

『国際線LCC利用意向と満足度に関する調査2015』

**認知率・利用意向ともにトップは4年連続で「ピーチ・アビエーション」
国際線LCCの利用経験率は初の2割台に。満足度は低下傾向**

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：浅野健)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、2014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。その調査結果をご報告いたします。

【LCCの浸透度】

…P5

- **国際線LCC各社の認知率はあわせて85%。前年(87%)から微減。**
 - 国際線LCCのいずれかを「知っている」と答えた人は全体の85%。最も認知率が高いのは「ピーチ・アビエーション」で63%。2013年12月に新規就航した「バニラ・エア」が2位に躍進。
- **利用経験率は21%に増加し、初の2割台に。2013年調査での14%から2年間で1.5倍増。**
 - 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21%。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)】

…P6

- **75%の利用者がLCCに満足。女性40～49歳、50歳以上の満足度に課題。**
 - LCCを利用したことのある人のうち、「とても満足」は14%、「やや満足」(61%)を含め、満足したという人は75%。満足度は低下の傾向。
 - 女性40～49歳、50歳以上の満足度が特に低い。
- **今後LCCを優先して利用したいと回答した人は41%。優先利用意向は下げ止まり。**
 - 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7%、「LCCを優先するが、既存航空会社も検討する」(34%)を含めた優先利用意向率は41%。2012年調査から3年連続で低下後、下げ止まり。

【海外旅行での今後のLCC利用意向】

…P7

- **今後海外旅行でLCCを利用したいと回答した人は47%。昨年比で7ポイントの低下。**
 - 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12%。「やや利用したいと思う」(36%)をあわせた利用意向率は47%。前年比7ポイントの低下。
- **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。**
 - 各社ごとの利用意向率トップは「ピーチ・アビエーション」(15%)、次いで「ジェットスター航空」(13%)、「バニラ・エア」(11%)が続く。
 - 利用意向率が減少するエアラインが多数。トップの「ピーチ・アビエーション」も2年連続の低下。

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2015
- 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 : 関東・関西・東海の3地域より抽出した18歳以上の男女で、2014年の海外旅行経験者（出発月が2014年である海外旅行）
- 調査期間 : 2015年 3月23日（月）～ 3月26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 : 7,992人、 調査回収数 : 5,225人（回収率 65.4%）、 調査集計数 : 5,000 人

今回の調査結果を、「平成26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。

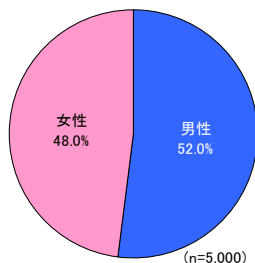
3地域は関東(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、群馬県、栃木県、茨城県)、関西(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県、和歌山県)、東海(岐阜県、静岡県、愛知県、三重県)を指します。

ウエイトバック値

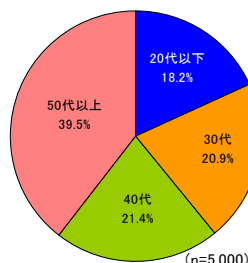
男 性				女 性			
18～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳以上	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳以上
0.527	0.876	1.036	1.751	0.946	0.801	0.666	1.381

「回答者プロフィール」

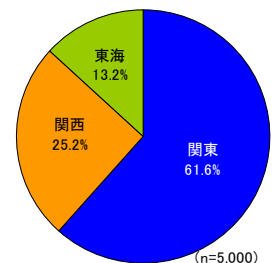
■ 性別（全体／単一回答）



■ 年齢（全体／単一回答）



■ 居住地域（全体／単一回答）

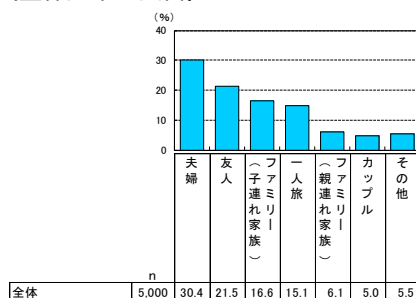


■ ライフステージ（全体／単一回答）

（％）										
		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		5,000	16.3	10.1	4.4	21.3	17.5	11.1	3.0	16.4
性別	男性	2,602	31.4	19.4	8.4	40.9				
	女性	2,398					36.5	23.1	6.2	34.2
性・年代別	男性18～29歳	319	71.5	21.1	7.1	0.3				
	男性30～39歳	536	46.9	24.7	22.7	5.7				
	男性40～49歳	645	34.0	24.6	9.8	31.6				
	男性50歳以上	1,101	10.7	13.2	1.0	75.2				
	女性18～29歳	588					72.7	20.4	6.8	0.2
	女性30～39歳	508					44.3	34.2	15.8	5.7
	女性40～49歳	426					32.8	30.6	6.7	29.8
	女性50歳以上	876					9.5	14.7	0.2	75.7

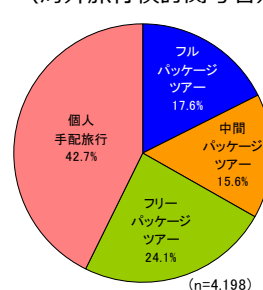
※ウエイトバック集計を行ったため、性・年代別の男性、女性それぞれの調査数合計は、性別の男性調査数、女性調査数と一致しない場合があります。

■ 2014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。

■ 2014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 5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2015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) ケアンズ - 大阪(関西) ソウル(仁川) - 東京(成田) ソウル(仁川) - 大阪(関西) クアラルンプール - 東京(羽田) クアラルンプール - 大阪(関西) クアラルンプール - 名古屋(中部) 釜山 - 東京(成田) 釜山 - 大阪(関西) 釜山 - 福岡 シンガポール - 台北(桃園) - 大阪(関西) シンガポール - マニラ - 大阪(関西) シンガポール - バンコク - 福岡 上海(浦東) - 茨城 上海(浦東) - 大阪(関西) 上海(浦東) - 高松 上海(浦東) - 旭川 上海(浦東) - 札幌(新千歳) 上海(浦東) - 佐賀 成都 - 大阪(関西) 青島 - 大阪(関西) 泉州 - 大阪(関西) 天津 - 大阪(関西) 武漢 - 大阪(関西) 西安 - 大阪(関西) 重慶 - 大阪(関西) 鄭州 - 大阪(関西) 東京(成田) - 佐賀 東京(成田) - 高松 東京(成田) - 広島
イースター航空	韓国	群山空港	
エアアジアX	マレーシア	クアラルンプール国際空港	
エアブサン	韓国	金海国際空港	
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	
春秋航空	中国	上海虹橋国際空港 上海浦東国際空港 石家荘正定国際空港 瀋陽桃仙国際空港 関西国際空港	
ジンエアー	韓国	仁川国際空港	
スクート	シンガポール	シンガポール・チャンギ国際空港	
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	
済州航空	韓国	仁川国際空港 済州国際空港	
ティーウェイ航空	韓国	清州国際空港	
香港エクスプレス航空	中国	香港国際空港	
タイ・エアアジアX	タイ	ドンムアン空港	
			ソウル(仁川) - 札幌(新千歳) ソウル(仁川) - 沖縄(那覇) ソウル(仁川) - 長崎 ソウル(仁川) - 福岡 ソウル(仁川) - 大阪(関西) 台北 - 東京(成田) シンガポール - 台北 - 東京(成田) マニラ - 東京(成田) マニラ - 名古屋(中部) マニラ - 大阪(関西) セブ - 東京(成田) 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) - 福岡 ソウル(仁川) - 沖縄(那覇) 釜山 - 大阪(関西) 釜山 - 福岡 ソウル(仁川) - 大阪(関西) ※2015年3月29日就航 大邱 - 大阪(関西) ※2015年3月30日就航 ソウル(仁川) - 福岡 ソウル(仁川) - 佐賀 ソウル(仁川) - 大分 ソウル(仁川) - 札幌(新千歳) ソウル(仁川) - 沖縄(那覇) 香港 - 東京(羽田) 香港 - 東京(成田) 香港 - 大阪(関西) 香港 - 福岡 香港 - 名古屋(中部) バンコク - 東京(成田) バンコク - 大阪(関西) バンコク - 札幌(新千歳) ※2015年5月2日就航予定は延期 (エアアジアXによる代替運行中)

※調査時点（2015年3月23日～3月26日）で未就航の路線は緑字で表示。

■ 調査対象航空会社一覧

5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

<国内拠点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2015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) - 台北(桃園)
			東京(成田) - 香港
			東京(成田) - 高雄
エアアジア・ジャパン	日本	中部国際空港	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
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	※2015年～2016年就航予定
			国際線
			香港 - 東京(成田) ※2015年6月1日就航
			香港 - 大阪(関西)
			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) - 熊本
			東京(成田) - 松山
			東京(成田) - 高松
			国内線
			大阪(関西) - 札幌(新千歳)
			大阪(関西) - 福岡
			大阪(関西) - 沖縄(那覇)
			大阪(関西) - 大分
			大阪(関西) - 熊本
			名古屋(中部) - 札幌(新千歳)
			名古屋(中部) - 福岡
			名古屋(中部) - 沖縄(那覇) ※2015年3月29日就航
			名古屋(中部) - 鹿児島
			名古屋(中部) - 熊本
ピーチ・アビエーション	日本	関西国際空港 成田国際空港 那覇空港	国際線
			大阪(関西) - ソウル(仁川)
			大阪(関西) - 釜山
			大阪(関西) - 台北(桃園)
			大阪(関西) - 高雄
			大阪(関西) - 香港
			沖縄(那覇) - 台北(桃園)
			沖縄(那覇) - 香港
			沖縄(那覇) - ソウル(仁川) ※2015年9月4日就航予定
			国内線
			大阪(関西) - 札幌(新千歳)
			大阪(関西) - 仙台
			大阪(関西) - 東京(成田)
			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)
			福岡 - 沖縄(那覇)
			東京(成田) - 札幌(新千歳) ※2015年3月29日就航
			東京(成田) - 福岡 ※2015年3月29日就航

※調査時点（2015年3月23日～3月26日）で未就航の路線は緑字で表示。

■ 国際線LCC各社について、いずれか1社以上認知している人は85%で前年（87%）から微減。

■ 認知率トップは「ピーチ・アビエーション」で63%。「バニラ・エア」が2位に躍進。

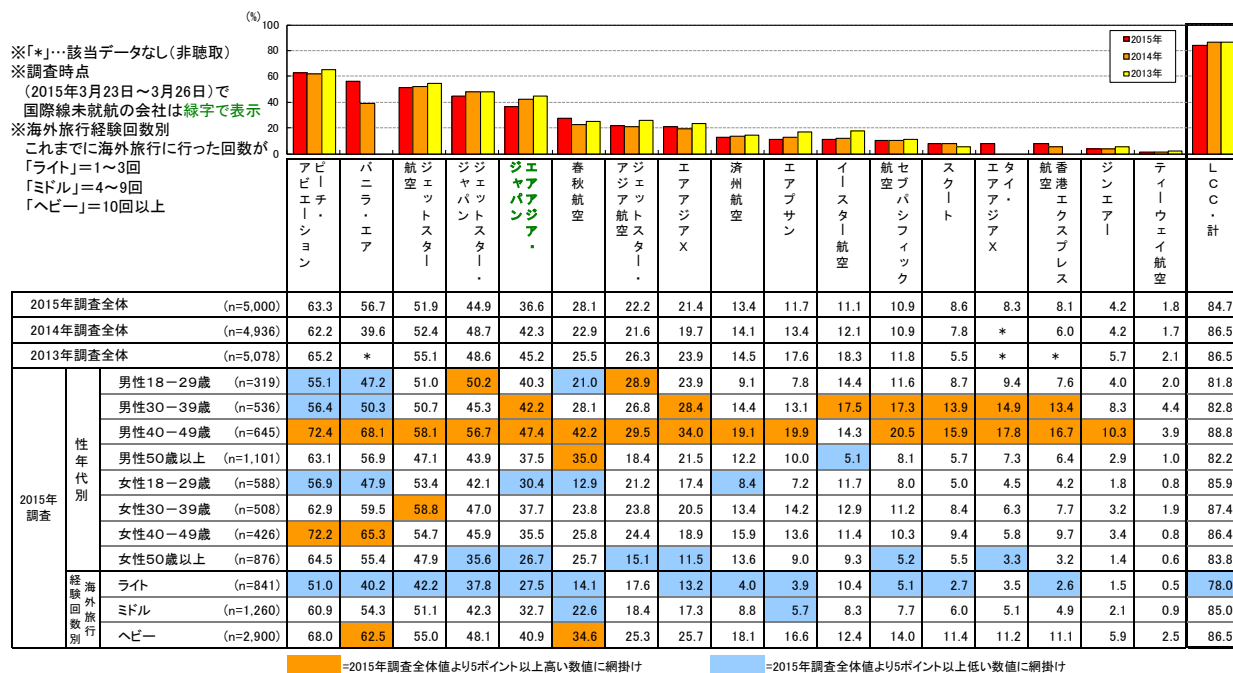
- LCC全体の認知率は85%で、前年（87%）から微減。
- 国際線LCC各社についての認知率は、「ピーチ・アビエーション」が63%で2012年調査以来4年連続トップ。2位は「バニラ・エア」（57%）が急上昇、3位は「ジェットスター航空」（52%）。4位に「ジェットスター・ジャパン」（45%）。

■ 利用経験率は「ジェットスター航空」が5年連続1位。2位「ピーチ・アビエーション」が追い上げ。

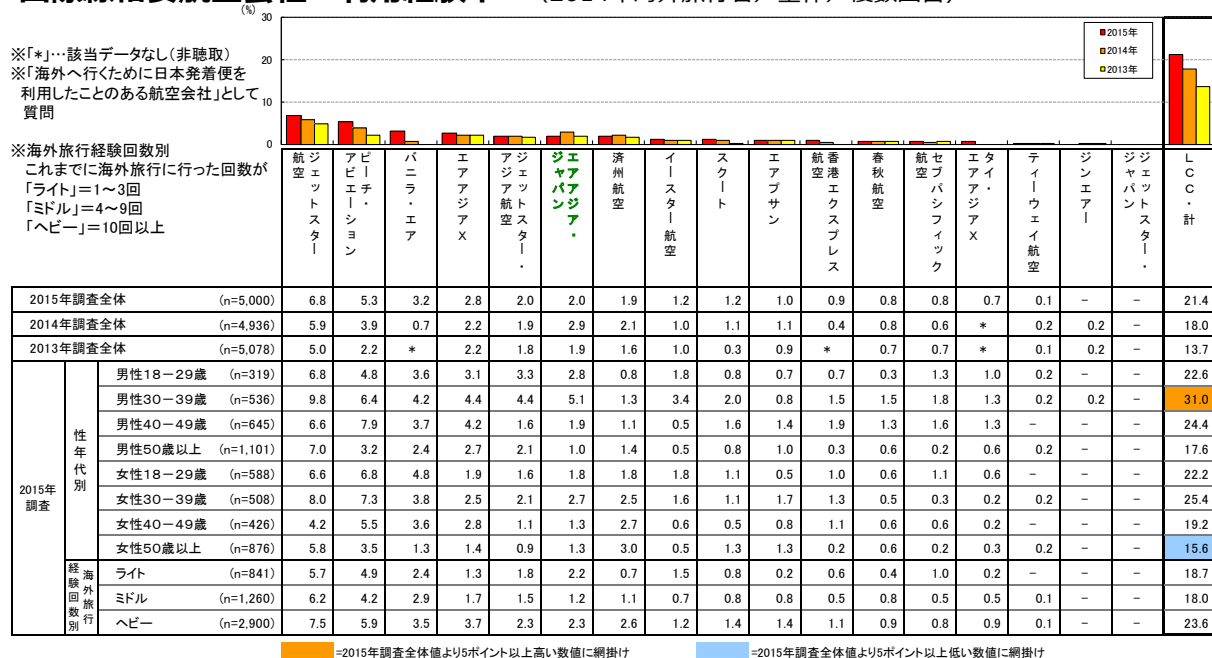
■ LCC全体では利用経験率は21%と、経年でみると定着が進んでいる。

- 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7%で2011年調査以来、5年連続で最も高い。次いで「ピーチ・アビエーション」（5%）、「バニラ・エア」（3%）が続く。
- LCC全体では利用経験率は21%。2013年（14%）、2014年（18%）から順調に伸び、調査開始以来初めて2割台に。

■ 格安航空会社 認知率 (2014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 (2014年海外旅行者／全体／複数回答)



LCC利用者の満足度と今後の優先利用意向

■ 75%の利用者がLCCに満足。女性40～49歳、50歳以上の満足度に課題。

- LCCを利用した人の満足度は「とても満足」が14%、「やや満足」（61%）を含めて、75%が満足と回答。
- 経年でみると満足度は2年連続で低下傾向。
- 属性別にみると、女性の40～49歳、50歳以上の満足度が低い（「とても満足」と「やや満足」を足してそれぞれ67%、65%）。

■ 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41%。

優先利用意向率は下げ止まり。

- LCC利用経験者のうち、今後「LCCのみを利用する」人は7%。「LCCを優先するが、既存航空会社も検討する」（34%）をあわせた優先利用意向率は41%。
- 経年でみると、2012年調査以来3年連続低下の後、下げ止まった。

■ 国際線格安航空会社利用者 満足度 （2014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	(%)
2015年調査全体 (n=1,069)			13.8	61.4	20.9	3.8	
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	
2015年調査	性年代別	男性18～29歳 (n=72)	21.1	55.6	20.3	3.0	
		男性30～39歳 (n=166)	15.5	67.4	13.9	3.2	
		男性40～49歳 (n=157)	17.8	61.2	17.1	3.9	
		男性50歳以上 (n=194)	10.1	62.4	22.9	4.6	
		女性18～29歳 (n=131)	16.1	63.5	18.2	2.2	
		女性30～39歳 (n=129)	13.4	62.4	21.7	2.5	
		女性40～49歳 (n=82)	11.8	55.5	26.9	5.9	
		女性50歳以上 (n=137)	8.2	56.7	29.9	5.2	
	海外旅行経験回数別	ライト (n=157)	16.1	66.6	16.3	0.9	
		ミドル (n=226)	14.5	60.5	21.9	3.1	
		ヘビー (n=685)	13.1	60.6	21.7	4.7	

※海外旅行経験回数別 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 （2014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	(%)
2015年調査全体 (n=1,069)			6.6	34.0	29.3	21.8	8.3	
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	
2015年調査	性年代別	男性18～29歳 (n=72)	16.5	33.1	27.1	11.3	12.0	
		男性30～39歳 (n=166)	10.2	42.2	21.9	17.1	8.6	
		男性40～49歳 (n=157)	7.2	34.9	28.3	27.6	2.0	
		男性50歳以上 (n=194)	3.7	31.2	27.5	25.7	11.9	
		女性18～29歳 (n=131)	6.6	44.5	27.7	16.1	5.1	
		女性30～39歳 (n=129)	8.9	28.0	35.0	21.7	6.4	
		女性40～49歳 (n=82)	1.7	27.7	36.1	21.0	13.4	
		女性50歳以上 (n=137)	1.0	26.8	35.1	26.8	10.3	
	海外旅行経験回数別	ライト (n=157)	14.6	45.4	19.7	11.1	9.2	
		ミドル (n=226)	4.5	45.7	25.4	17.3	7.2	
		ヘビー (n=685)	5.4	27.7	32.7	25.7	8.5	

※海外旅行経験回数別 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

海外旅行での今後のLCCの利用意向

■ 海外旅行での今後のLCCの利用意向は47%、前年比で7ポイントの低下。

- 海外旅行での今後のLCCの利用意向は、「積極的に利用したい」が12%、「やや利用したいと思う」（36%）を含めると47%。
- 前年から7ポイントの低下。2013年～2015年でみても、低下傾向。

■ 各社ごとの利用意向率トップは「ピーチ・アビエーション」（15%）。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2012年調査以来4年連続トップで15%、次いで「ジェットスター航空」（13%）、「バニラ・エア」（11%）が続く。
- 経年でみると、減少傾向にあるエアラインのほうが多数で、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。
- その中で「バニラ・エア」は前年比3ポイント増と利用意向率が増加。

■今後の海外旅行での格安航空会社利用意向 (2014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	(%)
2015年調査全体 (n=5,000)			11.5	35.9	38.2	14.4	
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	
2015年調査	性年代別	男性18～29歳 (n=319)	16.5	40.8	34.3	8.4	
		男性30～39歳 (n=536)	16.2	45.4	28.4	10.0	
		男性40～49歳 (n=645)	15.9	37.1	32.1	14.9	
		男性50歳以上 (n=1,101)	7.8	29.7	43.4	19.1	
		女性18～29歳 (n=588)	13.8	47.4	32.5	6.3	
		女性30～39歳 (n=508)	13.1	40.4	37.1	9.5	
		女性40～49歳 (n=426)	10.5	33.1	41.9	14.5	
		女性50歳以上 (n=876)	6.3	26.0	46.2	21.5	
	経歴・海外旅行回数別	ライト (n=841)	12.2	45.6	33.1	9.1	
		ミドル (n=1,260)	11.7	38.8	39.5	10.0	
ヘビー (n=2,900)		11.2	31.8	39.1	17.9		

※海外旅行経験回数別 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 (2014年海外旅行者/全体/複数回答)

