

2014年6月2日

株式会社 リクルート ライフスタイル

エイビーロード **AB-ROAD** 『国際線LCC利用意向と満足度に関する調査』2014

認知率・利用意向ともにトップは「ピーチ・アビエーション」。
国際線LCC全体での利用経験率は上昇するも、満足度や利用意向は低下傾向。

株式会社リクルートライフスタイル(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：北村吉弘)に設置された海外旅行に関する調査研究機関「エイビーロード・リサーチ・センター」(センター長：沢登次彦)は、2013年に海外旅行をした18歳以上の男女を対象に、「国際線LCC(格安航空会社)利用意向と満足度に関する調査」を実施しました。ここにご報告いたします。

- 結果の要約 -

【LCCの浸透度】

…P4

- 国際線LCC各社の認知率はあわせて9割弱。前年と同程度。
- 利用経験率は2割弱に及び、2012年から徐々に浸透度は高まっている。
 - 国際線LCCのいずれかを「知っている」と答えた人は全体の9割弱。最も認知率が高いのは「ピーチ・アビエーション」で6割超え。2013年12月に新規就航した「バニラ・エア」は4割を獲得。
 - 利用経験率1位は「ジェットスター航空」。各社の利用経験率はまだ1桁台だが、全体でみると国際線LCCの利用率は18%。経年で上昇傾向にある。

【LCC利用者の評価(満足度とLCC優先利用意向)】

…P5

- LCCの満足度は78%。経年では満足度は低下。
- 今後LCCを優先して利用したいと回答した人は4割。経年で見ると優先利用意向は大きく低下傾向にある。
 - LCCを利用したことのある人のうち、「とても満足」は16%、「やや満足」(62%)を含め、満足したという人は78%。経年で満足度は低下傾向にある。
 - 男性40～49歳、また男女50歳以上の満足度が低い。
 - LCCを利用したことのある人のうち、今後「LCCのみを利用する」人は6%、「LCCを優先するが、既存航空会社も検討する」(35%)を含めた優先利用意向率は4割強。経年でみると大きく低下傾向にある。

【海外旅行での今後のLCC利用意向】

…P6

- 今後海外旅行でLCCを利用したいと回答した人は54%。利用意向率は経年で低下傾向。
- 利用意向率トップの「ピーチ・アビエーション」も利用意向率は低下傾向。
 - 今後の海外旅行でLCCを「積極的に利用したい」と回答した人は13%。「やや利用したいと思う」(41%)をあわせた利用意向率は54%。経年でみると利用意向率は低下傾向にある。
 - 各社ごとの利用意向率トップは「ピーチ・アビエーション」(17%)、次いで「ジェットスター航空」(15%)、「ジェットスター・ジャパン」(12%)が続く。
 - 「ピーチ・アビエーション」は2年連続減少、「ジェットスター・ジャパン」は2年連続上昇。

【本件に関するお問い合わせ先】

<https://www.recruit-lifestyle.co.jp/support/press/>

調査概要と回答者プロフィール

《調査概要》

- 調査名 : 国際線LCC利用意向と満足度に関する調査2014
- 調査目的 : 海外旅行者における国際線LCCの認知、利用経験及び利用満足度や今後の利用意向を把握し、関係各位の参考とする
- 調査対象 : 関東・関西・東海の3地域より抽出した18歳以上の男女で、2013年の海外旅行経験者(出発月が2013年である海外旅行)
- 調査期間 : 2014年 3月24日(月)～3月27日(木)
- 調査方法 : インターネット調査((株)インテージのインテージ・ネットモニターを利用)
- 調査対象数 : 7,902人、調査回収数 : 5,200人(回収率 65.8%)、調査集計数 : 4,936人

今回の調査結果を、「平成25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。

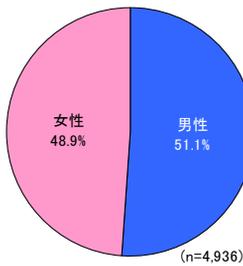
3地域は関東(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、群馬県、栃木県、茨城県)、関西(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県、和歌山県)、東海(岐阜県、静岡県、愛知県、三重県)を指します。

ウエイトバック値

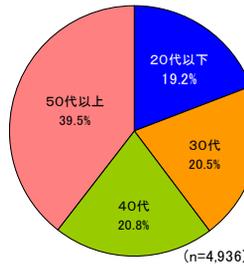
男 性				女 性			
18～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳以上	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳以上
0.557	0.841	0.977	1.779	1.018	0.794	0.676	1.349

《回答者プロフィール》

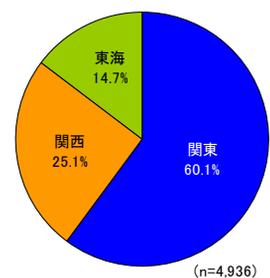
■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



■居住地域(全体/単一回答)

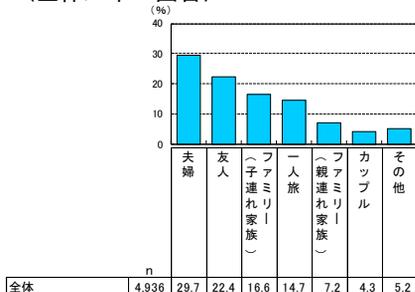


■ライフステージ(全体/単一回答)

	調査数	未婚男性	既婚男性			未婚女性	既婚女性		
			子供なし	末子6歳以下	末子7歳以上		子供なし	末子6歳以下	末子7歳以上
全体	4,936	15.8	10.2	4.1	21.0	18.6	10.6	3.0	16.7
性別									
男性	2,523	31.0	19.9	8.1	41.0				
女性	2,412					38.1	21.8	6.1	34.1
性年代別									
男性18～29歳	334	74.2	18.2	7.0	0.7				
男性30～39歳	505	42.8	29.7	21.8	5.7				
男性40～49歳	605	31.3	26.7	9.9	32.1				
男性50歳以上	1,080	11.9	12.2	1.0	75.0				
女性18～29歳	615					74.0	19.7	6.0	0.3
女性30～39歳	505					45.8	32.1	17.1	5.0
女性40～49歳	423					31.7	31.0	5.4	31.8
女性50歳以上	870					11.3	12.7	-	76.0

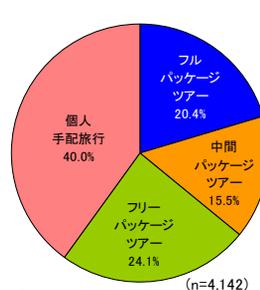
※ウエイトバック集計を行ったため、性・年代別の男性、女性それぞれの調査数合計は、性別の男性調査数、女性調査数と一致していません。

■2013年最後の海外旅行の同行者(全体/単一回答)



※「ファミリー(子連れ家族)」は、「家族旅行(子供と)」と「家族旅行(3世代で)」を合算した数値。

■2013年最後の海外旅行の形態(海外旅行検討関与者/単一回答)



「フルパッケージツアー」
観光やアクティビティ、食事がほとんど組み込まれているツアー

「中間パッケージツアー」
観光やアクティビティ、食事が一部組み込まれているが、一定の自由時間もあるツアー

「フリーパッケージツアー」
往復航空券とホテル、送迎以外は現地では基本的に自由行動のツアー

■調査対象航空会社一覧 4ページ以降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

<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 ※就航内容は2014年4月時点のもの
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) ケアンズ - 東京(成田) メルボルン - 東京(成田) ※2014年4月29日就航予定 ゴールドコースト - 大阪(関西) ケアンズ - 大阪(関西) バンコク - 福岡
イースター航空	韓国	群山空港	ソウル(仁川) - 東京(成田) ソウル(仁川) - 大阪(関西)
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) クアラルンプール - 名古屋(中部) クアラルンプール - 大阪(関西)
エアブサン	韓国	金海国際空港	釜山 - 東京(成田) 釜山 - 大阪(関西) 釜山 - 福岡
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) シンガポール - 福岡 ※2014年6月26日就航予定
春秋航空	中国	上海虹橋国際空港 上海浦東国際空港	上海(浦東) - 茨城 上海(浦東) - 高松 上海(浦東) - 大阪(関西) 上海(浦東) - 佐賀
ジンエアー	韓国	仁川国際空港	ソウル(仁川) - 札幌(新千歳) ソウル(仁川) - 長崎 ソウル(仁川) - 沖縄(那覇)
スクート航空	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 - 東京(成田) 台北 - 東京(成田)
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 - 東京(成田) マニラ - 名古屋(中部) マニラ - 大阪(関西)
済州航空	韓国	仁川国際空港 済州国際空港	ソウル(仁川) - 東京(成田) ソウル(仁川) - 大阪(関西) ソウル(金浦) - 大阪(関西) ソウル(金浦) - 名古屋(中部) ソウル(仁川) - 名古屋(中部) ソウル(仁川) - 福岡
ティーウェイ航空	韓国	清州国際空港	ソウル(仁川) - 福岡 ソウル(仁川) - 札幌(新千歳) ソウル(仁川) - 佐賀
香港エクスプレス航空	中国	香港国際空港	香港 - 東京(羽田) 香港 - 大阪(関西) 香港 - 福岡

主な日本発着の国際線

<国内拠点LCC>

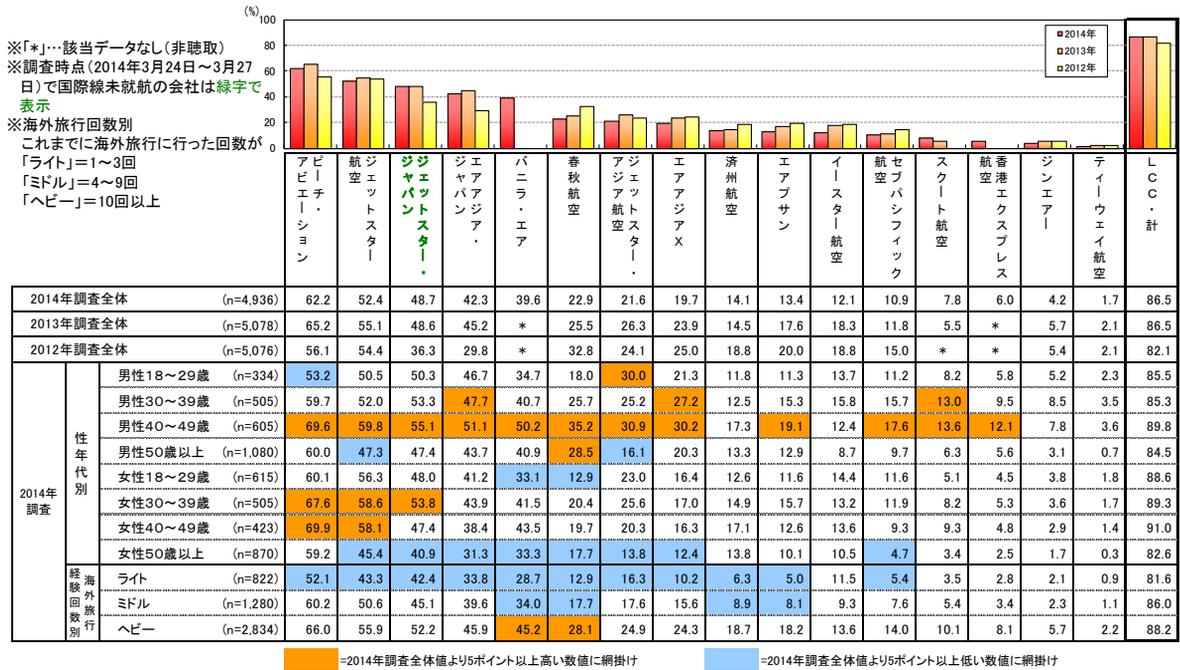
※調査時点(2014年3月24日～3月27日)で未就航の路線は緑字で表示。

航空会社	本社所在地	運航拠点空港	就航路線 ※就航内容は2014年4月時点のもの
バニラ・エア	日本	成田国際空港	国際線 東京(成田) - ソウル(仁川) 東京(成田) - 台北(桃園) 国内線 東京(成田) - 札幌(新千歳) 東京(成田) - 沖縄(那覇) 東京(成田) - 奄美大島 ※2014年7月1日就航予定
エアアジア・ジャパン	日本		※2013年10月26日をもって就航休止
ジェットスター・ジャパン	日本	成田国際空港	国内線 東京(成田) - 大阪(関西) 東京(成田) - 札幌(新千歳) 東京(成田) - 福岡 東京(成田) - 沖縄(那覇) 東京(成田) - 大分 東京(成田) - 鹿児島 東京(成田) - 松山 東京(成田) - 高松 大阪(関西) - 札幌(新千歳) 大阪(関西) - 福岡 大阪(関西) - 沖縄(那覇) 名古屋(中部) - 札幌(新千歳) 名古屋(中部) - 福岡 名古屋(中部) - 鹿児島
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) 大阪(関西) - 香港 大阪(関西) - 台北(桃園) 大阪(関西) - 高雄 大阪(関西) - 釜山 沖縄(那覇) - 台北(桃園) 国内線 東京(成田) - 大阪(関西) 大阪(関西) - 札幌(新千歳) 大阪(関西) - 宮城(仙台) 大阪(関西) - 松山 大阪(関西) - 福岡 大阪(関西) - 長崎 大阪(関西) - 鹿児島 大阪(関西) - 沖縄(那覇) 大阪(関西) - 沖縄(石垣) 福岡 - 沖縄(那覇) ※2014年7月19日就航予定 沖縄(那覇) - 沖縄(石垣)

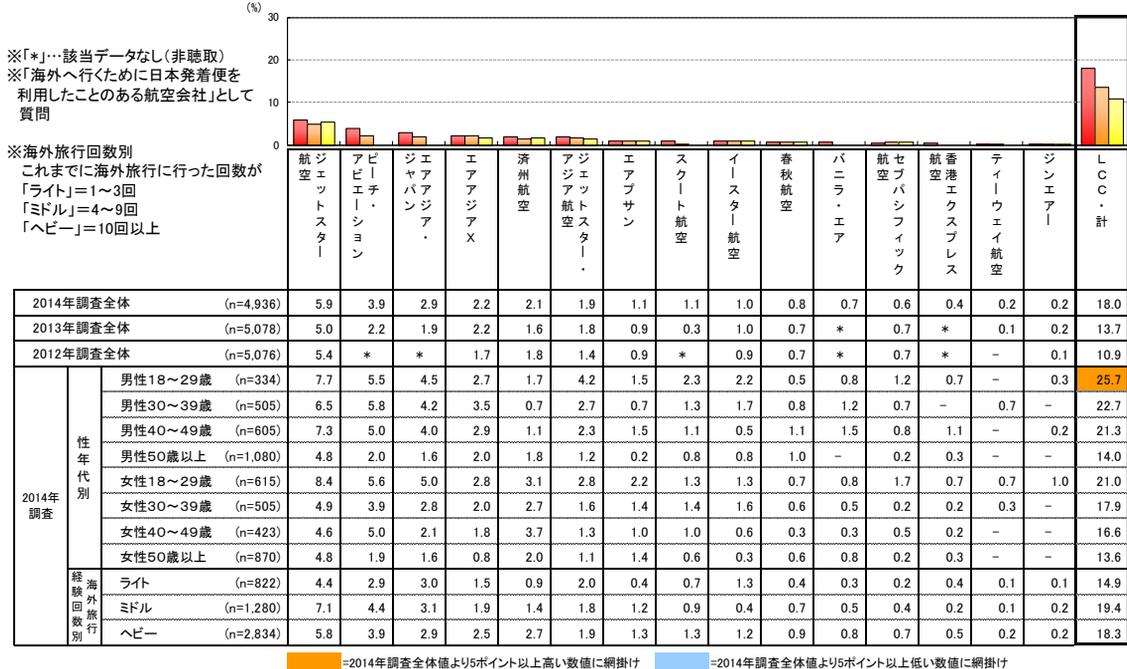
※調査時点(2014年3月24日～3月27日)で未就航の路線は緑字で表示。

- 国際線LCC各社について、1社以上認知している人は9割弱で前年と同程度。
- 認知率トップは「ピーチ・アビエーション」で62%。
 - LCC全体の認知率は87%で、前年と同程度。
 - 国際線LCC各社についての認知率は、「ピーチ・アビエーション」が62%でトップ。2位は「ジェットスター航空」(52%)、3位は「ジェットスター・ジャパン」(49%)。「バニラ・エア」は4割の認知率を獲得。
- 利用経験率は「ジェットスター航空」が引き続き1位だが、数値は各社とも1桁台にとどまる。
- LCC全体では利用経験率は2割弱、2012年から順調に伸びている。
 - 日本発着の国際線LCC利用経験率は「ジェットスター航空」が6%で最も高い。次いで「ピーチ・アビエーション」(4%)、「エアアジア・ジャパン」(3%)が続く。
 - LCC全体では利用経験率は18%。2012年(11%)、2013年(14%)から順調に伸びている。

■ 格安航空会社 認知率 (2013年海外旅行者/全体/複数回答)



■ 国際線格安航空会社 利用経験率 (2013年海外旅行者/全体/複数回答)



- LCCを利用した満足度は78%。経年では満足度は徐々に低下。
 - LCCを利用した人の満足度は「とても満足」が16%、「やや満足」(62%)を含めて、78%が満足と回答。
 - 経年でみると満足度は徐々に低下傾向。
 - 属性別にみると、男性の40～49歳、また男女50歳以上の満足度が低い。
- 利用経験者のうち、今後LCCを優先的に利用すると回答した人は4割強。経年でみると、優先利用意向率は毎年大きく低下の傾向にある。
 - LCC利用経験者のうち、今後「LCCのみを利用する」人は6%。「LCCを優先するが、既存航空会社も検討する」(35%)をあわせた優先利用意向率は4割強。
 - 経年でみると、LCCの優先利用意向率は大きく低下傾向にある。

国際線格安航空会社利用者 満足度 (2013年海外旅行者/LCC利用経験者/単一回答)

		とても満足	やや満足	やや不満	とても不満	(%)	
2014年調査全体 (n=889)		16.2	61.9	19.0	3.0		
2013年調査全体 (n=697)		16.8	66.1	14.6	2.5		
2012年調査全体 (n=552)		18.3	66.1	13.9	1.7		
2014年調査	性年代別	男性18～29歳 (n=86)	18.9	66.2	12.8	2.0	
		男性30～39歳 (n=114)	20.1	66.4	10.4	3.0	
		男性40～49歳 (n=129)	10.9	66.4	20.3	2.3	
		男性50歳以上 (n=151)	13.3	54.2	27.7	4.8	
	海外旅行回数別	ライト (n=122)	22.0	66.4	9.3	2.3	
		ミドル (n=248)	14.7	63.3	18.1	3.9	
		ヘビー (n=519)	15.5	60.2	21.7	2.7	
		女性18～29歳 (n=129)	22.3	61.2	13.2	3.3	
女性30～39歳 (n=91)	15.9	68.1	14.2	1.8			
女性40～49歳 (n=70)	17.6	65.7	15.7	1.0			
女性50歳以上 (n=119)	12.2	52.4	31.7	3.7			

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

国際線格安航空会社利用者 今後の優先利用意向 (2013年海外旅行者/LCC利用経験者/単一回答)

		LCCのみを利用する	LCCを優先するが、既存航空会社も検討する	LCCと既存航空会社を並列で検討する	既存航空会社を優先するが、LCCも検討する	既存航空会社のみを利用する	
2014年調査全体 (n=889)		5.6	35.4	31.6	19.8	7.6	
2013年調査全体 (n=697)		5.8	38.9	36.2	14.8	4.2	
2012年調査全体 (n=552)		7.6	42.4	34.6	12.7	2.7	
2014年調査	性年代別	男性18～29歳 (n=86)	9.5	44.6	28.4	12.8	4.7
		男性30～39歳 (n=114)	6.0	39.6	26.9	24.6	3.0
		男性40～49歳 (n=129)	8.6	28.1	35.9	21.9	5.5
		男性50歳以上 (n=151)	3.6	36.1	21.7	26.5	12.0
	海外旅行回数別	ライト (n=122)	9.7	46.5	27.1	12.6	4.1
		ミドル (n=248)	4.8	38.4	34.0	16.0	6.8
		ヘビー (n=519)	5.0	31.4	31.6	23.1	8.9
		女性18～29歳 (n=129)	6.6	45.5	34.7	8.3	5.0
女性30～39歳 (n=91)	4.4	37.2	37.2	16.8	4.4		
女性40～49歳 (n=70)	3.9	34.3	36.3	18.6	6.9		
女性50歳以上 (n=119)	2.4	19.5	36.6	24.4	17.1		

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

■ LCCの今後の海外旅行での利用意向は54%、経年では低下。

- LCCの今後の海外旅行での利用意向は、「積極的に利用したい」が13%、「やや利用したいと思う」（41%）を含めると54%。
- 経年でみると、利用意向率は毎年低下傾向にある。

■ 各社ごとの利用意向率トップは「ピーチ・アビエーション」（17%）。全体的に利用意向率は低下。

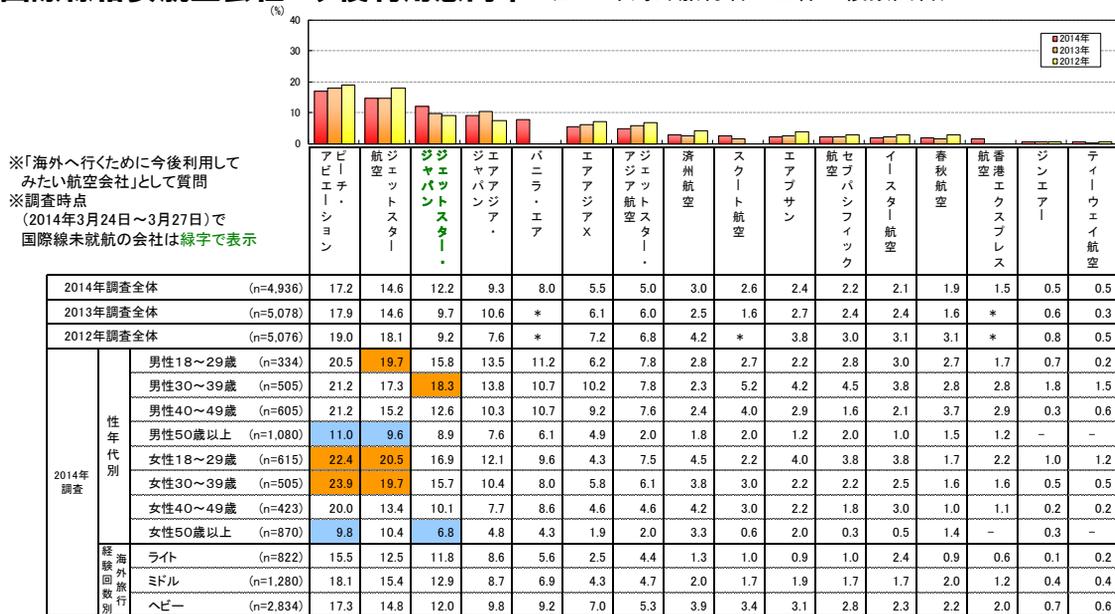
- LCC各社ごとの利用意向率は、「ピーチ・アビエーション」がトップで17%、次いで「ジェットスター航空」（15%）、「ジェットスター・ジャパン」（12%）が続く。
- 経年でみると、減少傾向にあるエアラインが多く、トップの「ピーチ・アビエーション」も徐々に数値を落としている。

■ 今後の海外旅行での格安航空会社利用意向（2013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	(%)			
2014年調査全体 (n=4,936)		13.4	41.0	35.0	10.6				
2013年調査全体 (n=5,078)		18.4	37.8	33.7	10.1				
2012年調査全体 (n=5,076)		22.8	41.2	29.0	6.9				
2014年調査	性別	男性18-29歳 (n=334)	20.5	52.7	21.7	5.2			
		男性30-39歳 (n=505)	15.3	52.5	25.2	7.0			
		男性40-49歳 (n=605)	13.4	45.7	30.5	10.3			
		男性50歳以上 (n=1,080)	11.4	28.3	46.3	14.0			
		女性18-29歳 (n=615)	18.9	49.7	25.8	5.6			
		女性30-39歳 (n=505)	15.3	46.1	31.3	7.4			
		女性40-49歳 (n=423)	13.6	40.6	35.0	10.7			
		女性50歳以上 (n=870)	7.1	33.3	43.3	16.3			
		経年別	海外旅行回数別	ライト (n=822)	14.8	51.1	28.1	5.9	
			ミドル (n=1,280)	13.6	44.1	35.3	7.1		
ヘビー (n=2,834)	13.0		36.7	36.8	13.6				

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

■ 国際線格安航空会社 今後利用意向率（2013年海外旅行者／全体／複数回答）



※2014年調査全体値より5ポイント以上高い数値に網掛け ※2014年調査全体値より5ポイント以上低い数値に網掛け
 ※海外旅行回数別 これまでに海外旅行に行った回数が「ライト」=1~3回 「ミドル」=4~9回 「ヘビー」=10回以上