

2021 年 9 月 27 日  
Inmarsat

**50% の旅客が今年中の飛行機利用を希望するのにもない  
アジア太平洋地域の航空需要は復活するも、業界による適応が課題**  
Inmarsat が公開する新型コロナウイルスによるパンデミック以降の  
世界最大規模の航空旅客を対象とした調査でアジア太平洋地域の 4,500 人を含む  
世界 1 万人超の旅客の旅行習慣が明らかに  
アジア太平洋地域の航空旅客の 91% がパンデミックによる旅行習慣の変化を認識

グローバル移動体衛星通信の世界的リーダーである Inmarsat（インマルサット）は本日、新型コロナウイルスの世界的な感染拡大以来、航空旅客を対象とした世界最大かつ最も包括的な調査である「Passenger Confidence Tracker 2021」のアジア太平洋地域（以下 APAC）における調査結果を発表しました。

今回の調査結果によると、昨年の調査結果と同様に、APAC における航空旅客の 10 人中 9 人にあたる 91%が、パンデミックにより長期的な旅行習慣が変わったと認識していることがわかりました。一方で、旅行中の予防策について最も強い安心感を示しているのが APAC の回答者であり、60% の回答者が、すべての旅客にワクチン接種の証明を義務付けることで、安心して飛行機に乗れるようになると答えています。

APAC の旅客の 85% が新型コロナウイルスによる影響を受けたと回答しているにもかかわらず、調査対象の過半数である 51%が年末までに安心して飛行機を利用できるようになると考えていることがわかりました。また、APAC の旅客の 20% が来月までに飛行機を利用したいと考えており、オーストラリアの回答者の 20% は今日にも飛行機を利用したいと回答しました。

航空旅行はこの 18 ヶ月間、渡航制限や隔離などによる流動的な規制により休暇や出張の予定が立てられず、深刻な影響を受けてきました。一方で、新型コロナウイルスの懸念に関しては、APAC の回答者は、飛行機による移動よりもリスクが高いものもあると考えていることがわかりました。APAC の旅客の 32% は、飛行機に乗るよりもバスや列車に乗る方が不安に感じると回答し、地下鉄は飛行機よりもリスクが高いと回答した旅客は 32%にのぼりました。

Inmarsat Aviation の APAC 担当バイスプレジデントである David Coiley は次のように述べています。「新型コロナウイルスの世界的な感染拡大以来、航空業界は常に困難な状況に対処してきました。今、航空会社は課題に立ち向かい、再び回復力を示してきています。最新の Passenger Confidence Tracker では、APAC の旅行者は、現実的な手段による移動について特に安心感を示しており、飛行機の利用再開を前向きに検討していることがわかりました。今日の航空旅客にとって、航空会社の安全性と評判は一層重要になってきているため、旅行の再開が続く中、航空会社は新たな機会を受け入れて差別化を図り、航空旅客に自社便の利用を再開してもらうことが急務となっています。」

### 懸念は残りつつも、顧客体験が信頼を後押しする

前向きな見通しがありながらも、移動の不便さと予測不可能な状況が主な要因となり、飛行機の利用に関する懸念は続いています。APAC の旅客にとって障壁となっている 3 つの懸念は、海外でのウイルス感染（60%）、隔離（53%）、および予期せぬ国境閉鎖（40%）です。

調査結果によると、安全衛生に関しては、顧客体験をさらに重視すべきであるという意見が示されています。航空会社の従業員とのやり取りは乗客の信頼を特に高めるのに役立つと考えられており、これは航空会社の従業員とその業務上の評判が乗客の信頼を回復するうえで重要な鍵となることを示しています。実際に APAC の旅客は、機内の清潔さ（70%）に次いで、航空会社の評判（50%）が、航空会社を選ぶ際の特に重要な要素と考えています。また、今回の調査では、APAC の旅客のほぼ半数が新型コロナウイルスワクチン接種証明書の活用を支持していることも明らかになりました。

### 旅客が求めるのは予測可能性と一貫性の向上

この調査では、APAC における新型コロナウイルス感染拡大後の航空旅行に対する信頼を特に妨げているのは、飛行機を利用する際の予測不可能な状況と、規則や規制の流動性であると判明しました。旅客が最も懸念しているのは「隔離される可能性」であり、62% がすべての航空会社に対して同一の衛生基準に従うことを求めており、これはオーストラリア人（63%）にとって特に重要な要素であることがわかりました。インドネシア、日本、シンガポールなどの APAC 諸国においても、一貫した安全基準が特に重要な要素であることが判明しました。

### テクノロジーが旅客の信頼感向上に貢献

デジタルテクノロジーは、最新情報の提供や更新などにより、フライト前の信頼感の向上に貢献します。今年の調査では、デジタルヘルスパスポート（46%）、サーマルスキャン（45%）、目的地のステータスアラート（41%）、追跡アプリの検証（41%）が、APAC の旅客にとってフライト前の信頼感を高めるものであることがわかりました。機内では、デジタルテクノロジーの採用により、機内 Wi-Fi を利用したサービスを提供し、客室乗務員や他の乗客を含む他者との接触を最小限に抑えることで、信頼感を高めることができます。

Inmarsat Aviation のプレジデントである Philip Balaam は、次のように述べています。「以前より航空業界でのデジタルトランスフォーメーションは進んでいましたが、新型コロナウイルスの影響でその導入は確実に早まりました。Inmarsat は、APAC の航空会社に信頼されている通信サービスプロバイダーとして、Inmarsat の機内ブロードバンドソリューションの利用者数が新型コロナウイルス感染拡大前のレベルより増えており、常時接続可能なサービスへのニーズが高まっていることを実感しています。航空会社では、接続サービスを利用して機内での体験を向上させる革新的な方法も取り入れ、今日の旅客の期待に応えたタッチレス体験に大きな焦点を当てています。」

Inmarsat の 2021 Passenger Confidence Tracker の詳細については、[レポート全文](#)をダウンロードしてください。

Inmarsat は、世界中の航空機と飛行経路を完全につなげることで、世界の航空業界に変革をもたらしています。Inmarsat の業界をリードするテクノロジーにより、旅客はフライト中にインターネットを利用したり、動画のストリーミングやソーシャルメディアを使用することができ、地上で利用できるブロードバンドサービスと同等の接続サービスを機内でも利用できます。さらに、Inmarsat のフライトデッキソリューションは、最先端の衛星技術と安全な IP ブロードバンド接続サービスを組み合わせ、運用効率と安全性を高めます。

Inmarsat は先般、未来の通信ネットワークである [ORCHESTRA](#) の提供に向けた計画を発表しました。これは、競合他社の製品とは一線を画す、既存の静止衛星（GEO）と低地球軌道衛星（LEO）および地上の 5G を組み合わせた統合された高性能ソリューションを形成するものです。ORCHESTRA は、空港などの高密度エリアにおける容量の増強を可能にし、混雑したネットワークのホットスポットを解消するとともに、航空旅客の接続ニーズを確実に満たし続け、旅客のニーズに合わせて容量を直接拡張できます。

###

### Passenger Confidence Tracker について

Passenger Confidence Tracker は、新型コロナウイルス禍における航空旅客の意識に関する世界的な調査で、Inmarsat の委託を受け市場調査会社の Yonder 社が実施しました。Passenger Confidence Tracker は、新型コロナウイルス感染拡大後に実施された最大規模の世界的な旅客調査です。Yonder 社は、過去 24 ヶ月間に観光やビジネスで飛行機を利用したことのある回答者を対象として、10,110 人へのオンライン調査を実施しました。質問票は調査対象各国の代表者に送付され、オーストラリア、ブラジル、カナダ、中国、ドイツ、ギリシャ、インド、インドネシア、日本、メキシコ、シンガポール、韓国、スペイン、アラブ首長国連邦、英国、米国の回答者が調査に参加しました。

### Inmarsat について

[Inmarsat](#) は、世界的な移動衛星通信の世界的リーダーです。Inmarsat は、世界で最も多様なグローバル・ポートフォリオの移動体通信衛星ネットワークを所有・運営しており、L バンド、Ka バンド、S バンドをカバーする多層のグローバル・スペクトル・ポートフォリオを保有しており、Inmarsat が提供するソリューションにおいて比類なき多様性を実現しています。インマルサットの長年にわたるグローバル・ディストリビューション・ネットワークには、世界有数のチャンネル・パートナーだけでなく、独自の強力なダイレクトリテール機能も含まれており、エンド・ツー・エンドの顧客サービス保証を実現しています。Inmarsat は、世界で最も信頼性の高いグローバルな移動衛星通信ネットワークを運営し、40 年以上にわたり、ビジネスやミッション・クリティカルな安全・運用アプリケーションを維持しており、他に類を見ない実績を保持しています。また、移動体衛星通信における技術革新の主要な推進力でもあり、多額の投資とテクノロジー・製造パートナーの強力なネットワークを通じて、そのリーダーシップを維持しています。Inmarsat は、事業戦略に資金を提供するための財源を備え、多様なセクターに跨った事業を展開しており、海上、政府、航空、企業の各市場でトップクラスの地位を確立しており、世界中の顧客に信頼され、質の高いパートナーとして一貫した事業を展開しています。

詳細については、Inmarsat の [Twitter](#)、[LinkedIn](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)、[Instagram](#) をご参照ください。

#### 【報道関係お問合せ先】

広報代理店（フライシュマン・ヒラード・ジャパン）

担当 豊田

Tel : 090-3047-4480

E-mail : yufuko.toyoda@fleishman.com