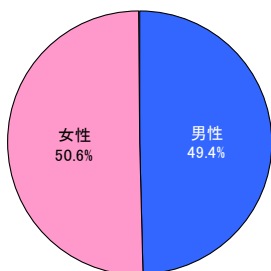
ウエイトバック値

男性			女性		
20～34歳	35～49歳	50～79歳	20～34歳	35～49歳	50～79歳
0.33283	0.41147	0.68025	0.32133	0.40308	0.73683

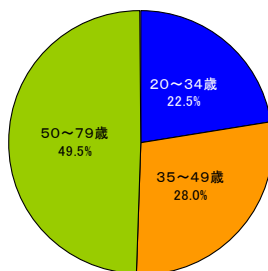
(万倍)

《回答者プロフィール》

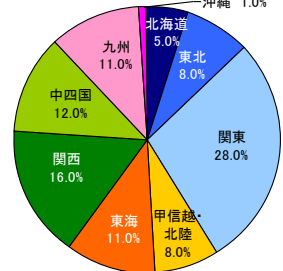
■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



■居住地域(全体/単一回答)



7ページ下段の宿泊旅行予定のデータのみ、「じゃらん宿泊旅行調査2012」の結果を引用。それ以外は「エイビーロード海外旅行調査2012」の調査結果に基づく。「エイビーロード海外旅行調査2012」の調査結果は2011年の海外旅行経験者がベースとなっていることに注意。

■調査対象航空会社一覧 4ページの格安航空会社の認知、利用経験、利用意向は以下の航空会社を呈示して質問した

<国内拠点LCC (2012年より就航、または、就航予定)>

航空会社	本社所在地	運航拠点空港	就航路線
エアアジア・ジャパン	日本	成田国際空港	国際線 東京(成田) - ソウル(仁川) 東京(成田) - 釜山 ※いずれも2012年10月1日より就航予定
			国内線 東京(成田) - 札幌(新千歳) 東京(成田) - 福岡 東京(成田) - 沖縄(那覇) ※いずれも2012年8月1日より就航予定
ジェットスター・ジャパン	日本	成田国際空港 関西国際空港	国際線 ※2013年度、東京(成田)発着の国際線を就航予定
			国内線 東京(成田) - 札幌(新千歳) 東京(成田) - 福岡 ※いずれも2012年7月3日より就航予定 東京(成田) - 大阪(関西) 東京(成田) - 沖縄(那覇) ※いずれも2012年7月9日より就航予定 大阪(関西) - 札幌(新千歳) 大阪(関西) - 福岡 ※いずれも2012年8月24日より就航予定
ピーチ・アビエーション	日本	関西国際空港	国際線 大阪(関西) - ソウル(仁川) ※2012年5月8日より就航 大阪(関西) - 香港 ※2012年7月1日より就航予定 大阪(関西) - 台北(桃園) ※2012年9月30日より就航予定
			国内線 大阪(関西) - 札幌(新千歳) (1日4便) 大阪(関西) - 福岡 (1日3便) ※いずれも2012年3月1日より就航 大阪(関西) - 長崎 (1日2便) ※2012年3月25日より就航 大阪(関西) - 鹿児島 (1日2便) ※2012年4月1日より就航

※調査時点(2012年3月21日~3月23日)で未就航の路線は緑字で表示。

<海外拠点LCC (日本路線就航LCC)>

航空会社	本社所在地	運航拠点空港	就航路線
ジェットスター航空	オーストラリア	メルボルン空港	ゴールドコースト - 東京(成田) (週7便) ケアンズ - 大阪(関西) (週4便)
イースター航空	韓国	群山空港	ソウル(仁川) - 東京(成田) (1日1便) ソウル(仁川) - 大阪(関西) (1日2便)
エアアジアX	マレーシア	クアラルンプール国際空港	クアラルンプール - 東京(羽田) (週6便) クアラルンプール - 大阪(関西) (週4便)
エアブサン	韓国	金海国際空港	釜山 - 東京(成田) (1日1便) 釜山 - 大阪(関西) (1日2便) 釜山 - 福岡 (1日2便)
ジェットスターアジア航空	シンガポール	シンガポール・チャンギ国際空港	シンガポール - 大阪(関西) (1日2便)
春秋航空	中国	上海虹橋国際空港	上海 - 茨城 (週6便) 上海 - 高松 (週3便) 上海 - 佐賀 (週2便) ※いずれも定期チャーター便
ジンエアー	韓国	仁川国際空港	ソウル(仁川) - 札幌(新千歳) (週4便)
セブパシフィック航空	フィリピン	ニノイ・アキノ国際空港 マクタン・セブ国際空港	マニラ - 大阪(関西) (週3便)
済州航空	韓国	済州国際空港	ソウル(仁川) - 大阪(関西) (1日1便) ソウル(仁川) - 名古屋(中部) (1日1便) ソウル(仁川) - 福岡 (1日1便)
ティーウェイ航空	韓国	清州国際空港	ソウル(仁川) - 福岡 (1日2便)

■日新LCC3社では、「ピーチ・アビエーション」の認知率、利用意向率が「ジェットスター・ジャパン」「エアアジア・ジャパン」を一步リード(国際線)。

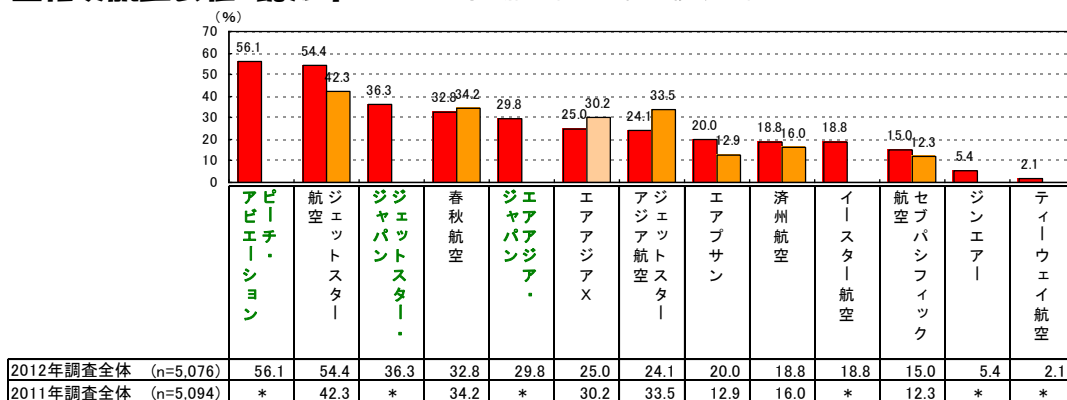
○ 認知率 … 「ピーチ・アビエーション」と「ジェットスター航空」が50%以上で突出。「ジェットスター・ジャパン」と「エアアジア・ジャパン」はそれぞれ36%、30%の認知率。

○ 国際線利用経験率 … 「ジェットスター航空」が5%で最も高い。次いで「洛州航空」、「エアアジアX」、「ジェットスターアジア航空」が1%以上で続く。

○ 国際線利用意向率 … 「ピーチ・アビエーション」と「ジェットスター航空」が19%、18%で突出。次いで「ジェットスター・ジャパン」9%、「エアアジア・ジャパン」8%が続く。

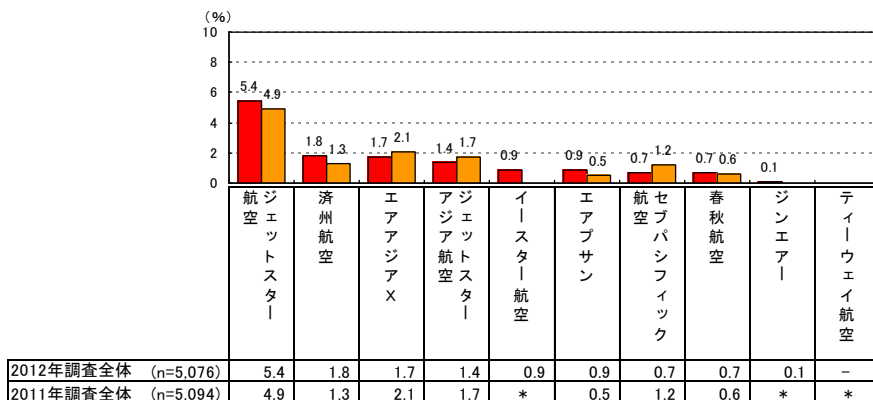
- ・日本発着の国際線が就航している(就航予定である)格安航空会社の中では、「ピーチ・アビエーション」「ジェットスター航空」が認知率、今後利用意向ともに突出。利用経験率も「ジェットスター航空」が最も高い。
- ・日新LCC3社(エアアジア・ジャパン、ジェットスター・ジャパン、ピーチ・アビエーション)の中では、認知率、今後利用意向ともに「ピーチ・アビエーション」が「ジェットスター・ジャパン」「エアアジア・ジャパン」を大きく先行している。

■格安航空会社 認知率 (2011年海外旅行者/全体/複数回答)



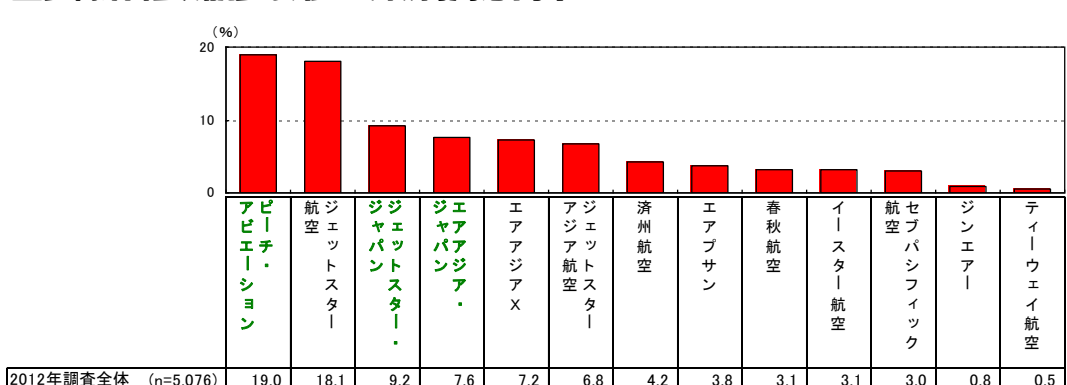
※「*」…該当データなし(非聴取)
 ※調査時点
 (2012年3月21日～3月23日)で
 国際線未就航の会社は緑字で表示。

■国際線格安航空会社 利用経験率 (2011年海外旅行者/全体/複数回答)



※2012年調査は「海外へ行くために日本発着便を利用したことがある航空会社」として、2011年調査は「あなた自身が利用したことのある航空会社」として質問。

■国際線格安航空会社 今後利用意向率 (2011年海外旅行者/全体/複数回答)



※「海外へ行くために今後利用してみたい航空会社」として質問。
 ※調査時点
 (2012年3月21日～3月23日)で
 国際線未就航の会社は緑字で表示。

格安航空会社利用者評価

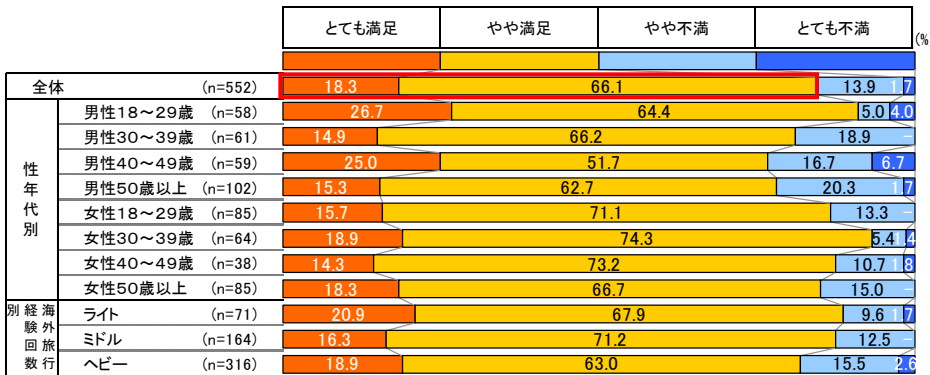
■これまでに日本発着の国際線LCCを利用した人の満足度は高く、84%が「満足」(とても満足+やや満足)。今後LCC派の人が50%。男女とも18~29歳で高い再利用意向。

- ・格安航空会社利用者の利用してみたの満足度は、「とても満足」が18%、「やや満足」が66%。合計すると、「満足」と感じている人が84%を占める。
- ・また、利用者の利用意向では、50%がLCC派(LCCのみを利用する8%+LCCを優先するが、既存航空会社も検討する42%)。
- ・LCC派の割合は、性年代別で見ると男女ともに18~29歳で高く、海外旅行経験回数別で見ると、海外旅行経験回数が少ない(ライト)ほど高い傾向が見られる。

■利用者が格安航空会社に求めるものは、「さらなる安さ」がトップ。

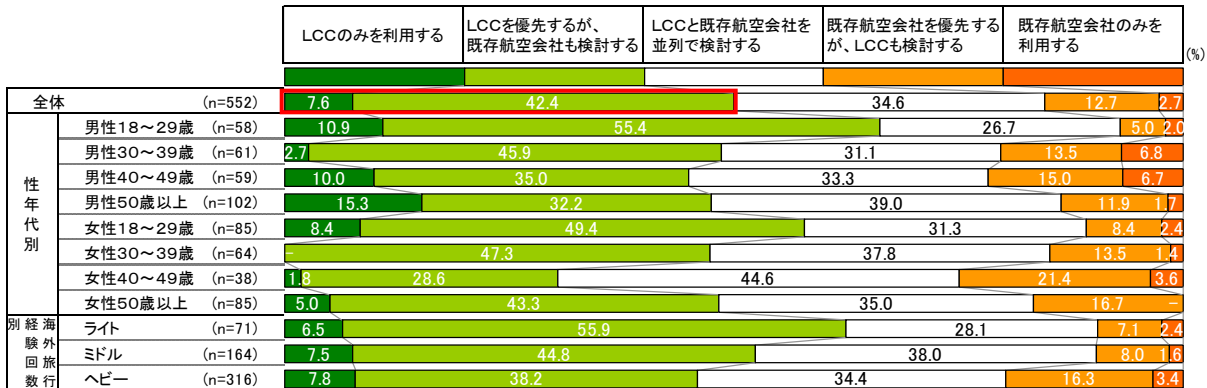
- ・格安航空会社利用者が今後格安航空会社に充実・向上してほしいと思っていることトップ3は、「さらなる安さの追求」(52%)、「シートの幅や機能」(34%)、「サイトでのチケットの買い方のわかりやすさ・簡便さ」(33%)。

■国際線格安航空会社利用者 満足度 (2011年海外旅行者/LCC利用経験者/単一回答)



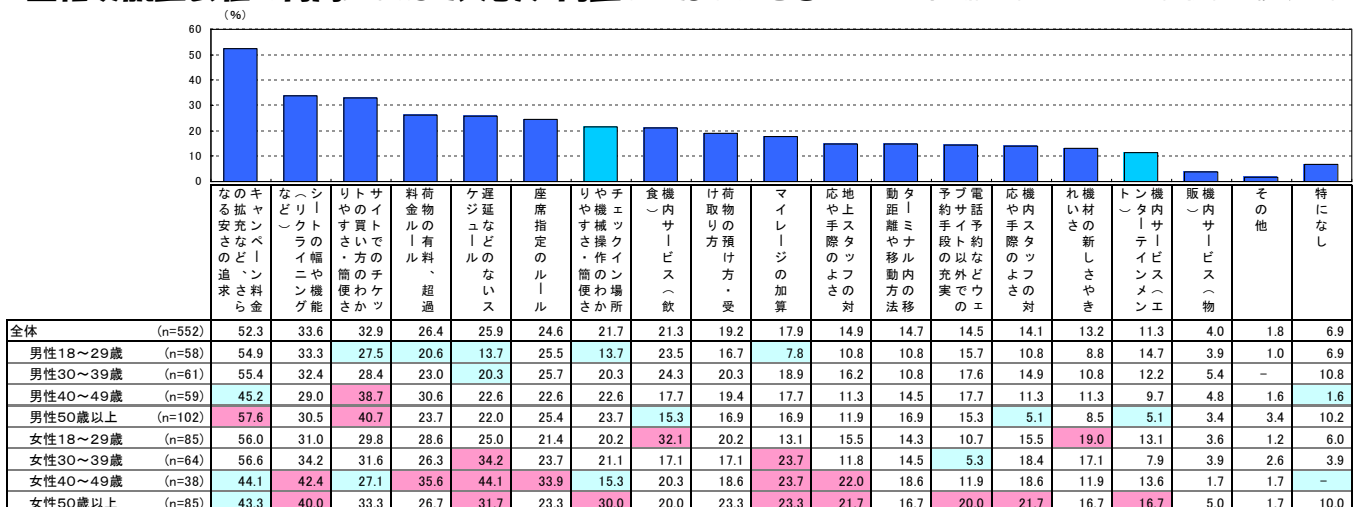
※「ライト」=これまでに海外旅行に行った回数が1~3回。
「ミドル」=これまでに海外旅行に行った回数が4~9回。
「ヘビー」=これまでに海外旅行に行った回数が10回以上。

■国際線格安航空会社利用者 今後の利用意向 (2011年海外旅行者/LCC利用経験者/単一回答)



※今後、レジャーで海外旅行をする際に、格安航空会社と既存航空会社のどちらを利用したいと思うかを質問。

■格安航空会社の利用にあたり、充実・向上してほしいこと (2011年海外旅行者/LCC利用経験者/複数回答)



今回調査全体より5ポイント以上高い数値に網掛け

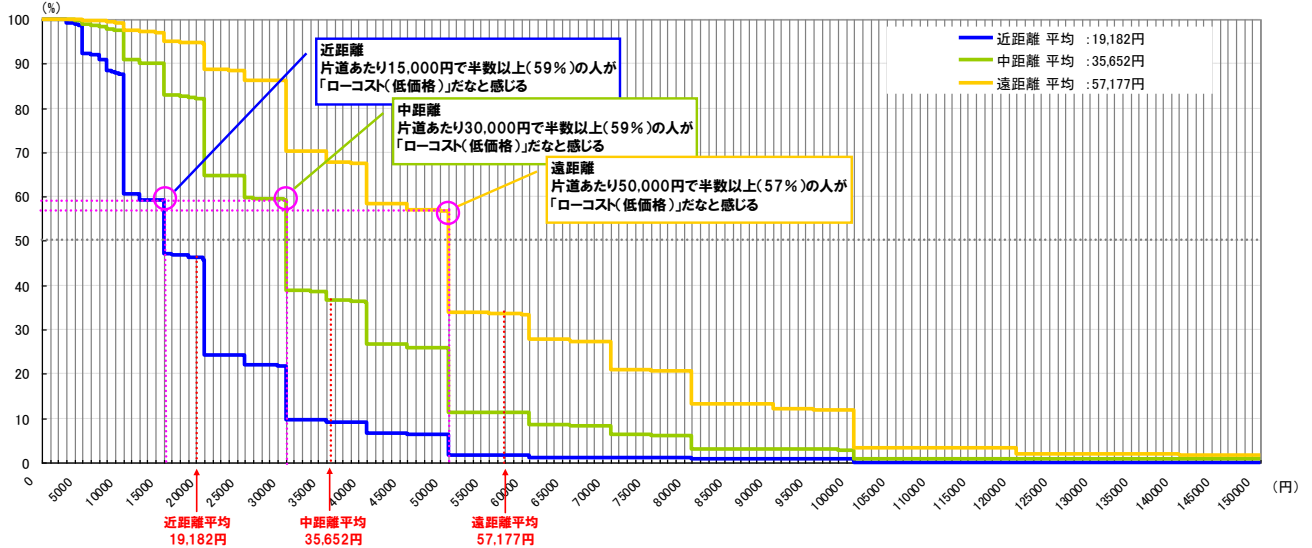
今回調査全体より5ポイント以上低い数値に網掛け

■片道平均19,182円(近距離)、35,652円(中距離)、57,177円(遠距離)で「ローコスト(低価格)」という認識。

- ・レジャー目的で海外旅行をする際に、航空券の運賃が片道あたりいくら以内であれば「ローコスト(低価格)だな」と感じるかを質問したところ、平均は、近距離19,182円、中距離35,652円、遠距離57,177円(片道あたり)。
- ・半数以上の人「ローコスト(低価格)だな」と感じる金額は、近距離では片道あたり「15,000円」(59%)、中距離では「30,000円」(59%)、遠距離では「50,000円」(57%)。
- ・格安航空会社の利用意向別で見ると、利用意向のある人の方がいない人よりも、「ローコスト(低価格)」としてより安い金額をイメージしている傾向が見られる。

■格安航空会社の国際線 飛行距離別「ローコストと感じる運賃(片道)」

(2011年海外旅行者/全体・わからないと回答した者を除く/単一回答/累積%で表示)



■格安航空会社の国際線 飛行距離別「ローコストと感じる運賃(片道)」 - 平均金額 -

(2011年海外旅行者/全体・わからないと回答した者を除く/単一回答)

<近距離>			<中距離>			<遠距離>					
	平均(円)		平均(円)		平均(円)	平均(円)					
全体	(n=2,778)	19,182	全体	(n=2,531)	35,652	全体	(n=2,508)	57,177			
性別	男性18~29歳	(n=200)	21,294	男性18~29歳	(n=177)	38,365	男性18~29歳	(n=175)	64,877		
	男性30~39歳	(n=328)	19,362	男性30~39歳	(n=302)	34,308	男性30~39歳	(n=294)	55,264		
	男性40~49歳	(n=404)	19,899	男性40~49歳	(n=381)	36,785	男性40~49歳	(n=359)	56,382		
	男性50歳以上	(n=634)	18,262	男性50歳以上	(n=591)	33,660	男性50歳以上	(n=570)	54,927		
	女性18~29歳	(n=292)	19,874	女性18~29歳	(n=249)	36,827	女性18~29歳	(n=264)	62,203		
	女性30~39歳	(n=299)	18,833	女性30~39歳	(n=269)	36,105	女性30~39歳	(n=283)	56,161		
	女性40~49歳	(n=230)	19,180	女性40~49歳	(n=219)	36,774	女性40~49歳	(n=218)	59,004		
	女性50歳以上	(n=391)	18,453	女性50歳以上	(n=343)	35,682	女性50歳以上	(n=346)	55,278		
経海外回数別	ライト	(n=302)	19,167	経海外回数別	ライト	(n=249)	34,098	経海外回数別	ライト	(n=251)	60,605
	ミドル	(n=728)	19,784	ミドル	(n=634)	37,085	ミドル	(n=635)	60,817		
	ヘビー	(n=1,748)	18,934	ヘビー	(n=1,648)	35,336	ヘビー	(n=1,622)	55,222		
格安航空会社利用意向別	積極的に利用したい	(n=773)	19,093	積極的に利用したい	(n=704)	34,432	積極的に利用したい	(n=702)	56,302		
	やや利用したいと思う	(n=1,141)	18,279	やや利用したいと思う	(n=1,024)	34,124	やや利用したいと思う	(n=1,015)	54,876		
	あまり利用したいと思わない	(n=711)	20,068	あまり利用したいと思わない	(n=656)	37,246	あまり利用したいと思わない	(n=640)	59,675		
	まったく利用したいと思わない	(n=152)	22,271	まったく利用したいと思わない	(n=147)	45,006	まったく利用したいと思わない	(n=150)	66,152		

全体より1,500円以上高い数値に網掛け

全体より1,500円以上低い数値に網掛け

※レジャー目的で海外旅行をする際に、航空券の運賃が片道あたりいくら以内であれば、「ローコスト(低価格)だな」と感じるかを行き先の距離ごとに質問。
金額無回答(わからないと回答)の者を除いて集計。

※「遠距離」=ヨーロッパ、中近東・アフリカ、アメリカ、カナダ・アラスカ、中南米・カリブ海に属する国・地域と、タヒチ、その他南太平洋・インド洋の島々。

※「中距離」=ハワイ、南太平洋諸島・その他の島々(タヒチ、その他南太平洋・インド洋の島々を除く)、東南アジア(フィリピン各地域を除く)、その他のアジア、オセアニアに属する国・地域。

※「近距離」=グアム・サイパン、中国、台湾、韓国、セブ島、フィリピン(セブ島以外)、フィリピン(ビーチリゾート以外)。

※「ライト」=これまでに海外旅行に行った回数が1~3回。

※「ミドル」=これまでに海外旅行に行った回数が4~9回。

※「ヘビー」=これまでに海外旅行に行った回数が10回以上。

■64%が海外旅行で格安航空会社を利用する意向あり(積極的に利用したい+やや利用したい)。
特に若年層でその割合が高い。

- ・2011年海外旅行者のうち、64%が今後海外旅行をする際に格安航空会社(国際線)を利用したいと回答。
(「積極的に利用したい」23%+「やや利用したいと思う」41%)
- ・性年代別で見ると、男女ともに年齢が低いほど利用意向者の割合も高く、18~29歳では利用意向者が76%超を占める。

■22%が格安航空会社を利用した国内宿泊旅行の意向あり(すでに予定している+計画しようと思う)。

- ・全体の3%が1年以内に格安航空会社(国内線)を利用した国内宿泊旅行を「すでに予定」しており、19%が「計画しようと思う」。合計すると22%が意向あり。
- ・性年代別で見ると、男女ともに20~34歳で、他の年代よりも格安航空会社を使った宿泊旅行意向者の割合がやや高め。

■今後の海外旅行での格安航空会社利用意向 (2011年海外旅行者/全体/単一回答)

		積極的に利用したい	やや利用したいと思う	あまり利用したいと思わない	まったく利用したいと思わない	(%)
国際線	2012年調査全体 (n=5,076)	22.8	41.2	29.0	6.9	
	2011年調査全体 (n=5,094)	24.9	44.0	25.4	5.8	
	男性18~29歳 (n=345)	33.3	42.8	18.1	5.8	
	男性30~39歳 (n=502)	26.5	46.7	21.7	5.1	
	男性40~49歳 (n=594)	23.4	39.4	29.6	7.7	
	男性50歳以上 (n=1,081)	20.7	34.7	35.4	9.2	
	女性18~29歳 (n=656)	26.9	51.4	19.2	2.5	
	女性30~39歳 (n=558)	24.4	44.6	26.8	4.2	
	女性40~49歳 (n=413)	22.1	40.1	30.2	7.6	
女性50歳以上 (n=927)	15.5	37.7	37.0	9.8		

※旅行・レジャー目的で海外に行くときに利用する意向を質問(ビジネスは除く)。

■格安航空会社を使った国内宿泊旅行予定 (全体/単一回答)

		(1年以内に)行くことをすでに予定している	(1年以内に)計画しようと思う	(1年以内に)行くつもりはない	1年以内に 行きたい 計	(%)
国内線	全体 (万人) (n=9,646)	2.9	18.9	78.3	21.7	
	男性20~34歳 (n=1,102)	4.3	20.9	74.8	25.2	
	男性35~49歳 (n=1,364)	2.9	19.9	77.3	22.7	
	男性50~79歳 (n=2,294)	2.6	20.2	77.2	22.8	
	女性20~34歳 (n=1,064)	3.0	20.8	76.2	23.8	
	女性35~49歳 (n=1,335)	2.0	17.2	80.9	19.1	
	女性50~79歳 (n=2,484)	2.9	16.3	80.8	19.2	

※nはウエイトバック後の市場全体の推計値を表す。