

航空運賃に関する自主調査

2008年6月2日

ヤフーバリューインサイト株式会社

〒164-0011 東京都中野区中央1-38-1 住友中野坂上ビル1階

TEL: 03-3367-1967(代表) FAX: 03-3367-1961

www.yahoo-vi.co.jp

調査概要	2	第3章 東京(羽田)～福岡路線 片道運賃の価格観	30
本調査対象者プロフィール	3	片道航空運賃(全体)	31
サマリー(結果のまとめ)	7	片道航空運賃(JAL)	32
調査結果の詳細	17	片道航空運賃(ANA)	33
第1章 東京(羽田)～札幌路線 片道運賃の価格観	18	片道航空運賃(スカイマーク)	34
片道航空運賃(全体)	19	第4章 東京(羽田)～福岡路線 利用実態	35
片道航空運賃(JAL)	20	過去1年間の航空機利用回数	36
片道航空運賃(ANA)	21	航空会社選択時の重視項目	37
片道航空運賃(エアドゥ)	22	利用した航空会社の満足度	38
片道航空運賃(スカイマーク)	23	航空会社選択時の重視度×満足度	39
第2章 東京(羽田)～札幌路線 利用実態	24	国内線航空会社のサービス利用に関する意識・価値観	40
過去1年間の航空機利用回数	25	第5章 今後のサービスについて	41
航空会社選択時の重視項目	26	今後の国内線航空会社への期待(1位～3位)	42
利用した航空会社の満足度	27	低価格化実現のためのサービス簡素化への受容性	43
航空会社選択時の重視度×満足度	28	資料 「PRICE2」とは	44
国内線航空会社のサービス利用に関する意識・価値観	29		

調査目的: 弊社独自手法である「PRICE2」を用いて、＜東京(羽田)～札幌路線＞ ＜東京(羽田)～福岡路線＞利用者が普段感じている航空運賃の価格観を大手航空会社主利用者(JAL、ANA)と、格安系航空会社主利用者(エアドゥ、スカイマーク)で比較する。
また、現状のサービス利用状況や満足度、今後の国内線航空会社に対する期待なども併せて探る。
※「エアドゥ」は札幌路線利用者のみ

調査方法: インターネットweb定量調査

調査対象エリア: **＜札幌路線＞** 1都3県(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県)、北海道
＜福岡路線＞ 1都3県(東京都、神奈川県、埼玉県、千葉県)、山口県、福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県

調査対象者: 18歳～69歳までの男女で、過去1年間にプライベート目的でいずれかの路線を、以下のいずれかの航空会社で2回以上利用したことがある方
＜札幌路線＞ JAL / ANA / エアドゥ / スカイマーク
＜福岡路線＞ JAL / ANA / スカイマーク
※複数の航空会社を利用している場合は、最も利用頻度が高い航空会社を主利用航空会社とする

サンプルサイズ: ・各社130サンプルずつ回収
・割付数は予備調査の各社の年代別出現率を元に下表のように決定
・性別での割付は行なわず、均等に近い形で回収

＜札幌路線＞

	JAL	ANA	エアドゥ	スカイマーク	総計
20代以下	27	30	58	48	163
30代	37	37	27	28	129
40代	37	31	27	30	125
50代以上	29	32	18	24	103
総計	130	130	130	130	520

＜福岡路線＞

	JAL	ANA	スカイマーク	総計
20代以下	27	33	62	122
30代	42	37	25	104
40代	29	30	21	80
50代以上	32	30	22	84
総計	130	130	130	390

調査項目: ・国内線航空路線の片道運賃の価格観(弊社独自手法「PRICE2」による分析)
・航空会社選択時の重視項目
・国内線航空会社のサービス・利用に関する価値観
・低価格化実現のためのサービス簡素化への受容性
・利用航空会社満足度
・今後の国内線航空会社への期待

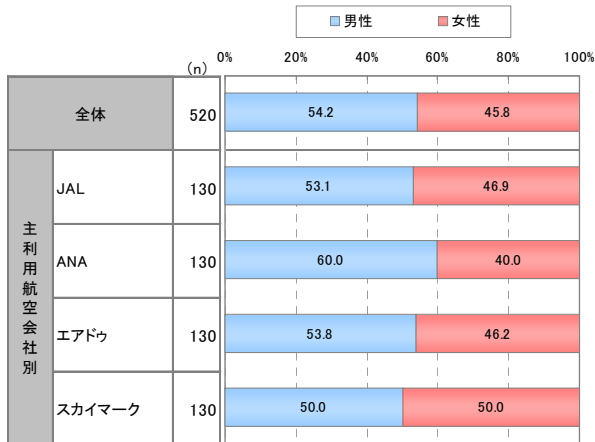
調査期間: 2008年3月27日(木)～3月31日(月)

◆調査対象者プロフィール◆

本調査対象者プロフィール

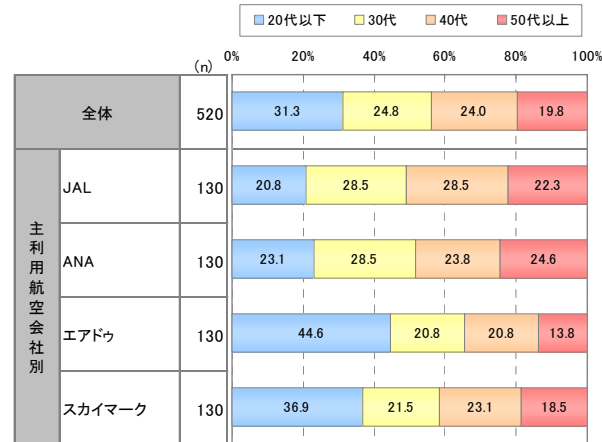
性別

東京(羽田)〜札幌路線利用者



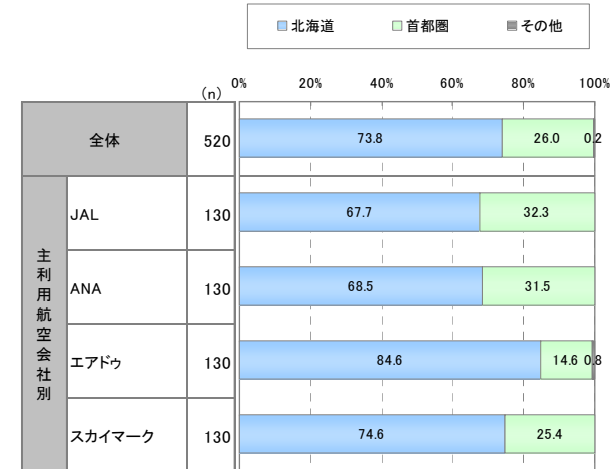
※可能な限り、均等に近い形で回収

年代

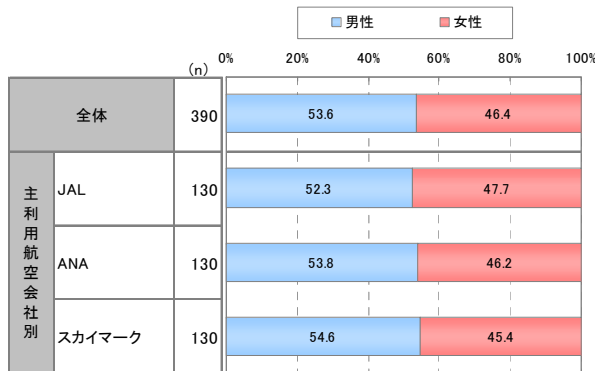


※予備調査の各社の年代別出現率を元に割付

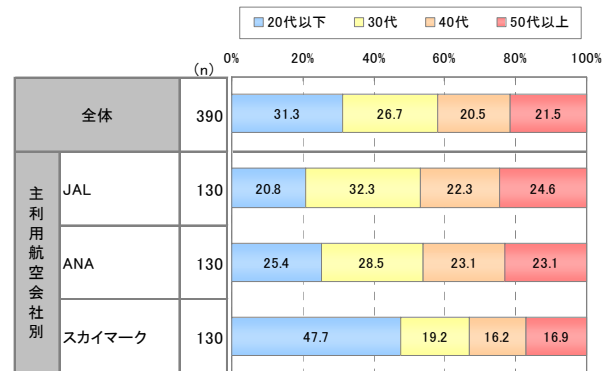
居住地



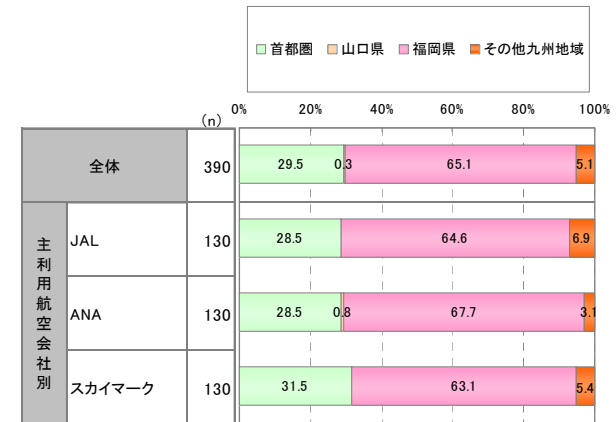
東京(羽田)〜福岡路線利用者



※可能な限り、均等に近い形で回収

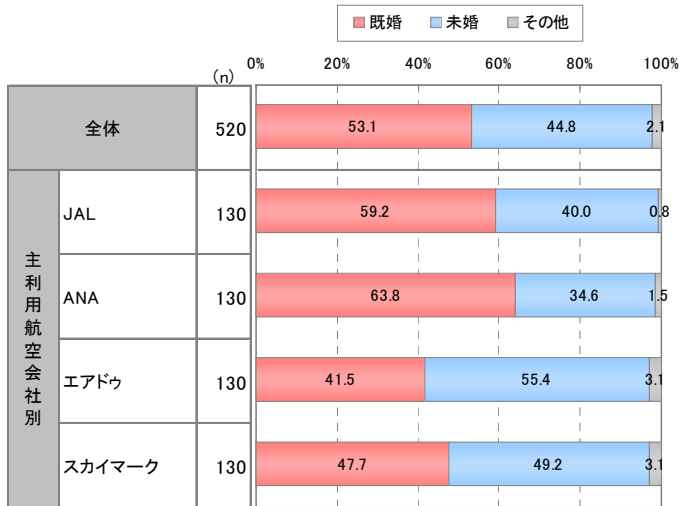


※予備調査の各社の年代別出現率を元に割付



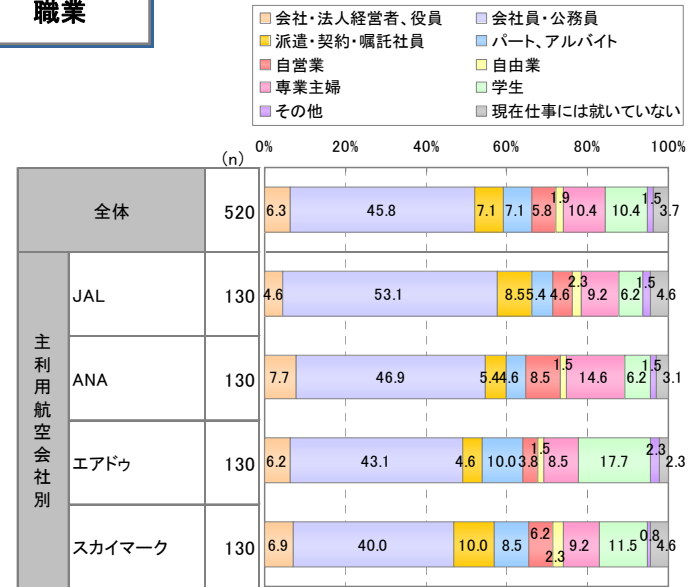
本調査対象者プロフィール

婚姻

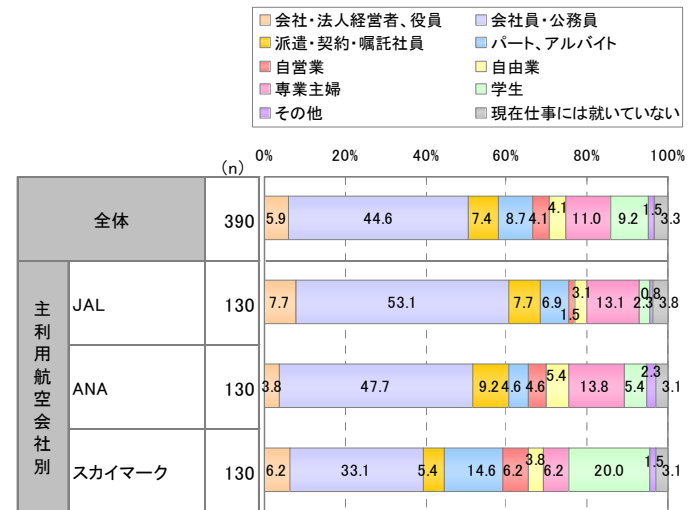
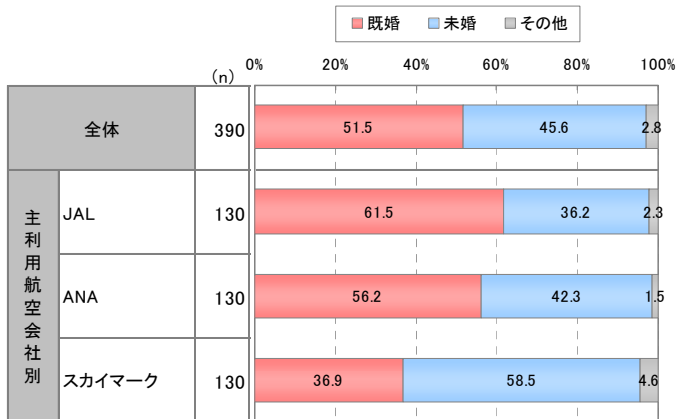


東京(羽田)〜札幌路線利用者

職業

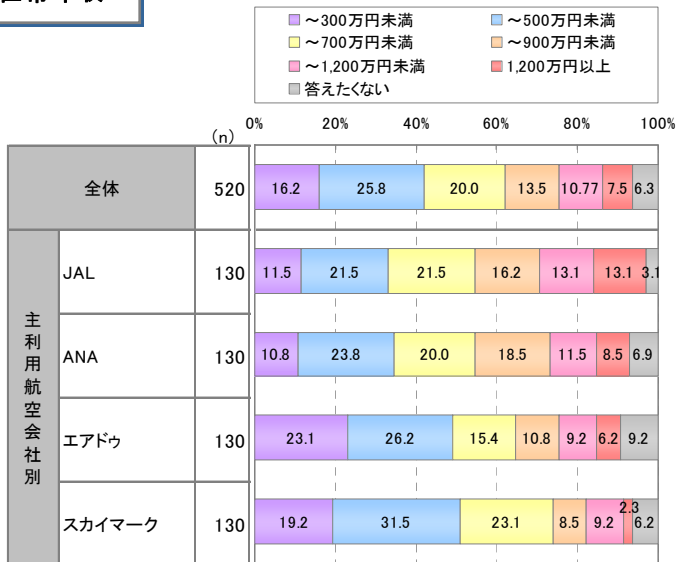


東京(羽田)〜福岡路線利用者



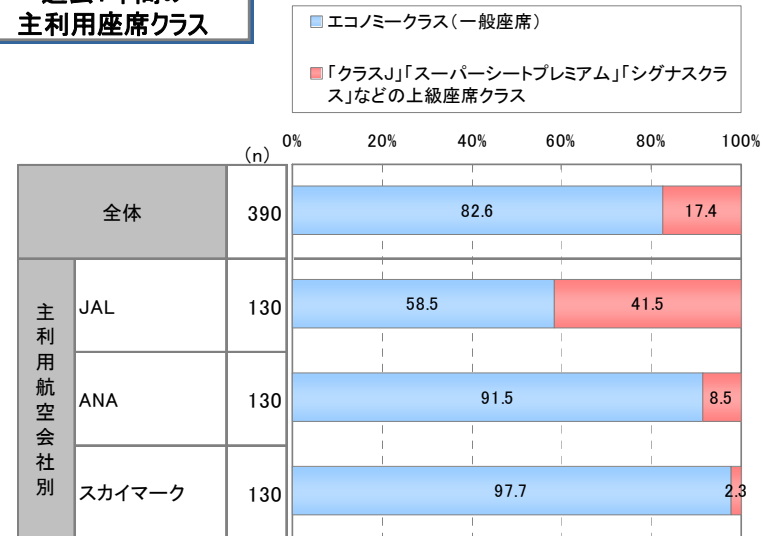
本調査対象者プロフィール

世帯年収



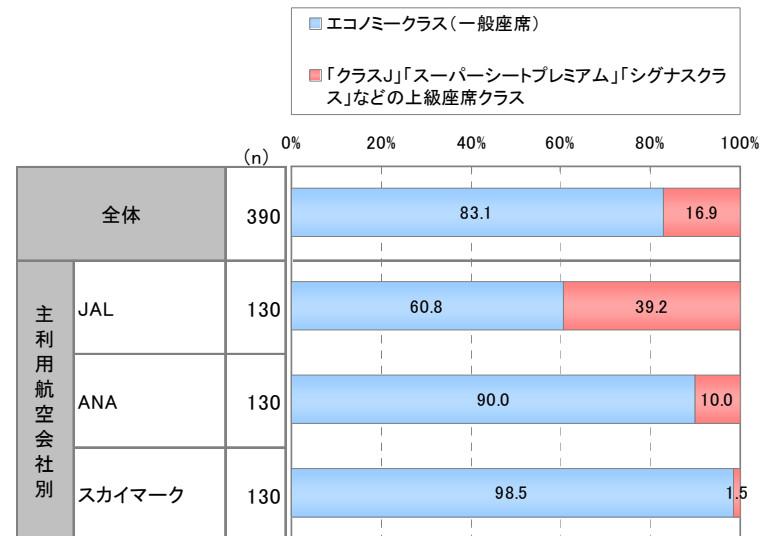
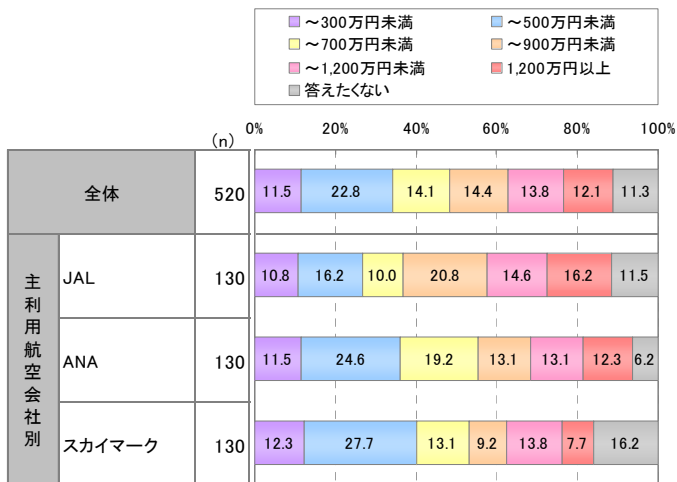
東京(羽田)〜札幌路線利用者

過去1年間の主利用座席クラス



※エアドゥはエコノミークラスのみのため聴取対象外

東京(羽田)〜福岡路線利用者



◆サマリー(結果のまとめ)◆

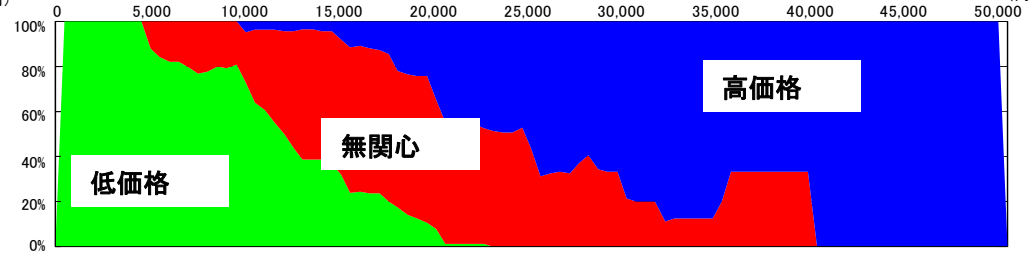
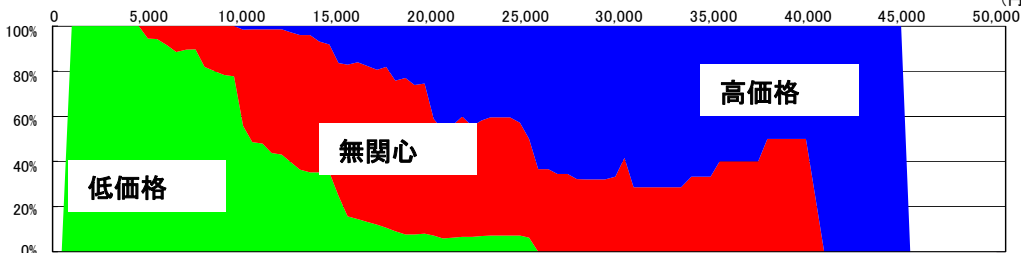
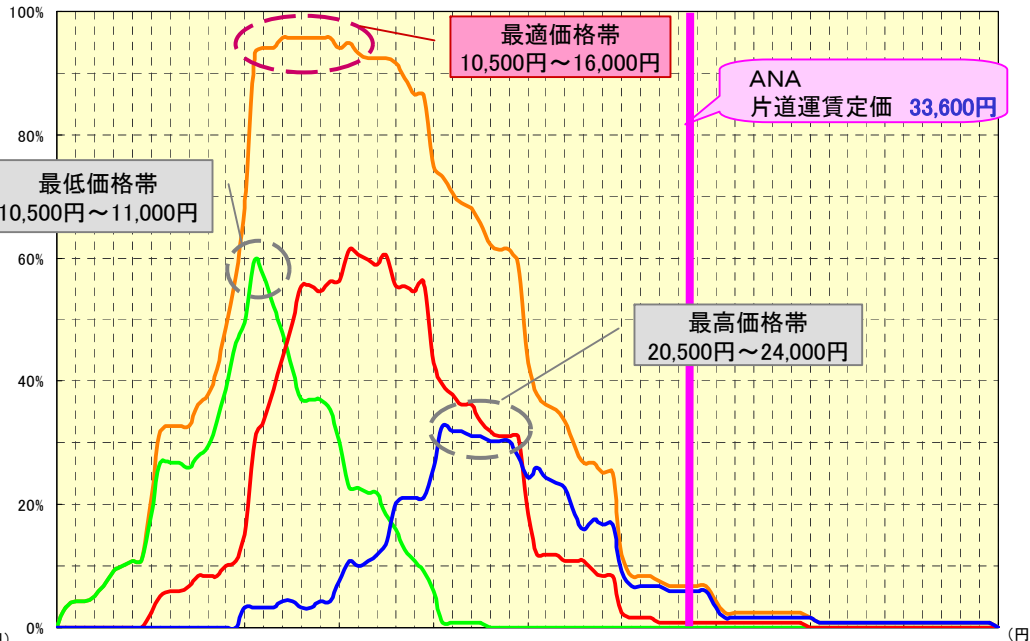
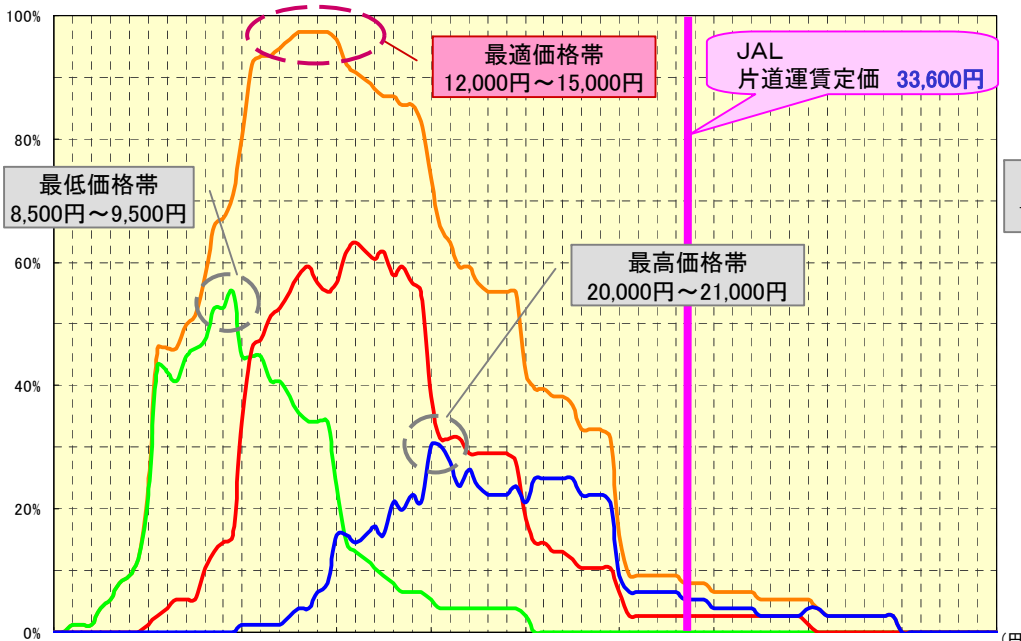
エコミークラス
利用者ベース

PRICE2による価格観 ～主利用航空会社別～ JAL & ANA

- 購買可能曲線
- 最低価格曲線
- 妥当価格曲線
- 最高価格曲線

東京(羽田)～札幌_片道航空運賃_主利用航空会社別(JAL)_ (=76)

東京(羽田)～札幌_片道航空運賃_主利用航空会社別(ANA)_ (=119)



エコミークラス
利用者ベース

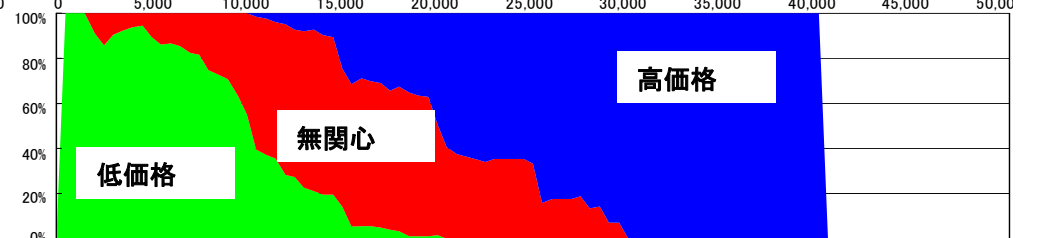
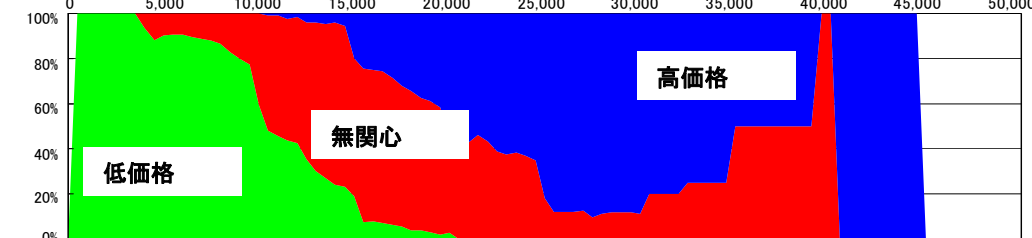
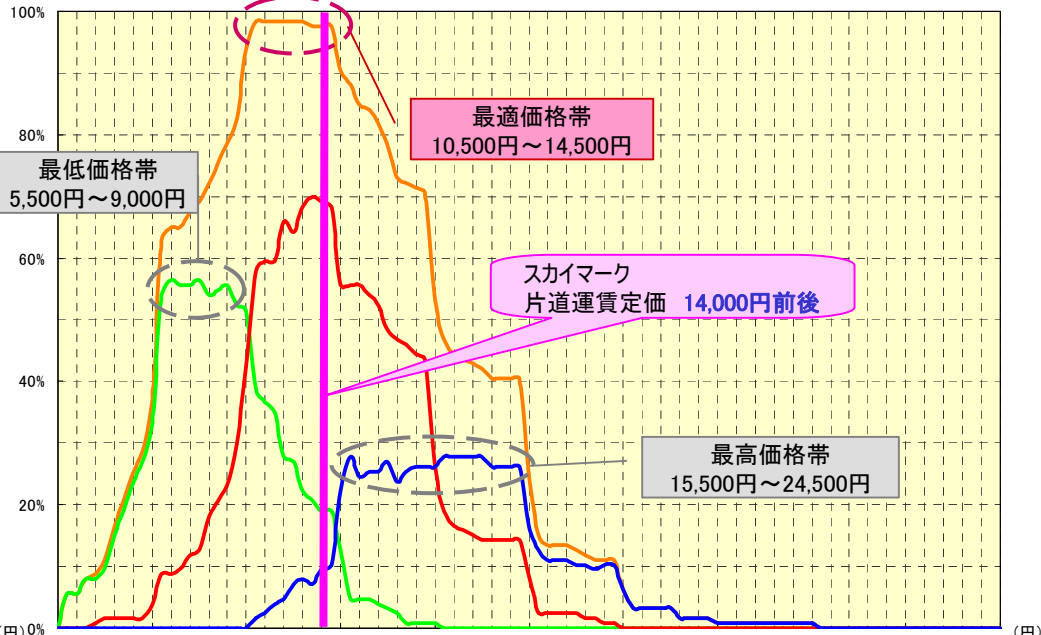
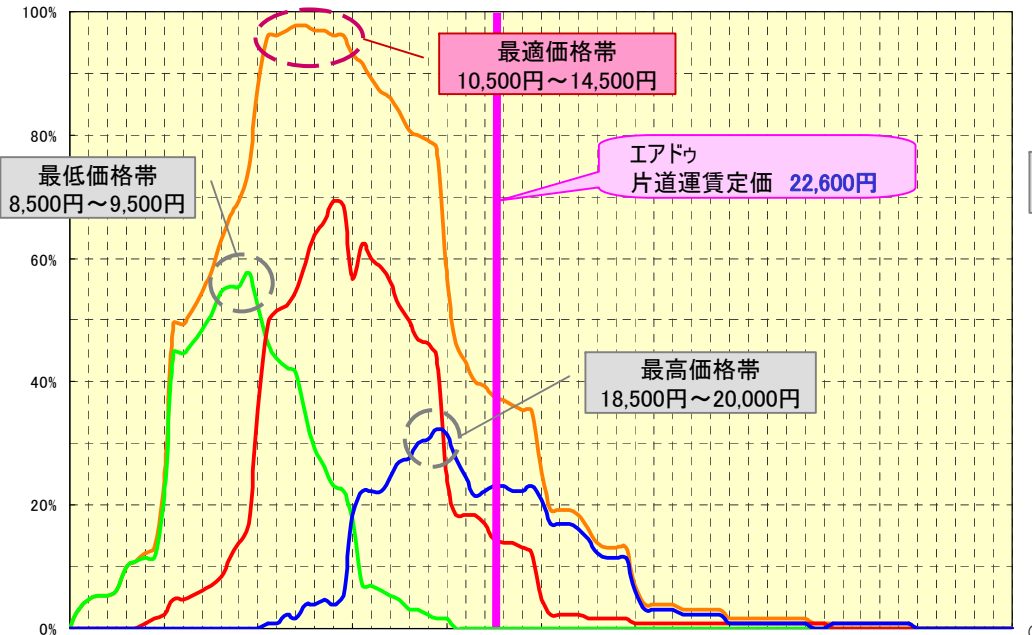
PRICE2による価格観 ~主利用航空会社別~ エアドゥ&スカイマーク

- 購買可能曲線
- 最低価格曲線
- 妥当価格曲線
- 最高価格曲線

※エアドゥはエコミークラスのみ

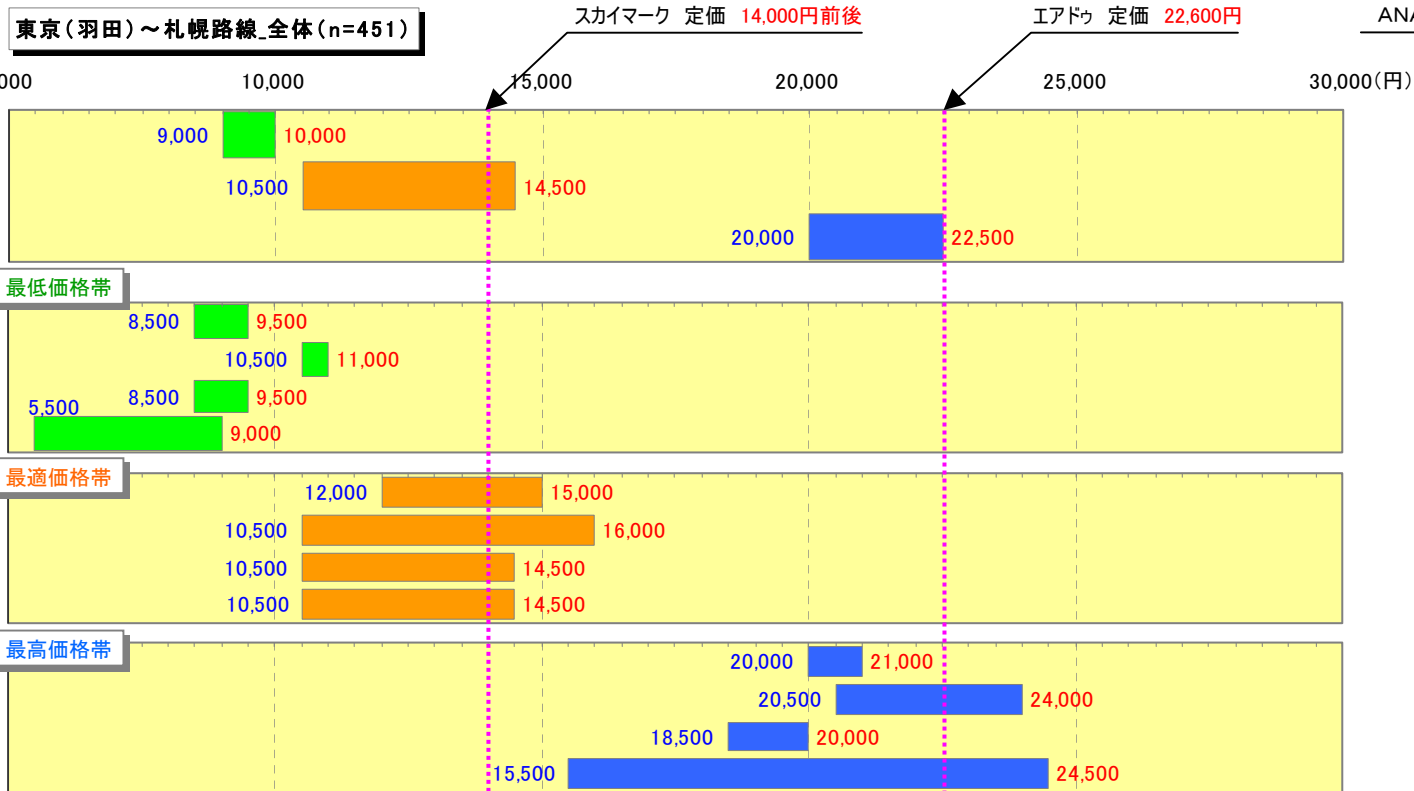
東京(羽田)~札幌片道航空運賃_主利用航空会社別(エアドゥ)(=130)

東京(羽田)~札幌片道航空運賃_主利用航空会社別(スカイマーク)(=126)



東京(羽田)～札幌路線 片道航空運賃 エコミークラス利用者ベース

JAL
ANA 定価 33,600円



全体

主利用会社別

最適価格帯は10,500円～14,500円 実際の市場価格の最安値とほぼ一致

- 片道航空運賃の**最適価格帯**【購入可能な利用者の割合が最大となる価格帯】を主利用会社別で見ると、下限価格に大きな差はみられないが、上限価格で格安系の2社の方が安くなっている。
- **最低価格帯**【安くお得であると感じる利用者の割合が最大となる価格帯】では、スカイマーク主利用者の下限価格は5,500円で大手系2社やエアドゥ主利用者よりも安い。航空運賃に関して「これ以上安いと不安」を感じる下限価格に差があり、安全性に対する意識に違いがみられる様子。
- **最高価格帯**【高いと感じるが何とか購入可能な利用者の割合が最大となる価格帯】でも、大手主利用者の下限価格が20,000円程度なのに対し、スカイマーク主利用者は、15,500円、またエアドゥ主利用者は18,500円から高いと感じられており、大手主利用者との価格観の相違がみられる。

航空会社選択時の重視項目はJALはマイレージ ANAは安全、好きな航空会社 エアドゥ・スカイマークは運賃

- 航空会社選択重視項目は、やはり「航空運賃」が最も高く、続いて「各種割引サービスの割引率」「希望する時間帯に便があること」が続く。一方、「オーディオや機内誌などの機内エンターテインメント」「機内食・ドリンクサービス」など機内サービスについては、下位にとどまっている。
- JAL主利用者は、「運賃」のほかに「マイレージ」サービスを重視しており、ANA主利用者は「安全であること」「好きな航空会社であること」など、ANAが好きであることやブランドイメージの良さが選択理由に結びついている様子。
- エアドゥ・スカイマーク主利用者は、「運賃」に関する項目のほかは、全般的に数値が低く、「とにかく価格」を重視する傾向にあり、先述した最低価格帯や最高価格帯における下限価格の差(特にスカイマークの下限価格が安い)に影響しているものと思われる。

JAL・ANAは利便性 エアドゥ・スカイマークは運賃に関する項目で満足度が高い

- 各航空会社の満足度をみると、JAL・ANA主利用者は「希望する時間帯の便数」「予約サイトの使いやすさ」「チェックイン方法」など利便性に関する項目で満足度が高い。またJALは「マイレージサービス」、ANAは「客室乗務員の接客態度」も他社と比べて満足度が高い。
- エアドゥ・スカイマーク主利用者は、「航空運賃」「各種割引サービスの割引率」「各種割引サービス内容のわかりやすさ」に関して満足度が高め。

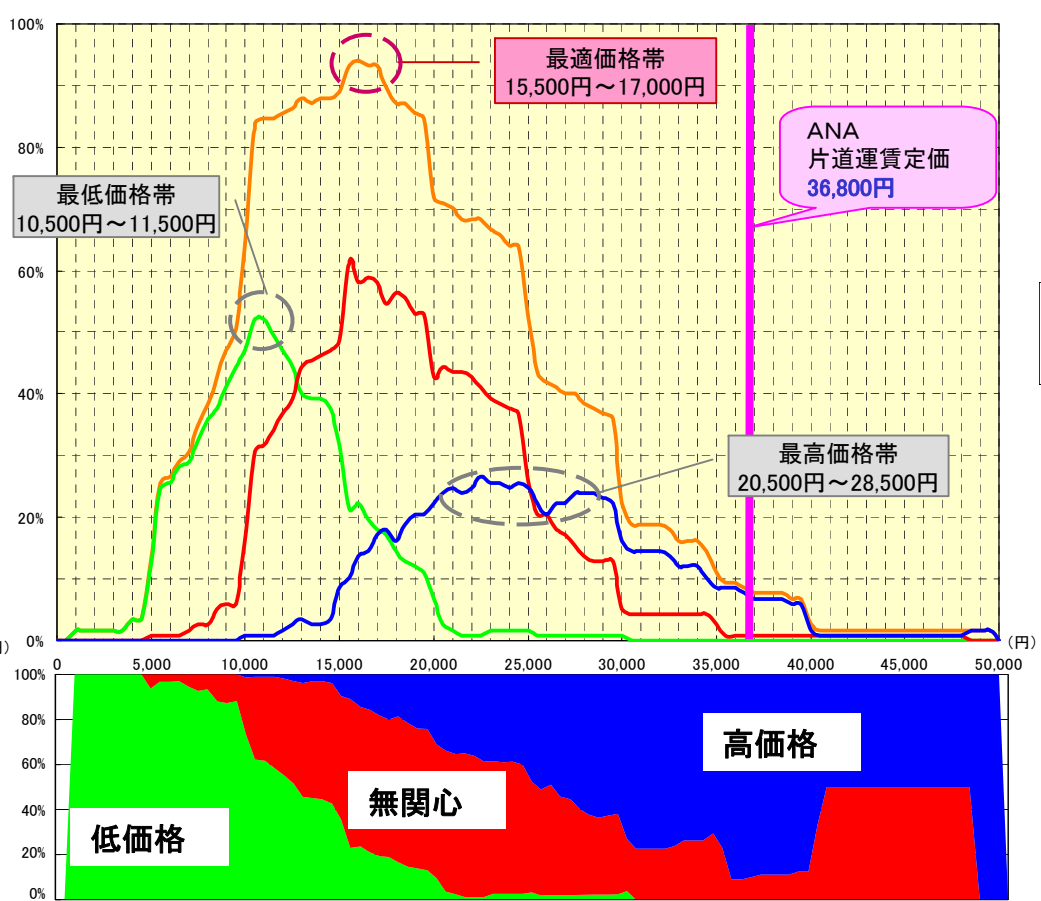
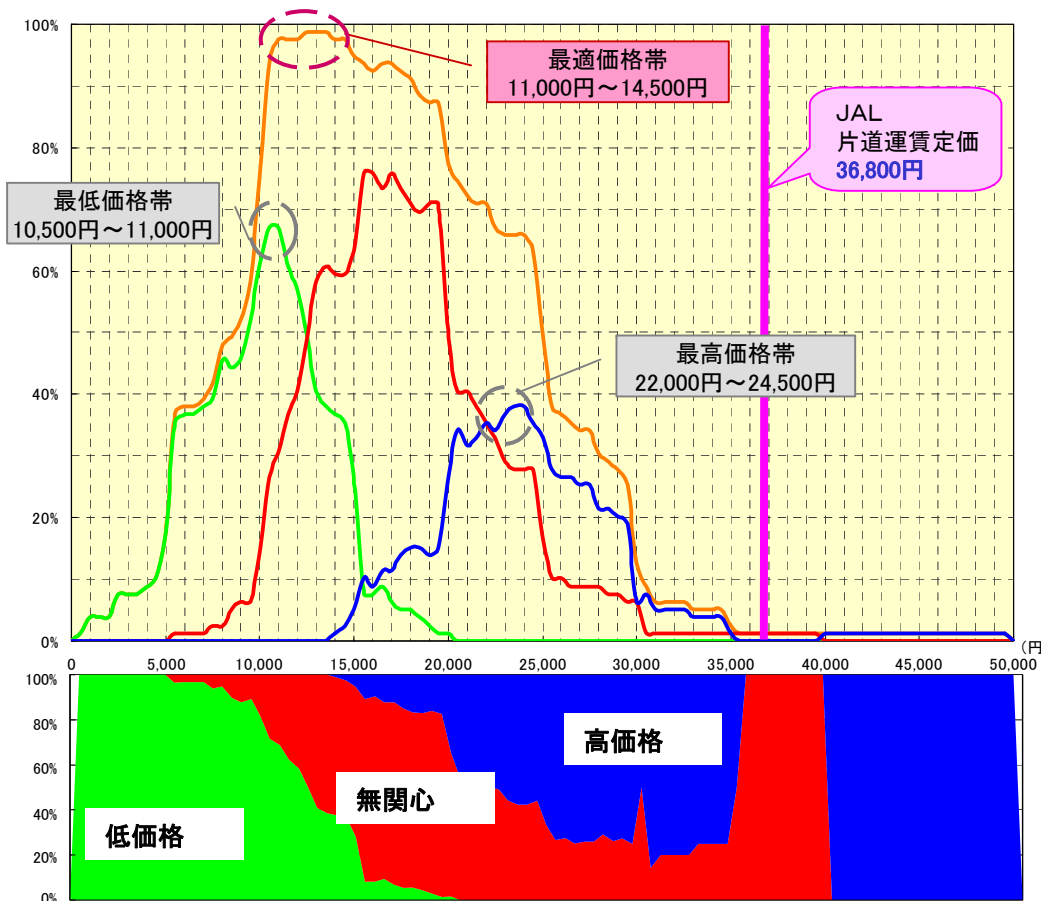
エコミークラス
利用者ベース

PRICE2による価格観 ～主利用航空会社別～ JAL & ANA

- 購買可能曲線
- 最低価格曲線
- 妥当価格曲線
- 最高価格曲線

東京(羽田)～福岡_片道航空運賃_主利用航空会社別(JAL)_ (=79)

東京(羽田)～福岡_片道航空運賃_主利用航空会社別(ANA)_ (=117)

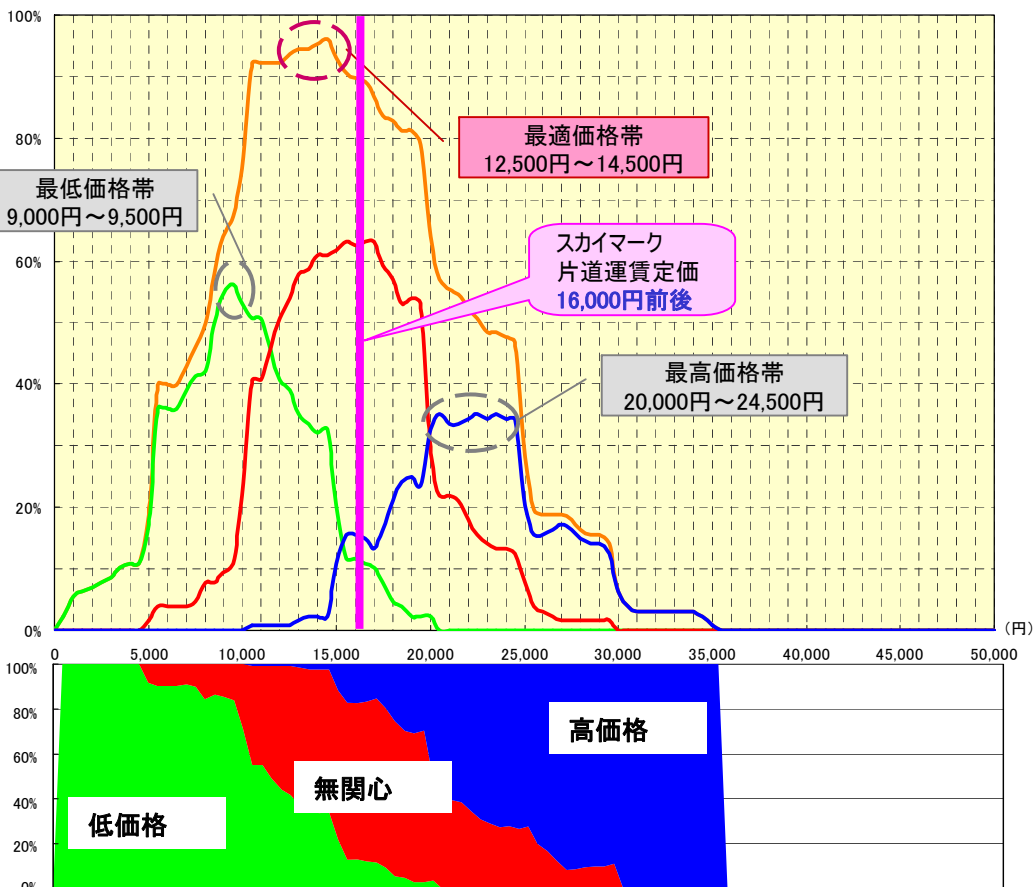


エコミークラス
利用者ベース

PRICE2による価格観 ～主利用航空会社別～ スカイマーク

- 購買可能曲線
- 最低価格曲線
- 妥当価格曲線
- 最高価格曲線

東京(羽田)～福岡_片道航空運賃_主利用航空会社別(スカイマーク)_ (=128)



東京(羽田)～福岡路線 片道航空運賃

エコミークラス利用者ベース

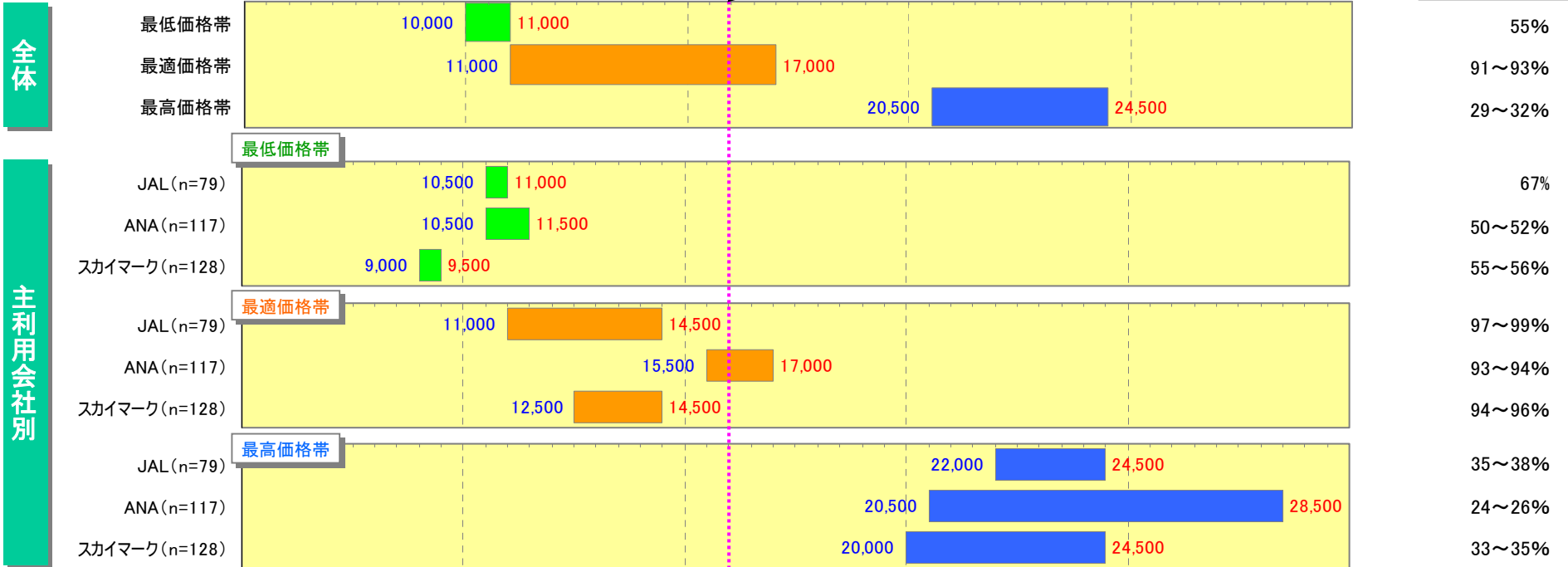
JAL 定価 36,800円
ANA 定価 36,800円

東京(羽田)～福岡路線_全体(n=324)

スカイマーク 定価 16,000円前後

5,000 10,000 15,000 20,000 25,000 30,000 (円)

各価格帯における回答者のボリューム



最適価格帯は11,000円～17,000円 実際の市場価格の最安値とほぼ一致

- 片道航空運賃の最適価格帯【購入可能な利用者の割合が最大となる価格帯】を主利用会社別で見ると、ANA主利用者の上限価格が17,000円で最も高くなっている。一方、3社の中ではJALの下限価格が最も安く11,000円。
- 最低価格帯【安くお得であると感じる利用者の割合が最大となる価格帯】では、スカイマーク主利用者の下限価格は9,000円で、大手系2社主利用者よりも安い。航空運賃に関して「これ以上安いと不安」を感じる下限価格に差があり、安全性に対する意識に違いがみられる様子。
- 最高価格帯【高いと感じるが何とか購入可能な利用者の割合が最大となる価格帯】でも、スカイマーク主利用者の価格帯は大手2社と比べて安めに位置している。また、ANAの価格帯は幅が広く、上限価格が28,500円と他社を大きく上回っており、ロイヤルティの高さがうかがえる。

航空会社選択時の重視項目はJALはマイレージ ANAは安全、いつも使っている、好きな航空会社 スカイマークは運賃

- 航空会社選択重視項目は、やはり「航空運賃」が最も高く、続いて「各種割引サービスの割引率」「希望する時間帯に便があること」が続く。一方、「オーディオや機内誌などの機内エンターテインメント」「機内食・ドリンクサービス」など機内サービスについては、下位にとどまっている。
- JAL主利用者は、「運賃」のほかに「マイレージ」サービスを重視しており、ANA主利用者は「安全であること」「いつも使っている・使い慣れている航空会社であること」「好きな航空会社であること」など、ANAのブランドイメージの良さが選択理由に結びついている様子。
- スカイマーク主利用者は、「運賃」に関する項目のほかは、全般的に数値が低く、「とにかく価格」を重視する傾向にあり、先述した最低価格帯や最高価格帯における下限価格の差(特にスカイマークの下限価格が安い)に影響しているものと思われる。

JAL・ANAは利便性 スカイマークは運賃に関する項目で満足度が高い

- 各航空会社の満足度をみると、JAL・ANA主利用者は「希望する時間帯の便数」「チェックイン方法」「予約サイトの使いやすさ」など利便性に関する項目で満足度が高い。またANA主利用者は「客室乗務員の接客態度」「客室乗務員の容姿」も他社と比べて満足度が高い。
- スカイマーク主利用者は、「航空運賃」「各種割引サービスの割引率」「各種割引サービス内容のわかりやすさ」に関して満足度が高め。

今後の国内線航空会社への期待は、1位「航空運賃の値下げ」 2位「各種割引サービスの割引率の向上」

- 今後の国内線航空会社への期待を全対象者でみると、やはり航空運賃の値下げを求める声大きい。
- JAL・ANA主利用者は、「マイレージサービスの充実」への期待値も高い。
- エアドゥ・スカイマーク主利用者は、格安系の弱点とされる「航空路線の便数増加」を挙げる人が多くなっている。

JAL・ANAは運賃値下げを望みながらも、サービスも重視 エアドゥ・スカイマークはサービスの簡素化、省略化は歓迎

- 航空運賃が下がることを前提に、各サービスを簡素化、省略化することについて、全対象者にその受容性を確認したところ、最も高かった項目は、「航空券の販売はインターネット上のみ限定する」。次いで「客室乗務員のユニフォームをポロシャツやチノパンなどに簡素化する」などが続く。
- JAL・ANA主利用者は、格安系主利用者とは比べると全般的に数値が低く、サービスの必要性を感じている人がやや多い様子。
- エアドゥ・スカイマーク主利用者は、「座席クラスをエコノミークラスに統一する」「ボーディングブリッジを使わずタラップで搭乗する」など、運賃が安くなるのであれば、これらのサービスの簡素化、省略化を容認する人が比較的多め。

◆調査結果の詳細◆

※本報告書に引用されている航空会社各社の運賃は、2008年3月現在に各社のウェブサイト上で確認した価格です。

◆第1章 東京(羽田)～札幌路線 片道運賃の価格観◆

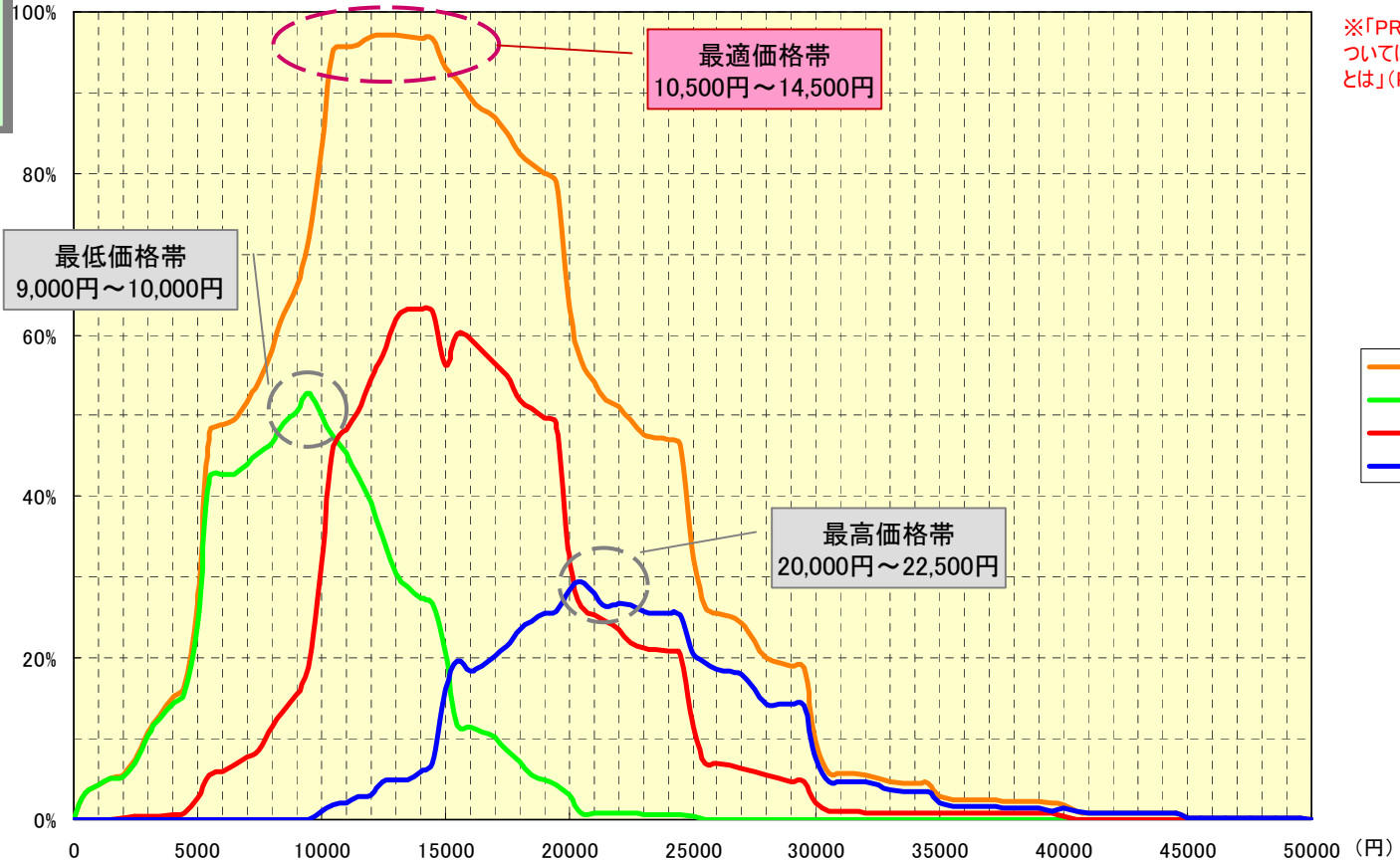
(弊社独自手法「PRICE2」による分析)

エコミークラス
利用者ベース

東京(羽田)～札幌_片道航空運賃_全体_(n=451)

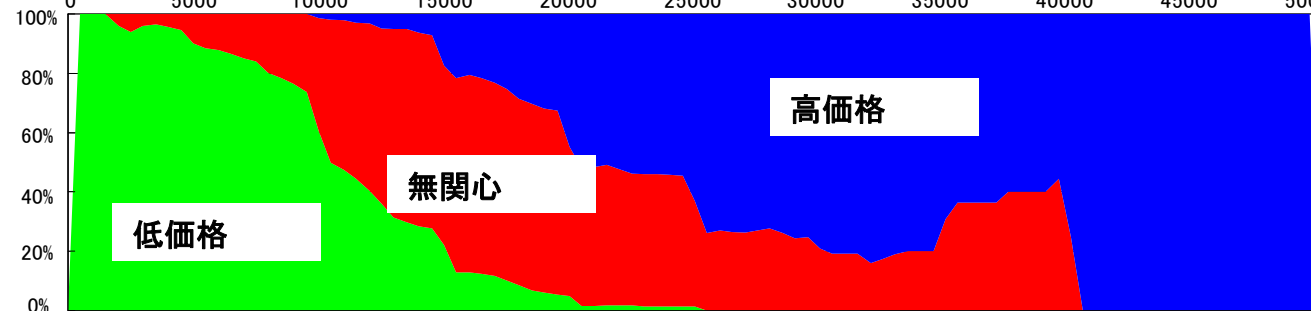
- Q3.1. これ以上安いと不安を感じる運賃[FA]
- Q3.2. 安いと感じ始める運賃[FA]
- Q3.3. 高いと感じ始める運賃[FA]
- Q3.4. これ以上高いと購入したくないと思う運賃[FA]

- 東京(羽田)～札幌路線の利用者全体に片道の航空運賃について確認したところ、最適価格帯は『10,500円～14,500円』であった。
- 実際の市場価格と比較すると、格安航空会社であるエアドゥ、スカイマークの最安値がそれぞれ10,400円、10,000円、また、大手航空会社であるJAL、ANAの最安値がともに13,000円と、各社の最安値の幅は最適価格帯にほぼ合致しており、「割引購入は当たり前」という意識を持っている利用者が多いと考えられる。



※「PRICE2」の見方については「資料『PRICE2』とは」(P44～)を参照

— 購買可能曲線
— 最低価格曲線
— 妥当価格曲線
— 最高価格曲線



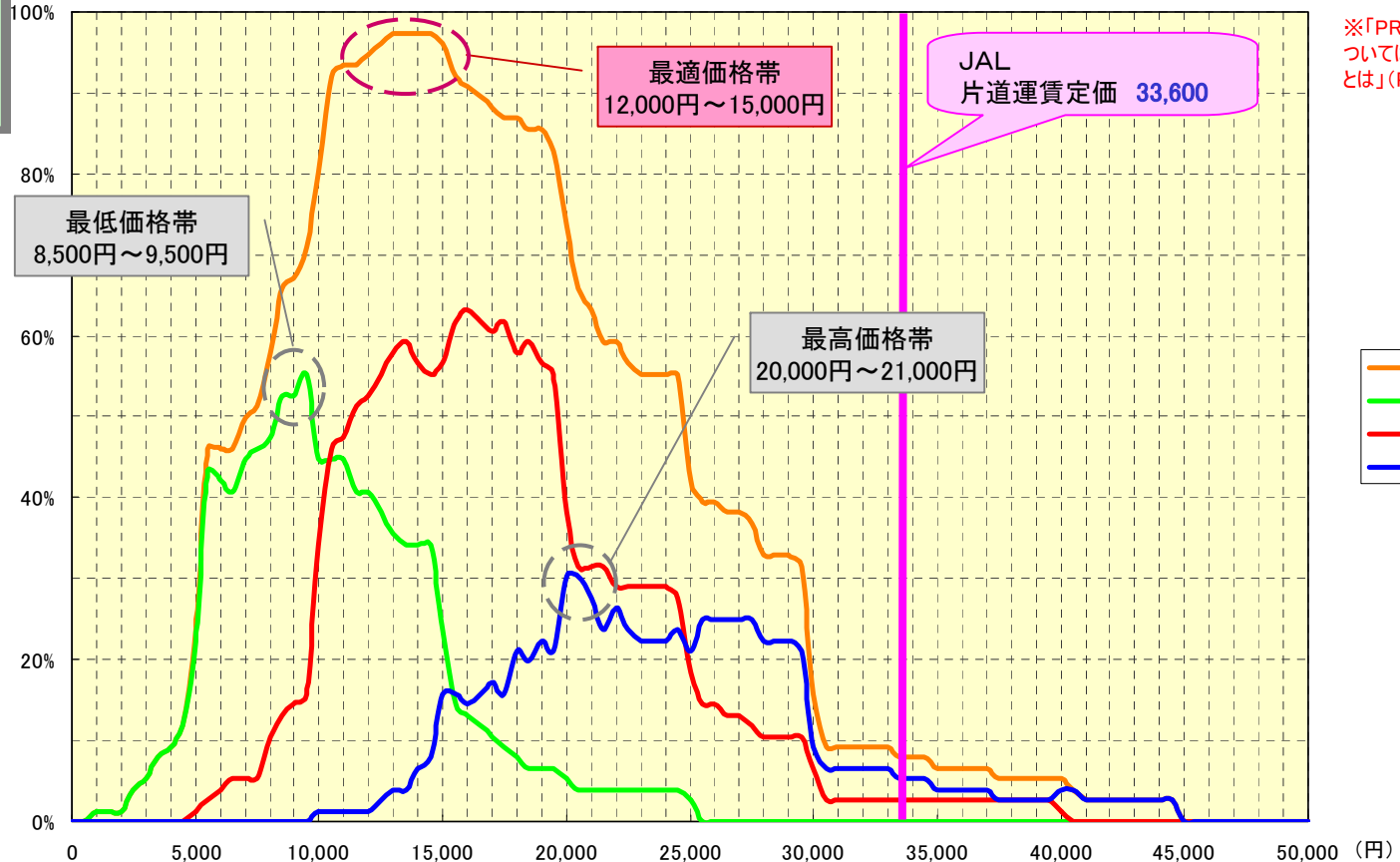
※各価格帯は、それぞれの曲線の最高価格における購買可能率から、マイナス3pまでを価格帯の範囲としています。

エコノミークラス
利用者ベース

東京(羽田)～札幌_片道航空運賃_主利用航空会社別(JAL)_(n=76)

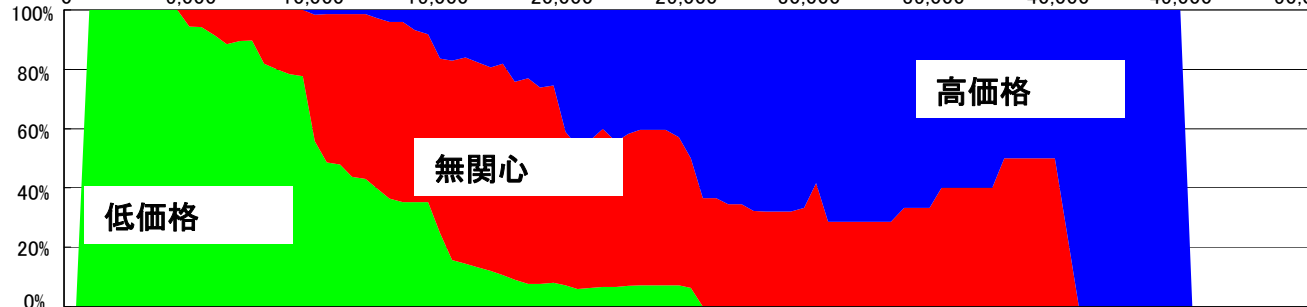
- Q3_1. これ以上安いと不安を感じる運賃[FA]
- Q3_2. 安いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_3. 高いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_4. これ以上高いと購入したくないと思う運賃[FA]

- 東京(羽田)～札幌路線において、JAL主利用者(エコノミークラス利用者)に確認したところ、最適価格帯は『12,000円～15,000円』。
- JALの実際の市場価格と比べると、割引時の最安値(13,000円)は最適価格帯の範囲内となっている。一方、定価(33,600円)の場合、購入の見込みのある人は1割未満に留まっている。



※「PRICE2」の見方については「資料『PRICE2』とは」(P44～)を参照

購買可能曲線
最低価格曲線
妥当価格曲線
最高価格曲線



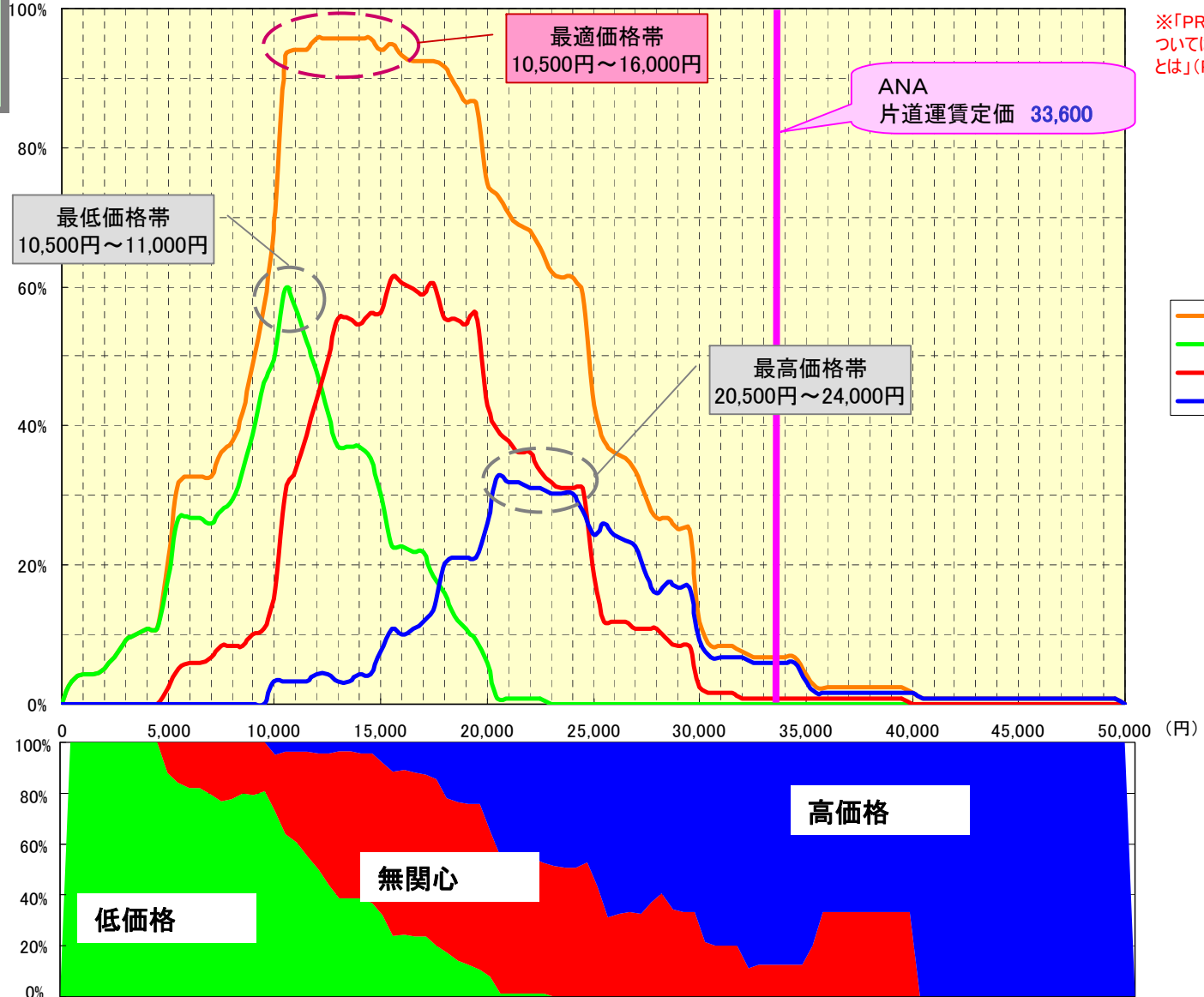
※各価格帯は、それぞれの曲線の最高価格における購買可能率から、マイナス3pまでを価格帯の範囲としています。

- Q3_1. これ以上安いと不安を感じる運賃[FA]
- Q3_2. 安いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_3. 高いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_4. これ以上高いと購入したくないと思う運賃[FA]

エコミークラス
利用者ベース

東京(羽田)～札幌_片道航空運賃_主利用航空会社別(ANA)_(n=119)

- ANA主利用者(エコミークラス)に確認したところ、最適価格帯は、『10,500円～16,000円』。JALと比べると価格帯の幅がやや広がっている。
- 最低価格帯は『10,500円～11,000円』とJALよりもやや高くなっている。
- ANAの実際の市場価格と比べると、割引時の最安値(13,000円)は最適価格帯の範囲内となっている。一方、定価(33,600円)の場合、購入の見込みがある人は1割未満に留まっている。



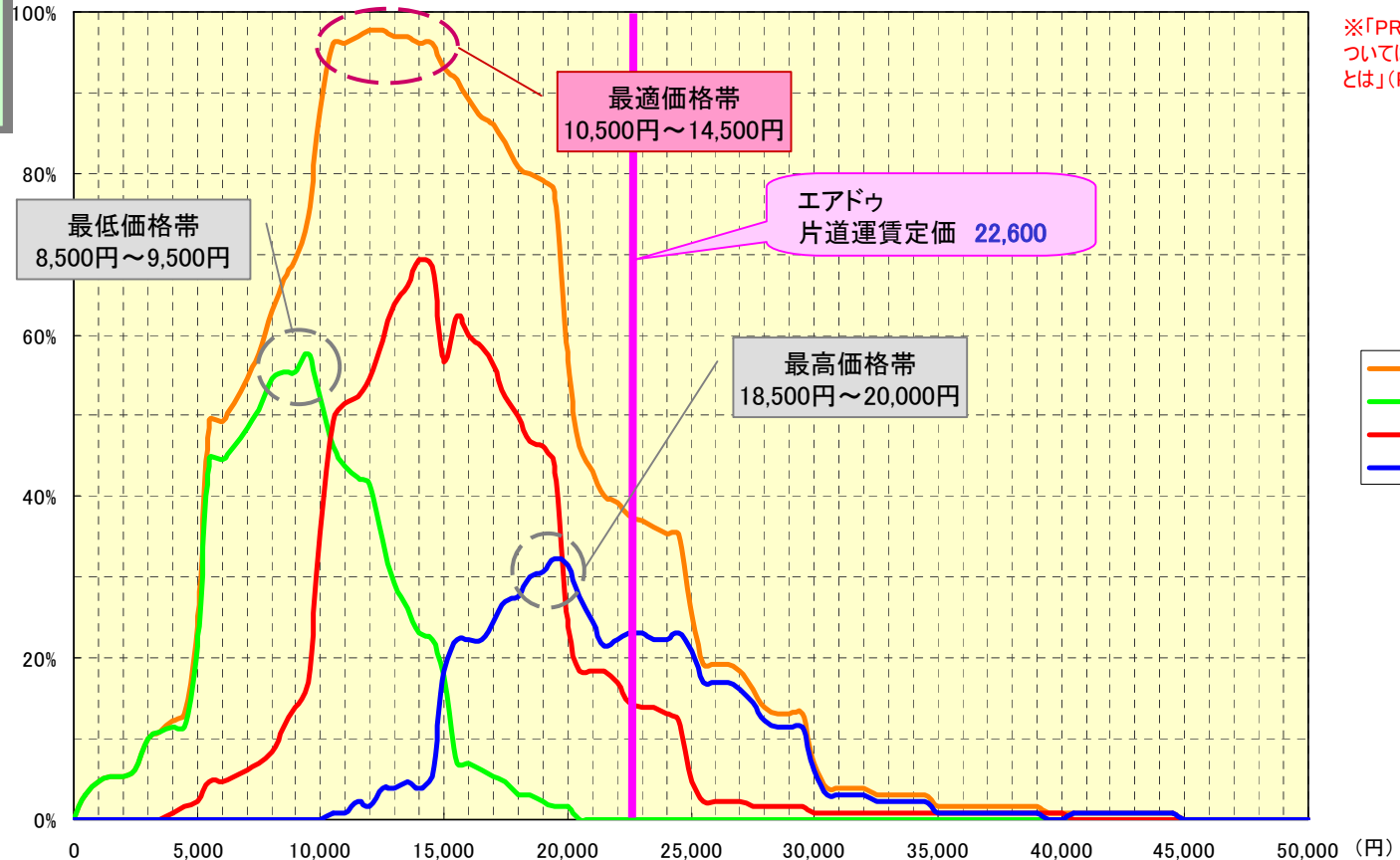
※「PRICE2」の見方については「資料『PRICE2』とは」(P44～)を参照

※各価格帯は、それぞれの曲線の最高価格における購買可能率から、マイナス3pまでを価格帯の範囲としています。

東京(羽田)～札幌_片道航空運賃_主利用航空会社別(エアドゥ)_(n=130) ※エアドゥはエコノミークラスのみ

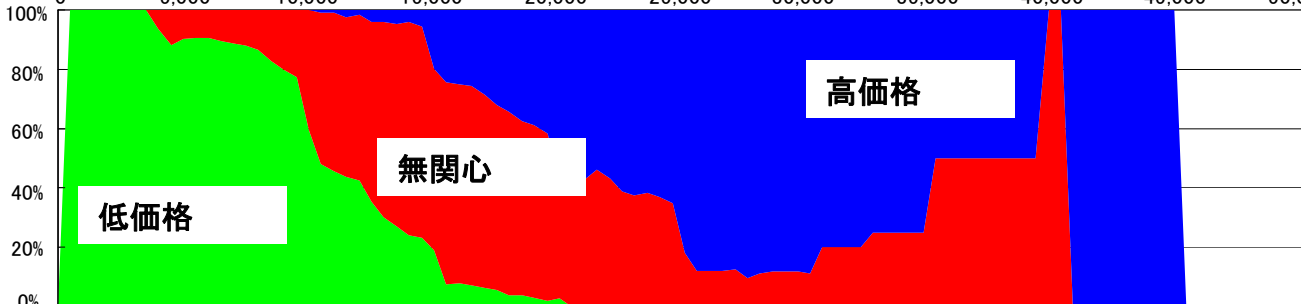
- Q3_1. これ以上安いと不安を感じる運賃[FA]
- Q3_2. 安いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_3. 高いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_4. これ以上高いと購入したくないと思う運賃[FA]

- エアドゥ主利用者の最適価格帯は、『10,500円～14,500円』。
- 最高価格帯は、『18,500円～20,000円』と、大手のJAL、ANAと比べると安くなっている。
- また、最低価格帯は、『8,500円～9,500円』とANAよりも安い、JALとは同じ価格帯である。
- エアドゥの実際の市場価格と比べると、割引時の最安値(10,400円)は最適価格帯のほぼ範囲内と言える。定価(22,600円)での場合、購入の見込みがある人は4割未満である。



※「PRICE2」の見方については「資料『PRICE2』とは」(P44～)を参照

※各価格帯は、それぞれの曲線の最高価格における購買可能率から、マイナス3pまでを価格帯の範囲としています。

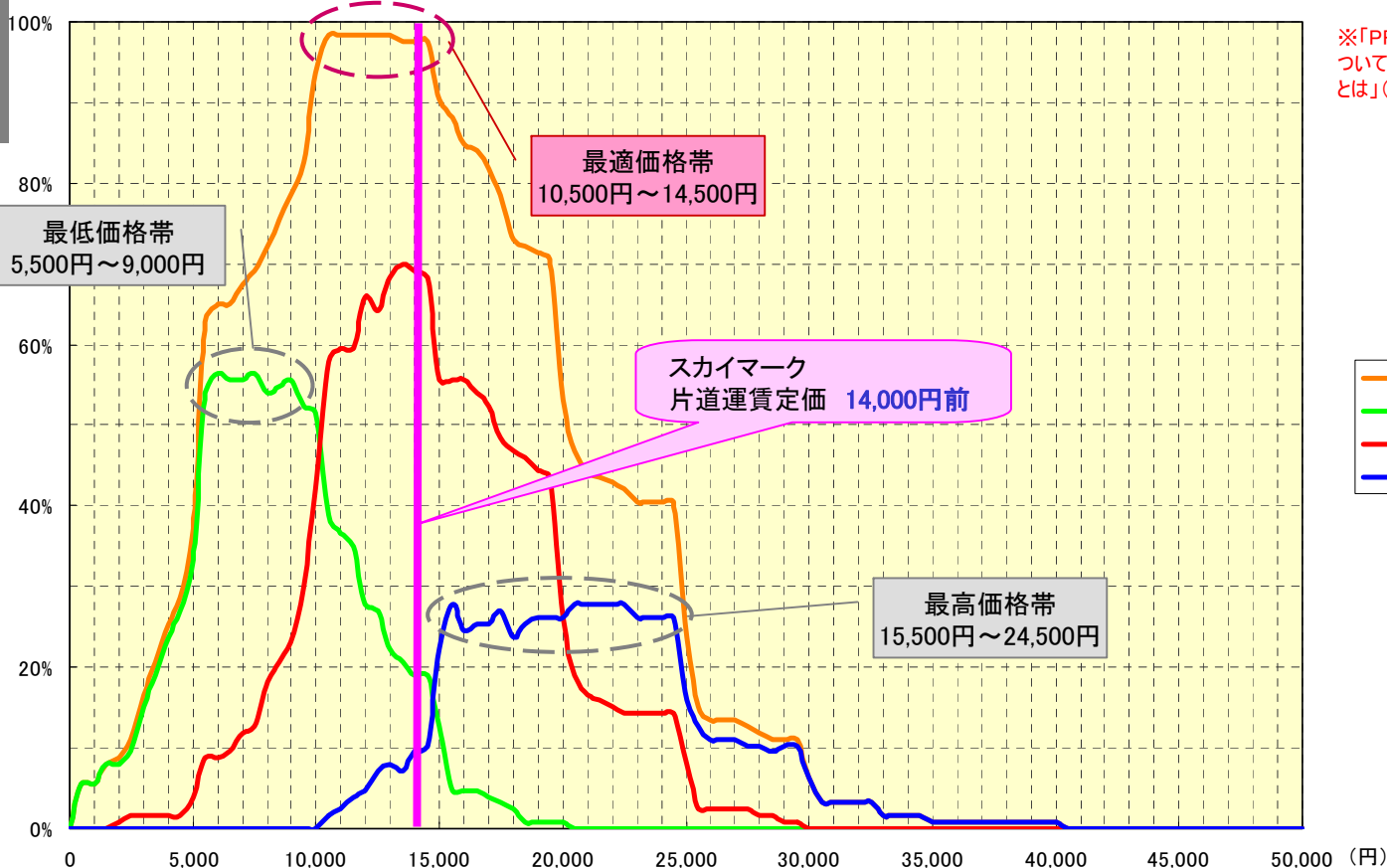


- Q3.1. これ以上安いと不安を感じる運賃[FA]
- Q3.2. 安いと感じ始める運賃[FA]
- Q3.3. 高いと感じ始める運賃[FA]
- Q3.4. これ以上高いと購入したくないと思う運賃[FA]

エコミークラス
利用者ベース

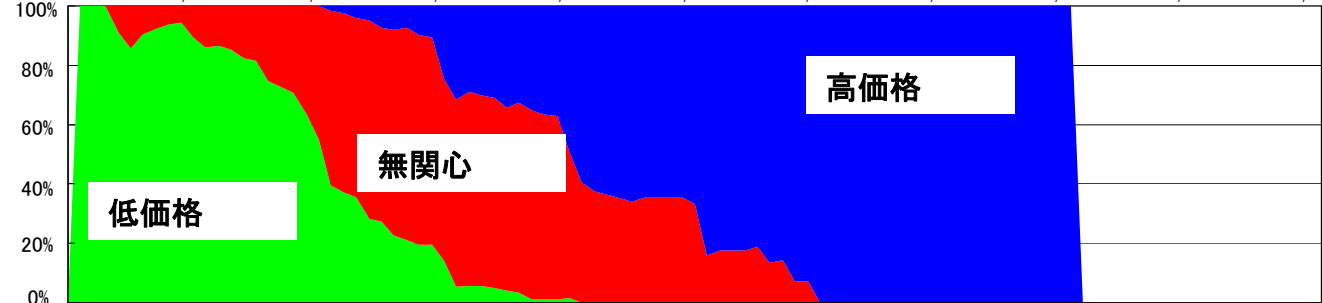
東京(羽田)～札幌_片道航空運賃_主利用航空会社別(スカイマーク)_ (n=126)

- スカイマーク主利用者(エコミークラス)の最適価格帯は、『10,500円～14,500円』で、エアドゥと同じである。
- 最低価格帯は、『5,500円～9,000円』で、4社中最も安い。
- スカイマークの実際の市場価格と比べると、割引時の最安値、定価はそれぞれ10,000円、14,800円となっており、最適価格帯にほぼ合致していると言える。



※「PRICE2」の見方については「資料『PRICE2』とは」(P44～)を参照

— 購買可能曲線
— 最低価格曲線
— 妥当価格曲線
— 最高価格曲線



※各価格帯は、それぞれの曲線の最高価格における購買可能率から、マイナス3pまでを価格帯の範囲としています。

◆第2章 東京(羽田)～札幌路線 利用実態◆

過去1年間の航空機利用回数

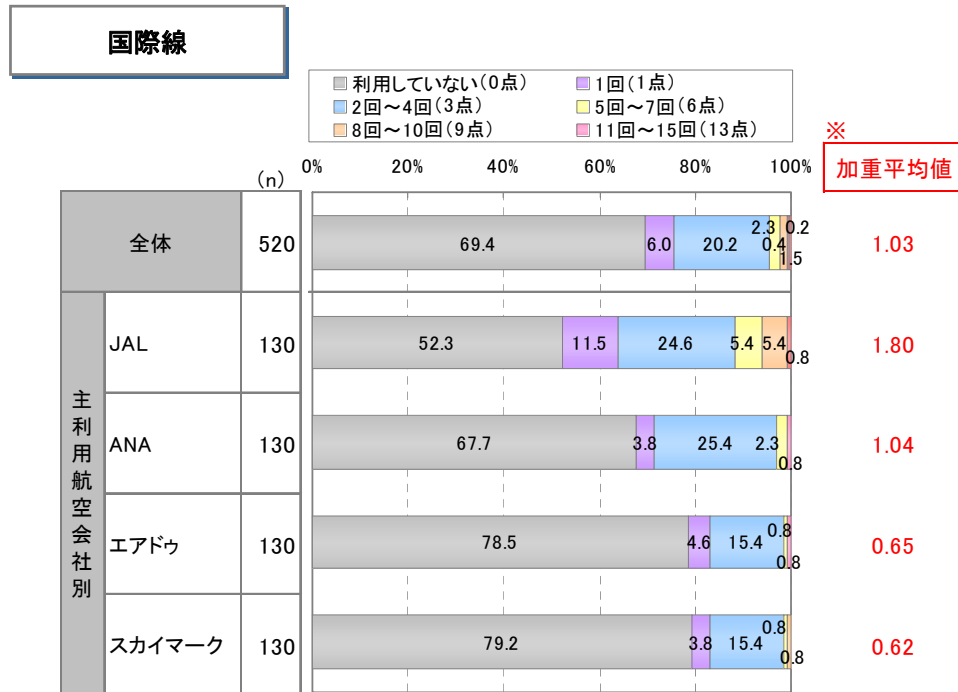
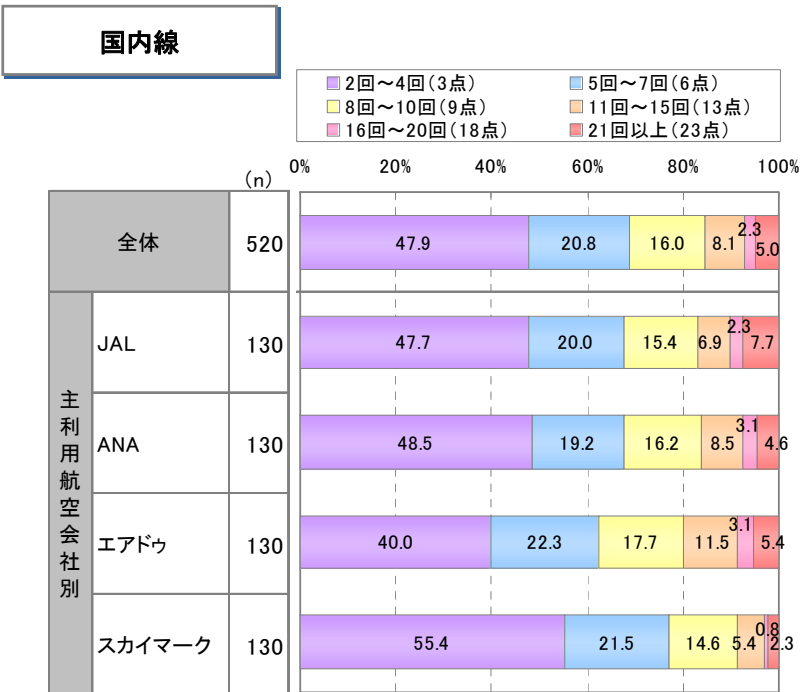
東京(羽田)～札幌路線



Q10. 過去1年間の飛行機の利用回数を国内線、国際線、それぞれについてお答えください。[SA]

- 過去1年間の飛行機の利用回数をみると、国内線では各社とも「2回～4回」がボリュームゾーンとなっている。JAL、エアドゥ各利用者については平均利用回数が7回を超え、特にエアドゥは5回以上の利用が6割と最も多い。一方、スカイマーク利用者はほかの航空会社利用者に比べて利用が少ない様子。
- 国際線では、「利用していない」人が7割近く。JAL利用者の利用回数が最も多くなっている。一方、エアドゥ、スカイマーク各利用者は「利用していない」が8割弱と、JAL、ANAに比べて国際線の利用が少なくなっている。

全体ベース

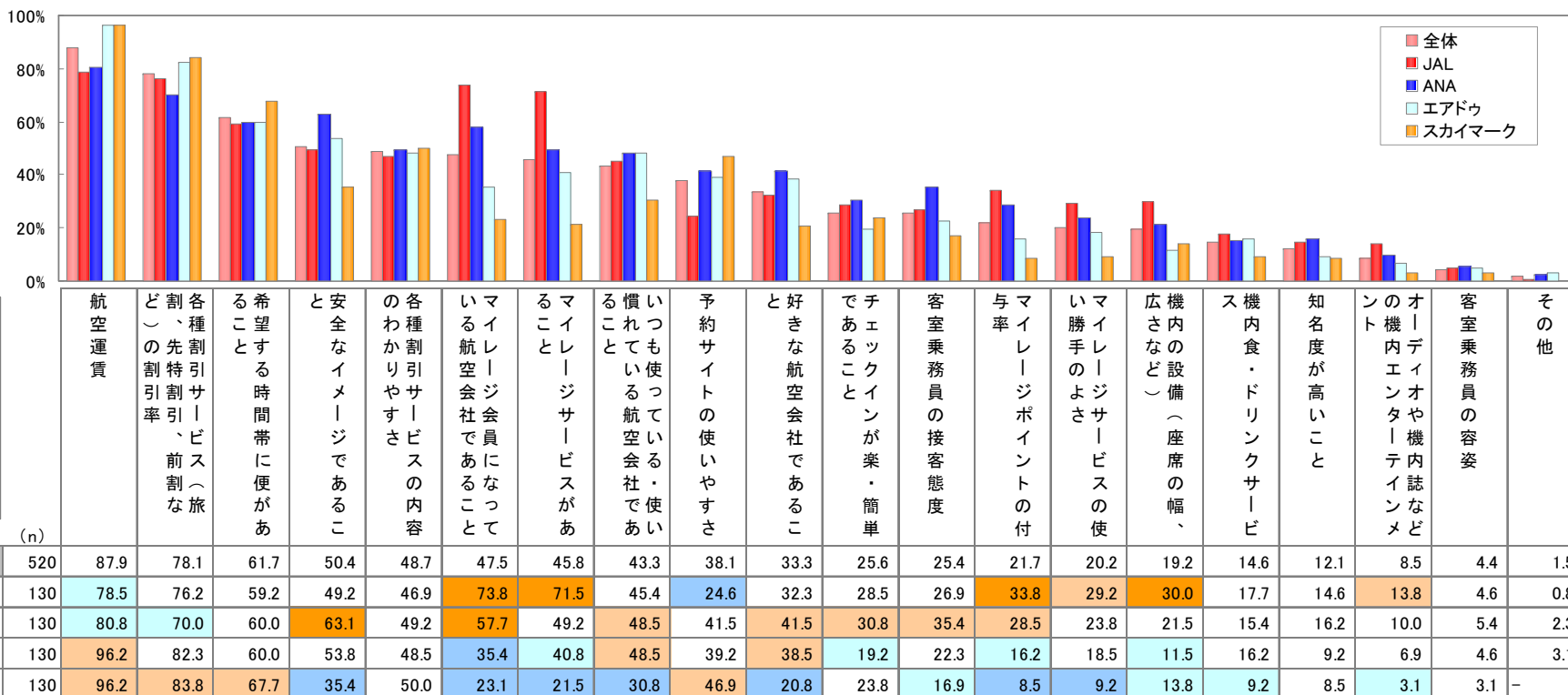


※凡例()内の数を加重得点とし、平均値を算出
 ※国際線は「利用していない」も含めた全体の平均値

Q4. 普段、あなたが国内路線において航空会社を選ぶ際に、重視することを全てお答えください。[MA]

- 航空会社全体でみると、「航空運賃」が最も高く、次いで「各種割引サービスの割引率」「希望する時間帯に便があること」と続く。
- 主利用航空会社別でみると、JALは「マイレージ会員になっている航空会社であること」「マイレージサービスがあること」「マイレージポイントの付与率」など、マイレージサービスを重視している人が多い。また、ANAは「マイレージ会員になっている航空会社であること」のほか、「安全なイメージであること」「好きな航空会社であること」など、ブランドイメージの良さや「客室乗務員の接客態度」などを重視する人が多くみられる。
- エアドゥやスカイマークなど格安系は、「航空運賃」「各種割引サービスの割引率」が高く、大手系(JAL、ANA)主利用者比べて数値が低い項目が多い。マイレージやサービスに関してはあまりこだわりをもっておらず、「価格」を重視している様子が見える。

全体ベース



全体と比べて
 ■ +10ポイント以上
 ■ +5ポイント以上
 ■ -5ポイント以下
 ■ -10ポイント以下
 ※30サンプル未満は参考値とし、網掛け対象外

全体で降順ソート

利用した航空会社の満足度

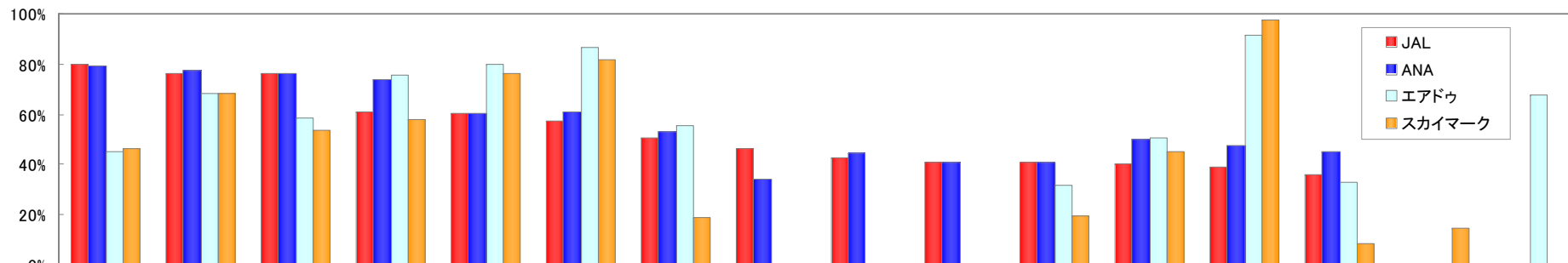
東京(羽田)～札幌路線



Q6. 過去1年間において、あなたご利用になった【路線名を代入】における【航空会社名を代入】の運賃やサービスなどについてお伺いします。以下のそれぞれの項目についてどの程度満足していますか。[SA]

- 利用した航空会社の満足度を確認したところ、JAL、ANAは、「希望する時間帯の便数」「予約サイトの使いやすさ」「チェックイン方法」といった利便性に関する項目が上位に挙がっている。また、「機内の設備」や「オーディオや機内誌などの機内エンターテインメント」など機内サービスについても格安系(エアドゥ、スカイマーク)に比べると高め。
- エアドゥ、スカイマークでは、「航空運賃」「各種割引サービスの内容のわかりやすさ」「各種割引サービスの割引率」など運賃に関する項目が高め。

利用者ベース



	希望する時間帯の便数	予約サイトの使いやすさ	チェックイン方法	客室乗務員の接客態度	各種割引サービスのわかりやすさ	各種割引サービスの割引率	機内食・ドリンクサービス	マイルサービスの使い勝手	会員向けラウンジサービス	マイルポイントの付与率	機内の設備(座席の幅、広さなど)	客室乗務員の容姿	航空運賃	機内オーディオや機内誌などのエンターテインメント	スカイマークサービスの内容	DOマイルサービスの内容
主	JAL	80.0	76.4	76.2	60.8	60.3	57.6	50.8	46.2	42.4	40.8	40.8	40.0	39.2	36.2	-
会	ANA	79.2	77.3	76.2	73.8	60.2	60.9	53.2	34.4	44.7	40.8	40.8	50.0	47.7	45.4	-
社	エアドゥ	45.4	68.0	58.5	75.4	79.7	86.7	55.2	-	-	-	31.5	50.8	91.5	33.1	67.5
用	スカイマーク	46.2	68.3	53.8	57.7	76.2	81.7	19.1	-	-	-	19.2	45.4	97.7	8.5	-

※n数については、各項目、各航空会社ごとに異なるため割愛しております。

「JAL」で降順ソート

「とても満足」「やや満足」を合計しTOP2として集計

「マイルサービスポイントの付与率」「マイルサービスの使い勝手」「会員向けラウンジサービス」はJALとANAのみ表示

「DOマイルサービスの内容」はエアドゥのみ表示

「スカイマークサービスの内容」はスカイマークのみ表示

航空会社選択時の重視度×満足度

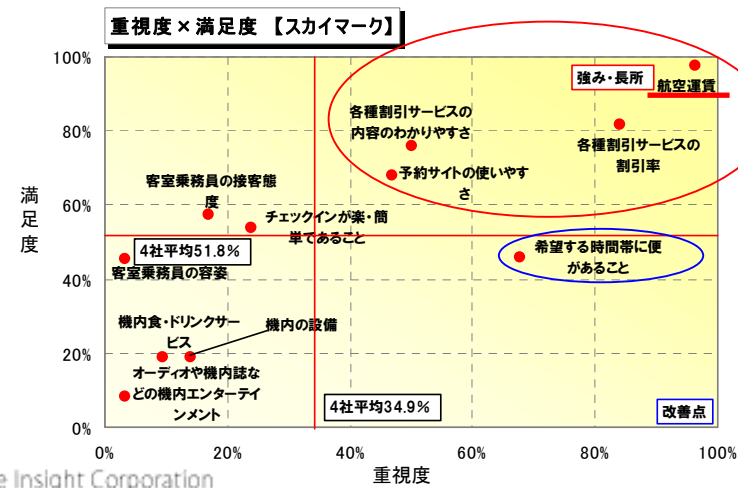
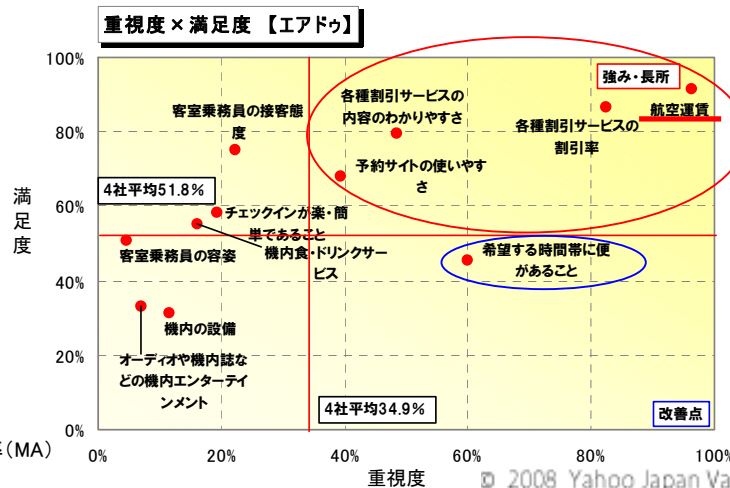
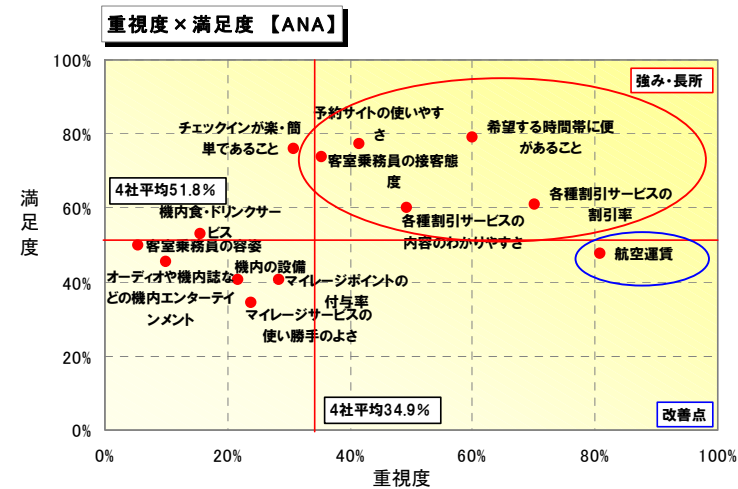
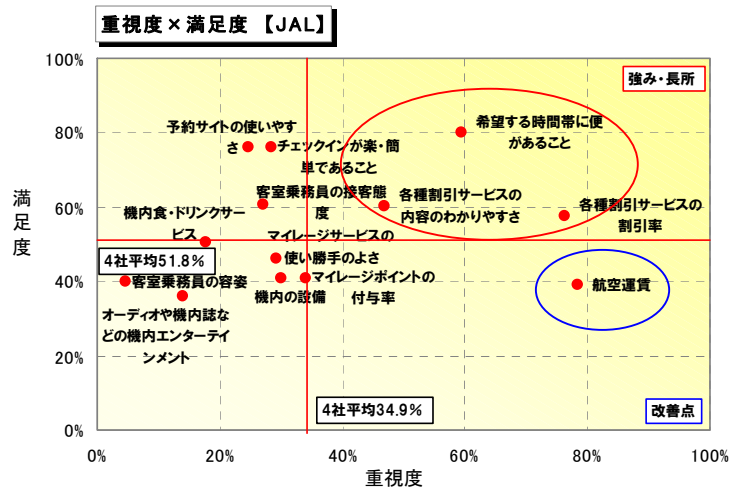
東京(羽田)～札幌路線



Q4. 普段、あなたが国内路線において航空会社を選ぶ際に、重視することを全てお答えください。[MA]

Q6. 過去1年間において、あなたがご利用になった【路線名を代入】における【航空会社名を代入】の運賃やサービスなどについてお伺いします。以下のそれぞれの項目についてどの程度満足していますか。[SA]

- JAL、ANAは、「希望する時間帯に便があること」「各種割引サービスの割引率」「各種割引サービスの内容のわかりやすさ」が強み・長所(重視度も満足度も高い)となっている。
- 一方、エアドゥ、スカイマーク主利用者は、最重要項目として挙げられた「航空運賃」に関して、ほぼ100%に近い満足度を獲得しており、大手系に比べて多くのサービスを重視しない格安系主利用者でも、顧客満足度はそれなりに得られているものと思われる。

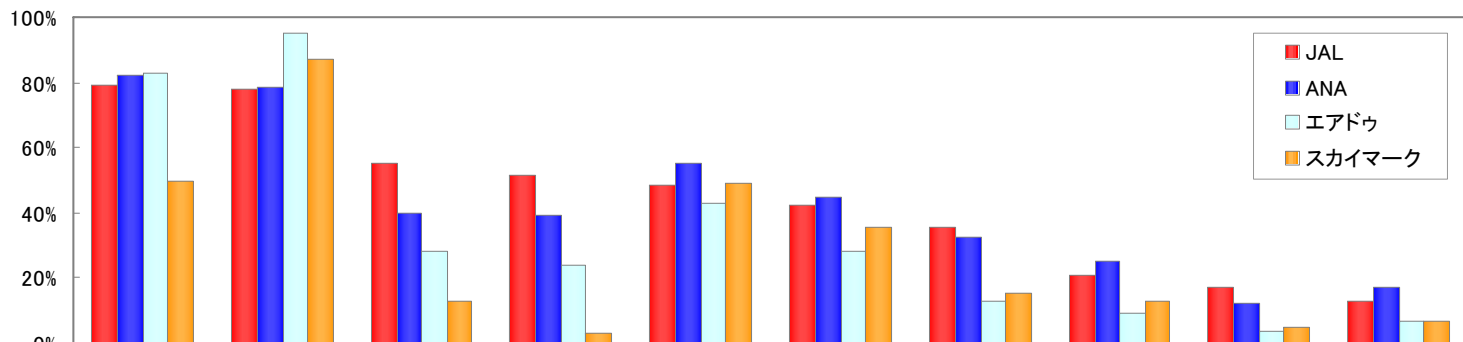


※重視度: Q4.重視項目の反応率(MA)
※満足度: Q6.満足度のTOP2計
※4社平均: 航空会社4社の平均値

Q8. 国内線航空会社のサービスや飛行機の利用に対する考え方について、あなたの考えに近いものをそれぞれお答えください。[SA]

- 国内線のサービス利用に関する意識・価値観をみると、大手系(JAL、ANA)は、格安系(エアドゥ、スカイマーク)に比べマイレージや機内食、機内誌・オーディオなどのサービスに価値観を抱いている様子。また、「比較的近い距離でも飛行機を利用するほうだ」「航空運賃が安いと不安だ」といった項目も高い。
- 一方、格安系(エアドゥ、スカイマーク)は、サービスよりもとにかく価格を重視しており、特にスカイマークでは「利用する航空会社はたいい決まっている」と回答した人が、極端に低く、「安ければ航空会社は問わない」といった価値観(とにかく価格重視)を抱いている。

全体ベース



		(n)	利用を決める航空会社はたいい	各種割引の特典も利用する	マイレージサービスも常	マイルサービスがない	客室乗務員の容姿は、良	客室乗務員の接客態度の	比較的利用する距離でも飛行	機内食・ドリンクサービス	航空運賃が安いと不安だ	機内誌・オーディオなどの提供
主 会 社 用 別 航 空	JAL	130	79.2	77.7	55.4	51.5	48.5	42.3	35.4	20.8	16.9	13.1
	ANA	130	82.3	78.5	40.0	39.2	55.4	44.6	32.3	25.4	12.3	16.9
	エアドゥ	130	83.1	95.4	28.5	23.8	43.1	28.5	13.1	9.2	3.8	6.9
	スカイマーク	130	50.0	86.9	13.1	3.1	49.2	35.4	15.4	13.1	4.6	6.9

「JAL」で降順ソート

「とてもあてはまる」「あてはまる」を合計しTOP2として集計

◆第3章 東京(羽田)～福岡路線 片道運賃の価格観◆

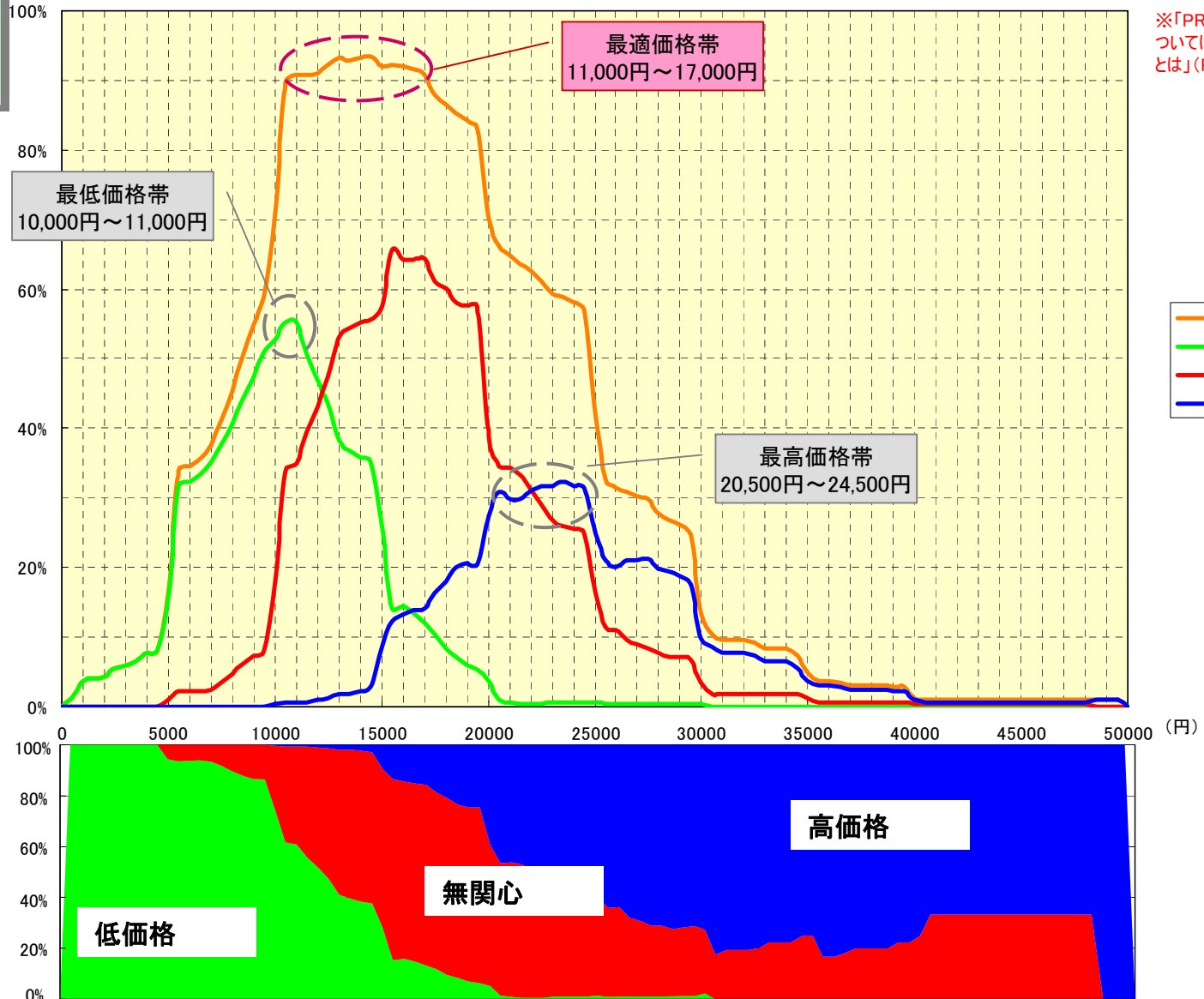
(弊社独自手法「PRICE2」による分析)

エコミークラス
利用者ベース

東京(羽田)～福岡_片道航空運賃_全体_(n=324)

- Q3.1. これ以上安いと不安を感じる運賃[FA]
- Q3.2. 安いと感じ始める運賃[FA]
- Q3.3. 高いと感じ始める運賃[FA]
- Q3.4. これ以上高いと購入したくないと思う運賃[FA]

- 東京(羽田)～福岡路線の利用者全体に片道の航空運賃について確認したところ、最適価格帯は『11,000円～17,000円』であった。
- 実際の市場価格と比較すると、格安航空会社であるスカイマークの最安値が11,000円、また、大手航空会社であるJAL、ANAの最安値がともに13,000円と、各社の最安値の幅は最適価格帯の範囲内であり、「割引購入は当たり前」といった意識を持っている利用者が多いと考えられる。



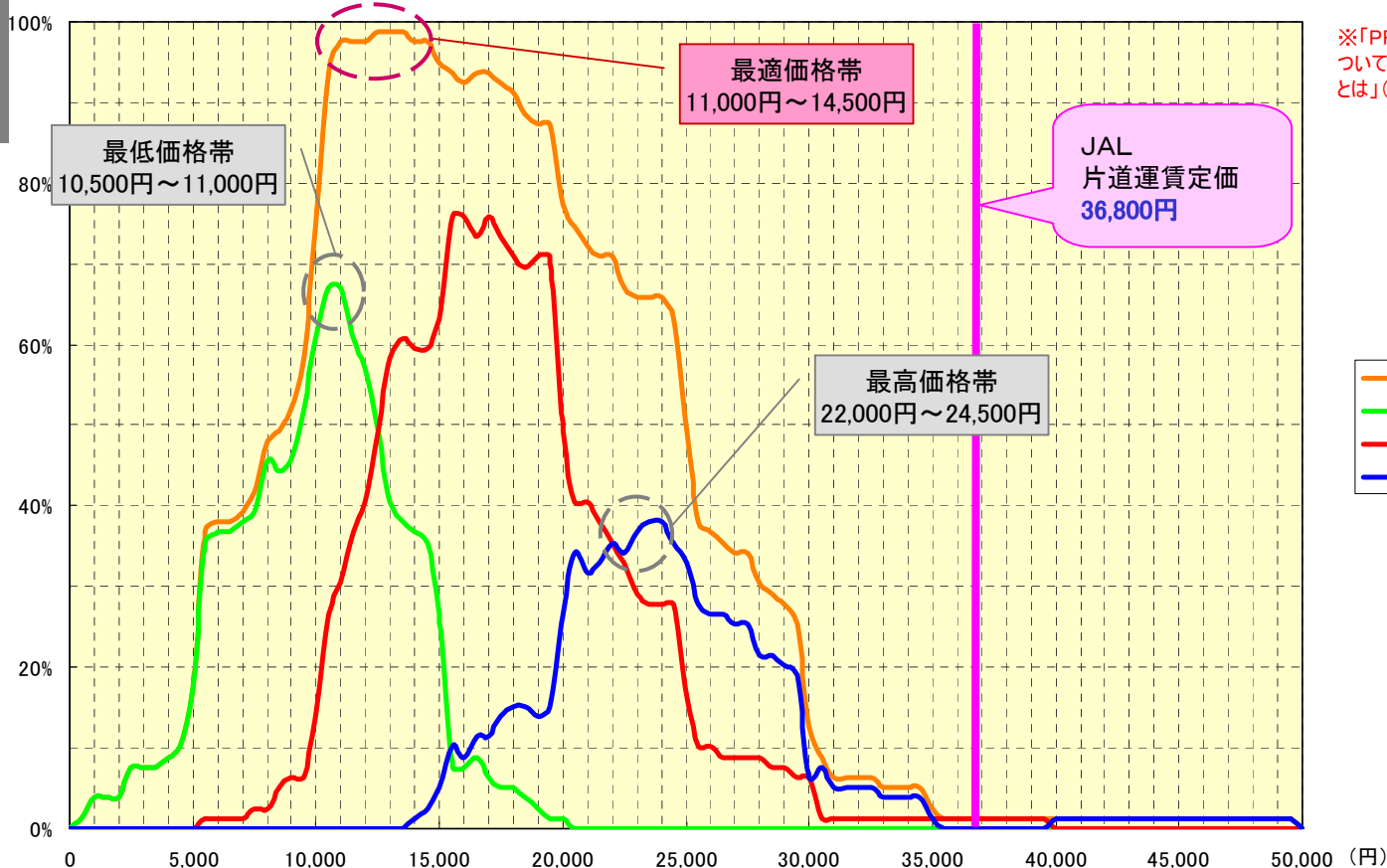
※各価格帯は、それぞれの曲線の最高価格における購買可能率から、マイナス3pまでを価格帯の範囲としています。

- Q3.1. これ以上安いと不安を感じる運賃[FA]
- Q3.2. 安いと感じ始める運賃[FA]
- Q3.3. 高いと感じ始める運賃[FA]
- Q3.4. これ以上高いと購入したくないと思う運賃[FA]

エコノミークラス
利用者ベース

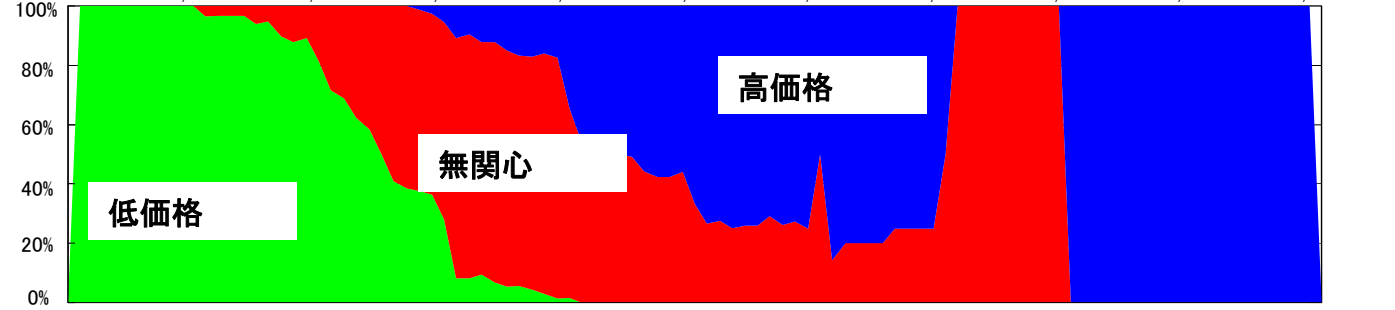
東京(羽田)～福岡_片道航空運賃_主利用航空会社別(JAL)_ (n=79)

- 東京(羽田)～福岡路線において、JAL主利用者(エコノミークラス利用者)に確認したところ、最適価格帯は『11,000円～14,500円』。
- JALの実際の市場価格と比べると、割引時の最安値(13,000円)は最適価格帯の範囲内に該当する。一方、定価(36,800円)の場合、購入の見込みがある人は1割未満に留まっている。



※「PRICE2」の見方については「資料『PRICE2』とは」(P44～)を参照

購買可能曲線
最低価格曲線
妥当価格曲線
最高価格曲線

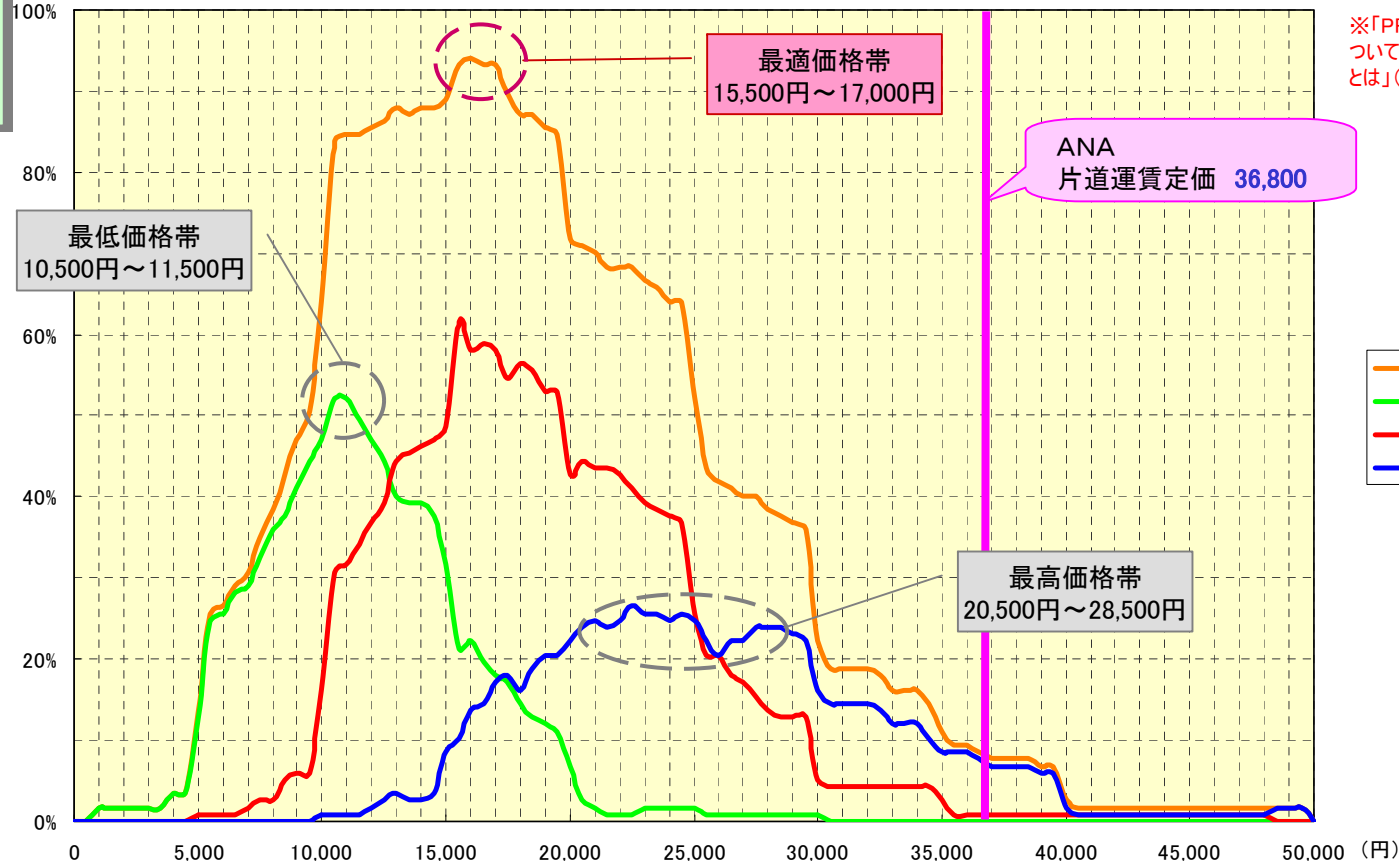


※各価格帯は、それぞれの曲線の最高価格における購買可能率から、マイナス3pまでを価格帯の範囲としています。

- Q3_1. これ以上安いと不安を感じる運賃[FA]
- Q3_2. 安いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_3. 高いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_4. これ以上高いと購入したくないと思う運賃[FA]

エコミークラス
利用者ベース

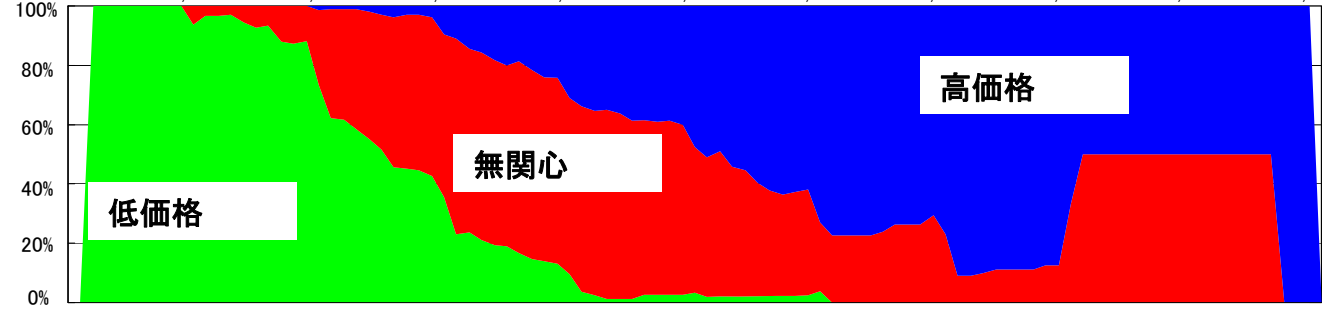
東京(羽田)～福岡_片道航空運賃_主利用航空会社別(ANA)_(n=117)



※「PRICE2」の見方については「資料『PRICE2』とは」(P44～)を参照

- 購買可能曲線
- 最低価格曲線
- 妥当価格曲線
- 最高価格曲線

- ANA主利用者(エコミークラス)に確認したところ、最適価格帯は『15,500円～17,000円』。JALと比べると価格帯が高くなっている。
- ANAの実際の市場価格と比べると、割引時の最安値(13,000円)は最適価格帯よりも安くなっている。一方、定価(36,800円)の場合、購入の見込みがある人は1割弱である。



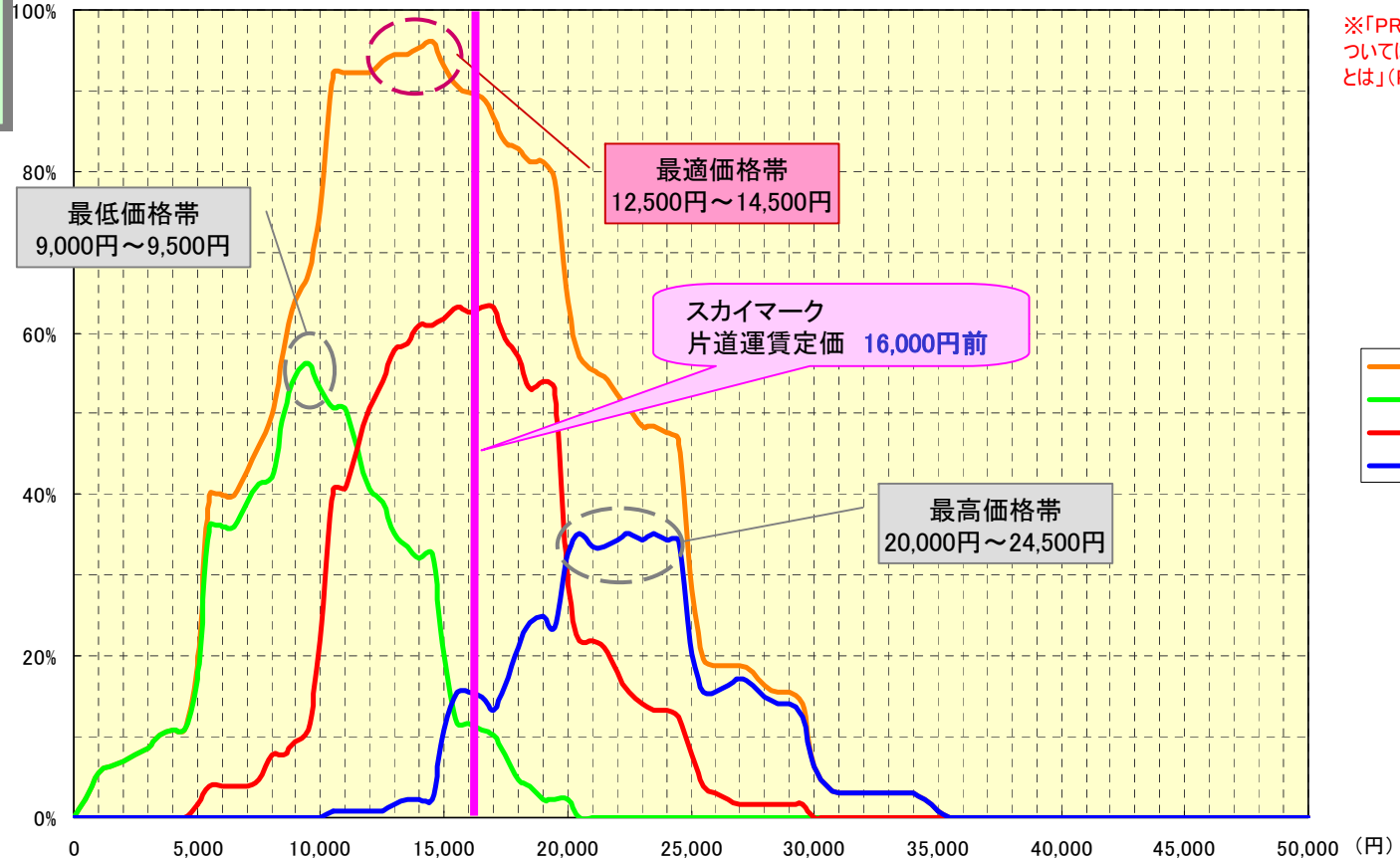
※各価格帯は、それぞれの曲線の最高価格における購買可能率から、マイナス3pまでを価格帯の範囲としています。

- Q3_1. これ以上安いと不安を感じる運賃[FA]
- Q3_2. 安いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_3. 高いと感じ始める運賃[FA]
- Q3_4. これ以上高いと購入したくないと思う運賃[FA]

エコミークラス
利用者ベース

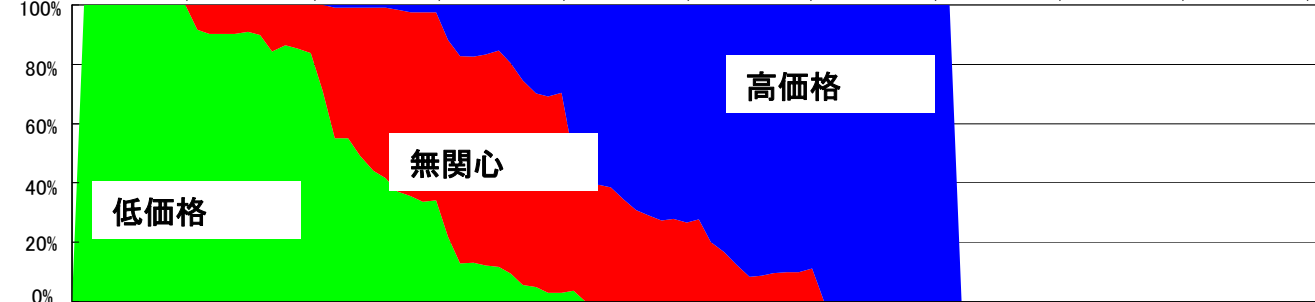
東京(羽田)～福岡_片道航空運賃_主利用航空会社別(スカイマーク)_ (n=128)

- スカイマーク主利用者(エコミークラス)の最適価格帯は、『12,500円～14,500円』。
- 最低価格帯は、『9,000円～9,500円』で、3社中最も安い。
- スカイマークの実際の市場価格と比べると、割引時の最安値(11,000円)は最適価格帯よりも安くなっている。また、定価(16,000円前後)での購入率も9割近くで、大手のJAL、ANAと比べると定価での購入率が高いことがわかる。



※「PRICE2」の見方については「資料『PRICE2』とは」(P44～)を参照

- 購買可能曲線
- 最低価格曲線
- 妥当価格曲線
- 最高価格曲線



※各価格帯は、それぞれの曲線の最高価格における購買可能率から、マイナス3pまでを価格帯の範囲としています。

◆第4章 東京(羽田)～福岡路線 利用実態◆

過去1年間の航空機利用回数

東京(羽田)～福岡路線

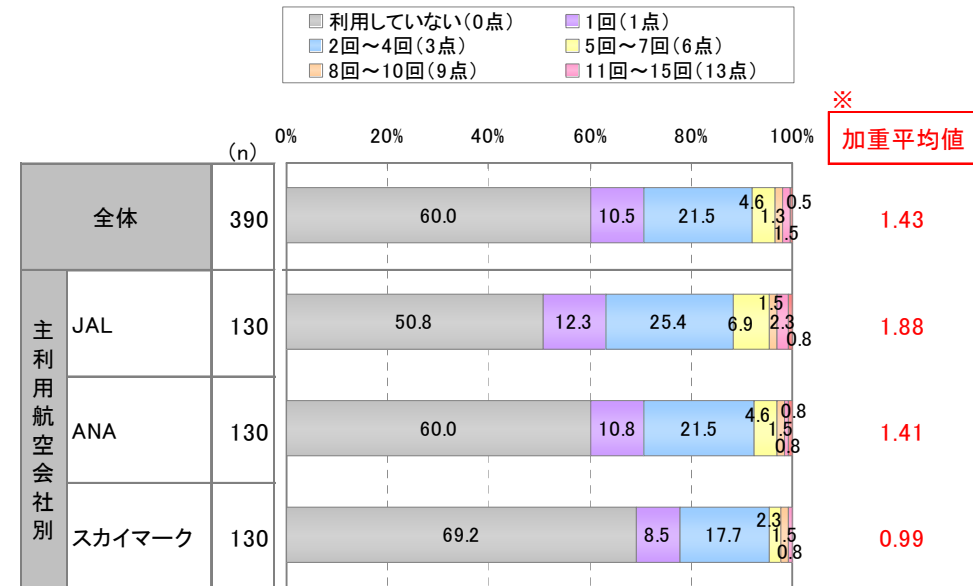
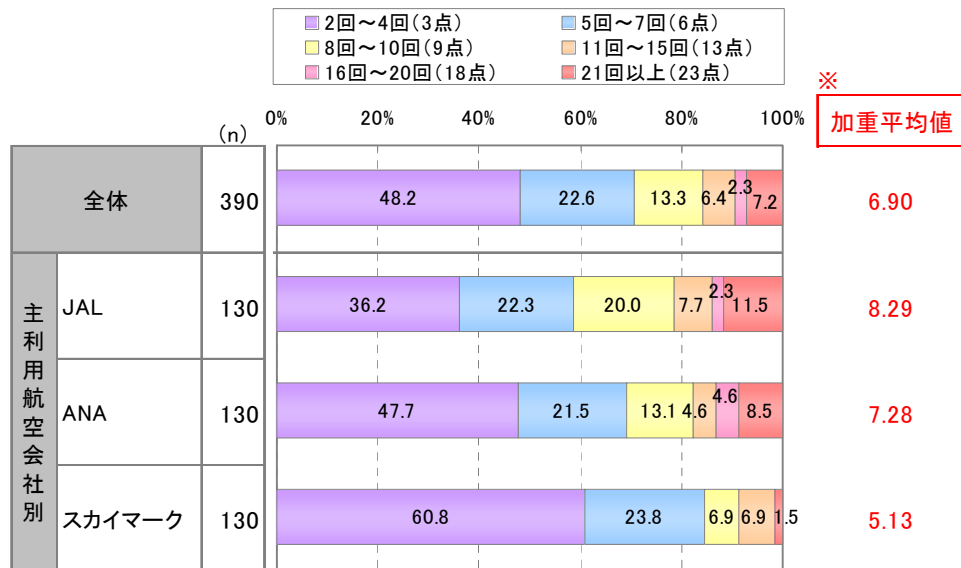
Q10. 過去1年間の飛行機の利用回数を国内線、国際線、それぞれについてお答えください。[SA]

- 過去1年間の飛行機の利用回数をみると、国内線では各社とも「2回～4回」がボリュームゾーンとなっている。JAL、ANA各利用者については平均利用回数がそれぞれ8回、7回となっており、特に、JAL利用者は5回以上の利用が6割半ばと、最も多い。一方、スカイマーク利用者では、他社利用者に比べて利用が少ない様子。
- 国際線では、「利用していない」人が6割。JAL利用者の利用回数が最も多くなっている。一方、スカイマーク利用者は「利用していない」が7割弱と、国内線と同様にJAL、ANA利用者に比べて利用が少なくなっている。

全体ベース

国内線

国際線

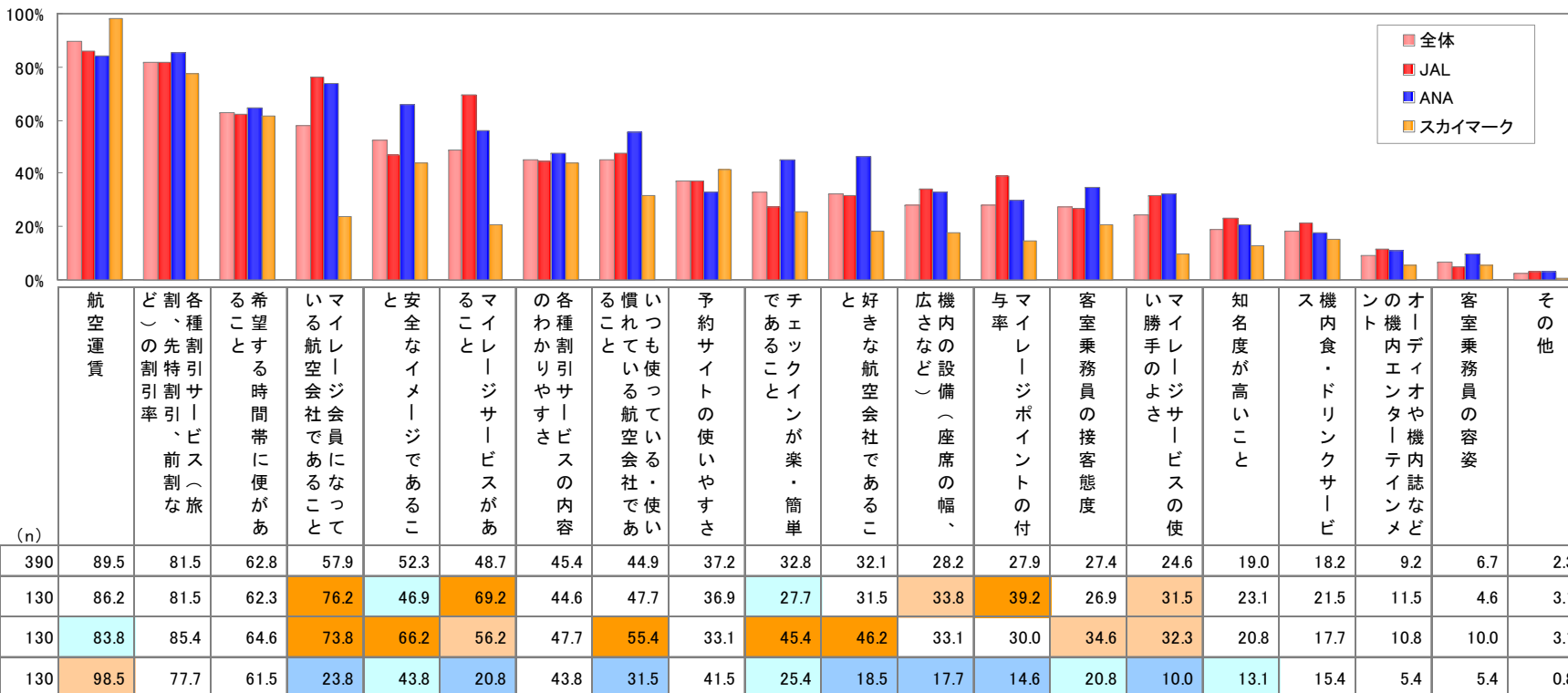


※凡例()内の数を加重得点とし、平均値を算出
 ※国際線は「利用していない」も含めた全体の平均値

Q4. 普段、あなたが国内路線において航空会社を選ぶ際に、重視することを全てお答えください。[MA]

- 航空会社全体でみると、「航空運賃」が最も高く、次いで「各種割引サービスの割引率」「希望する時間帯に便があること」と続く。
- 主利用航空会社別でみると、JALは「マイレージ会員になっている航空会社であること」「マイレージサービスがあること」「マイレージポイントの付与率」など、マイレージサービスを重視している人が多い。また、ANAは「マイレージ会員になっている航空会社であること」のほか、「安全なイメージであること」「いつも使っている・使い慣れている航空会社であること」「チェックインが楽・簡単であること」「好きな航空会社であること」「客室乗務員の接客態度」など多くの項目が高く、「イメージのよさ」や「利便性」が重視されている。
- スカイマーク主利用者は、「航空運賃」のほかは、大手系(JAL、ANA)主利用者とは比べると全般的に数値が低く、あまりこだわりをもっていない様子。とにかく「価格」を重視している。

全体ベース



全体と比べて
 +10ポイント以上
 +5ポイント以上
 -5ポイント以下
 -10ポイント以下
 ※30サンプル未満は参考値とし、網掛け対象外

全体で降順ソート

利用した航空会社の満足度

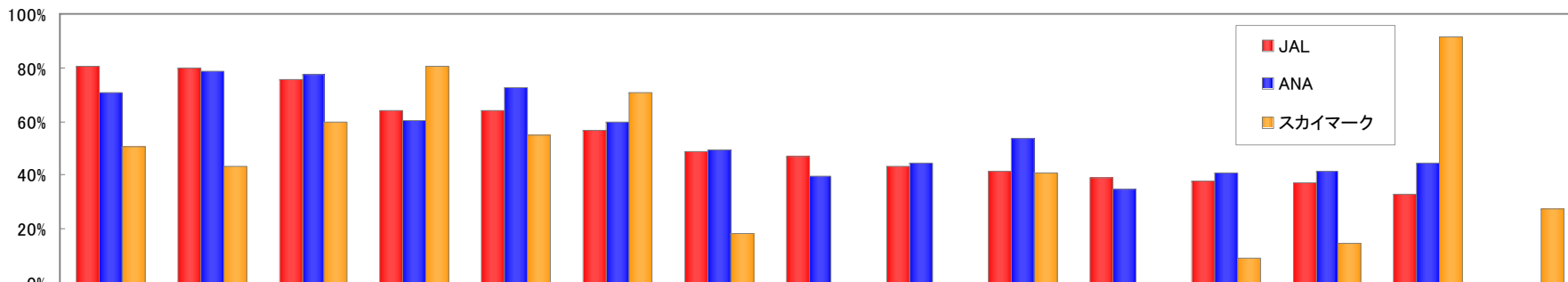
東京(羽田)～福岡路線



Q6. 過去1年間において、あなたがご利用になった【路線名を代入】における【航空会社名を代入】の運賃やサービスなどについてお伺いします。以下のそれぞれの項目についてどの程度満足していますか。[SA]

- 利用した航空会社の満足度を確認したところ、JAL、ANAは、「希望する時間帯の便数」「チェックイン方法」「予約サイトの使いやすさ」といった利便性に満足している人が多い。ANAについては、「客室乗務員の接客態度」も高くなっている。
- 一方、スカイマーク主利用者は「航空運賃」が突出しており、その他では「各種割引サービスの割引率」「各種割引サービスの内容のわかりやすさ」といった運賃に関する項目が高い。

利用者ベース



項目	JAL	ANA	スカイマーク
希望する時間帯の便数	80.8	70.8	50.8
チェックイン方法	80.0	78.5	43.1
予約サイトの使いやすさ	75.8	77.2	60.0
各種割引サービス(先の特割率)	64.1	60.5	80.5
客室乗務員の接客態度	63.8	72.3	54.6
各種割引サービス(先の特割率)	56.7	59.7	70.7
機内食・ドリンクサービス	48.8	49.2	18.5
マイルサービスの使いやすさ	46.7	39.8	-
マイルポイントの付与率	43.4	44.7	-
客室乗務員の容姿	41.5	53.8	40.8
会員向けラウンジサービス	38.9	34.5	-
機内エンターテインメント	37.7	40.8	9.2
機内の設備(座席の幅、広さなど)	36.9	41.5	14.6
航空運賃	33.1	44.6	91.5
スカイマークサービスの内容	-	-	27.4

※n数については、各項目、各航空会社ごとに異なるため割愛しております。

「JAL」で降順ソート

「とても満足」「やや満足」を合計しTOP2として集計

「マイルサービスの付与率」「マイルサービスの使いやすさ」「会員向けラウンジサービス」はJALとANAのみ表示

「スカイマークサービスの内容」はスカイマークのみ表示

航空会社選択時の重視度×満足度

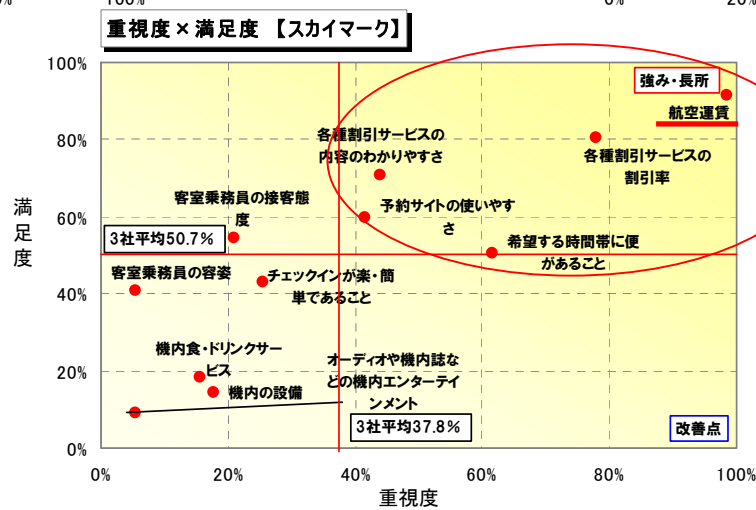
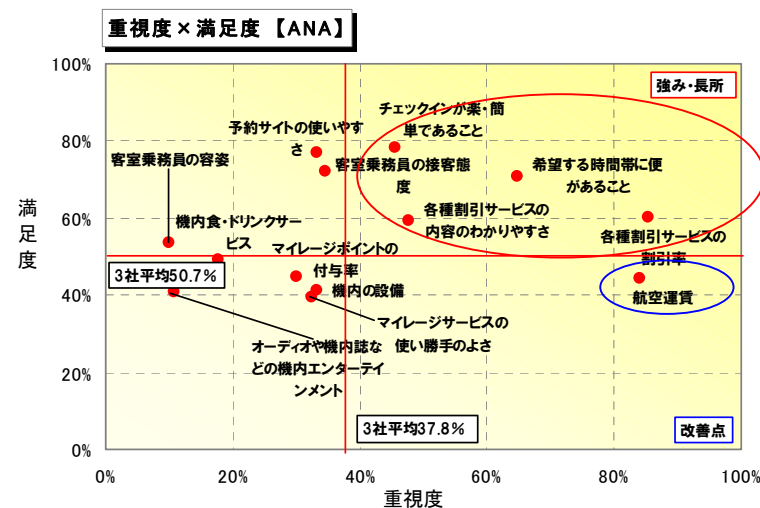
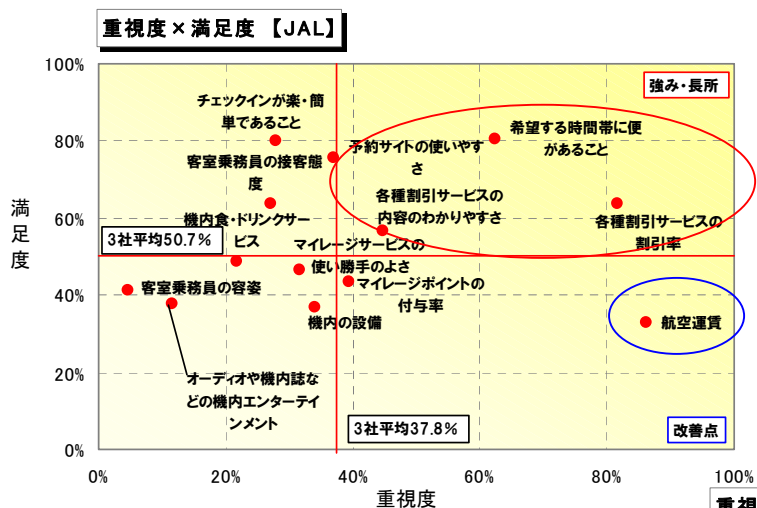
東京(羽田)～福岡路線



Q4. 普段、あなたが国内路線において航空会社を選ぶ際に、重視することを全てお答えください。[MA]

Q6. 過去1年間において、あなたがご利用になった【路線名を代入】における【航空会社名を代入】の運賃やサービスなどについてお伺いします。以下のそれぞれの項目についてどの程度満足していますか。[SA]

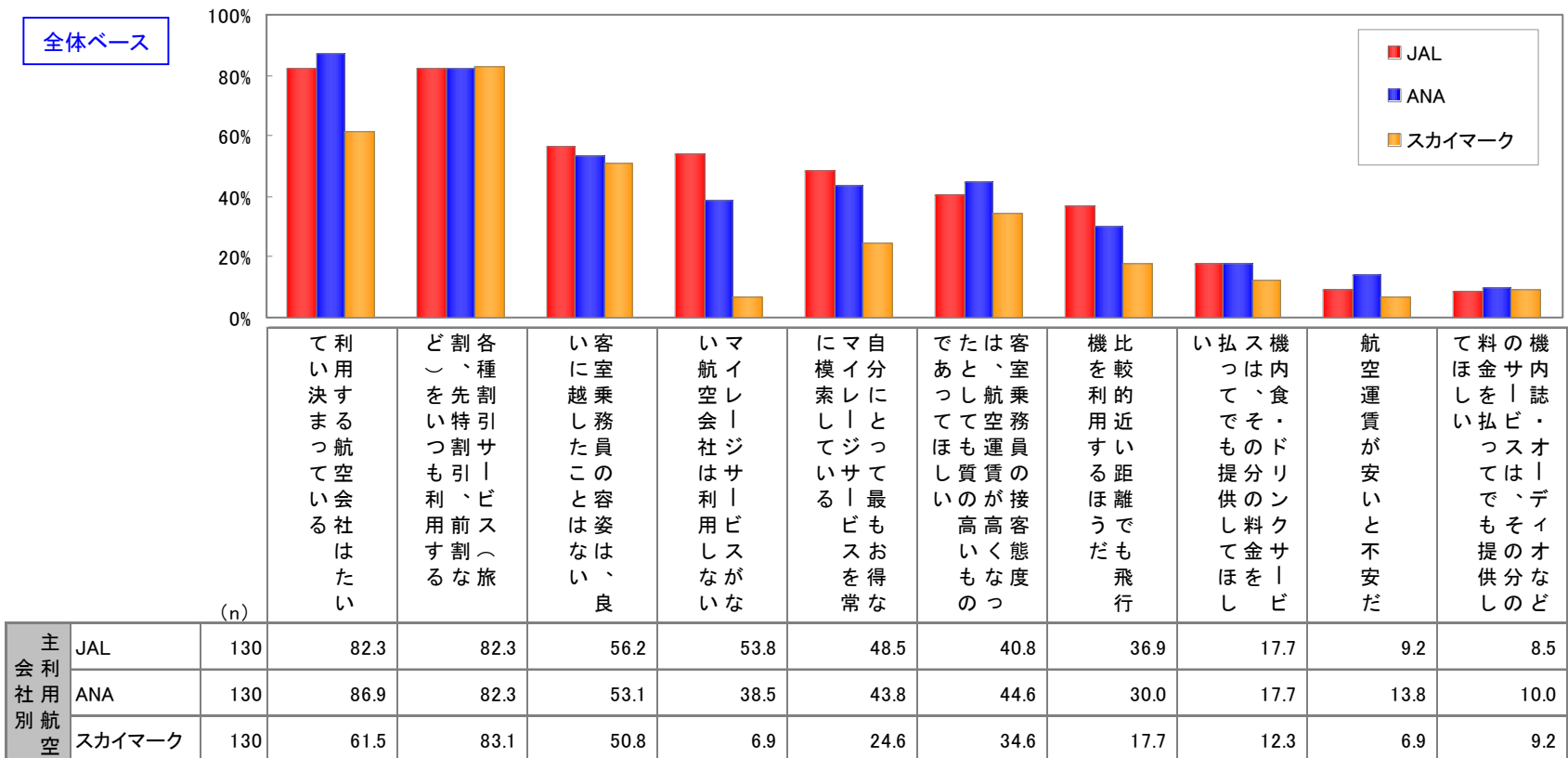
- JAL、ANAは、「希望する時間帯に便があること」「各種割引サービスの割引率」「各種割引サービスの内容のわかりやすさ」が強み・長所（重視度も満足度も高い）となっている。ANAについては、「チェックインが楽・簡単であること」も挙げられている。
- 一方、スカイマーク主利用者は、最重視項目として挙げられた「航空運賃」に関して、ほぼ100%に近い満足度を獲得しており、大手系に比べて多くのサービスを重視しないスカイマーク主利用者でも、顧客満足度はそれなりに得られているものと思われる。



※重視度: Q4.重視項目の反応率 (MA)
 ※満足度: Q6.満足度のTOP2計
 ※3社平均: 航空会社3社の平均値

Q8. 国内線航空会社のサービスや飛行機の利用に対する考え方について、あなたの考えに近いものをそれぞれお答えください。[SA]

- 国内線のサービス利用に関する意識・価値観をみると、大手系(JAL、ANA)は、格安系(スカイマーク)に比べ、マイレージや客室乗務員の接客態度、機内食などのサービスに価値を抱いている傾向がみられる。また、「比較的近い距離でも飛行機を利用するほうだ」といった項目も高く、価格・機内サービスに加えて、飛行機自体への魅力も感じている人が多い。
- 一方、スカイマーク主利用者は、サービスよりも価格を重視する傾向がみられ、「利用する航空会社はたいてい決まっている」と回答した人は大手系(JAL、ANA)に比べ低く、「安ければ航空会社は問わない」といった価値観(とにかく価格重視)を抱いている様子。



「JAL」で降順ソート

「とてもあてはまる」「あてはまる」を合計しTOP2として集計

◆第5章 今後のサービスについて◆

今後の国内線航空会社への期待(1位~3位)

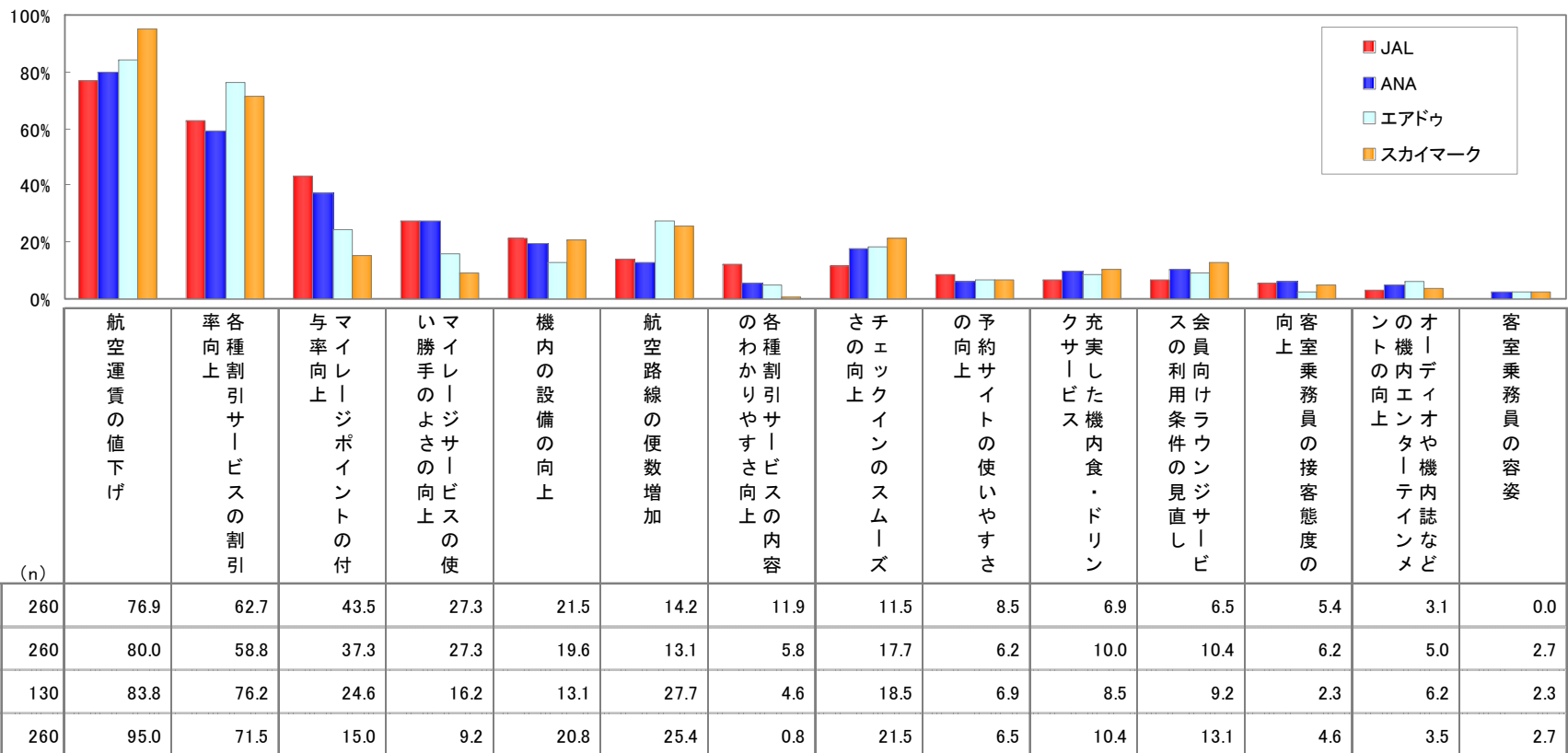
全体



Q7. 航空会社(国内線)の運賃やサービスについて、今後どのようなことを期待しますか。以下の項目の中で今後、期待する順に1位から3位までの順位をつけてください。[SA]

- 主利用航空会社別でみると、JAL、ANA主利用者は「マイレージポイントの付与率の向上」「マイレージサービスの使い勝手のよさの向上」などマイレージサービスの充実を期待する声が多い。
- 一方、エアドゥ、スカイマーク主利用者は、「航空運賃の値下げ」「各種割引サービスの割引率向上」のほか、「航空路線の便数増加」を挙げる人が多い。また、スカイマーク主利用者は「機内の設備の向上」を挙げる人がエアドゥ主利用者と比べると多い。

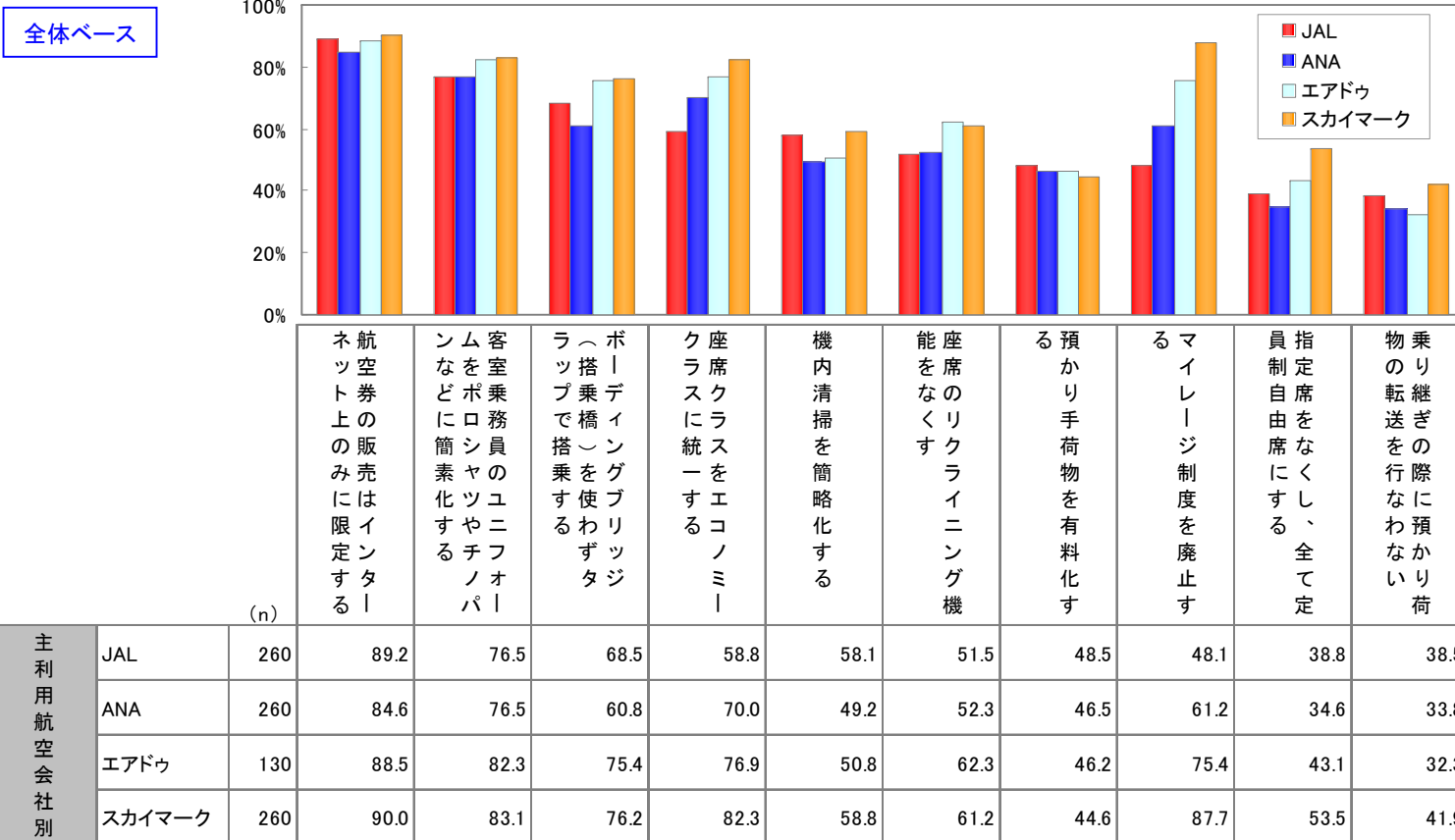
全体ベース



1位から3位の合計値を集計し、「JAL」で降順ソート

Q9. 国内線航空会社のサービスが以下のように変わることによって航空運賃が現在の市場価格より安くなるとします。それぞれのサービスについて、あなたのお気持ちをお聞かせください。[SA]

- 各サービスを簡素化、省略化することで航空運賃が下がることを前提に、その受容性を確認したところ、主利用航空会社別でみると、全般的にJAL、ANA主利用者の方が格安系(エアドゥ、スカイマーク)と比べると数値が低く、運賃値下げを望んではいながらも、サービスも重視している様子が見えらる。特に、「マイレージポイント制度を廃止する」ことに関しては数値が低くなっている。
- 一方、エアドゥ、スカイマーク主利用者は、「座席クラスをエコノミークラスに統一する」「ボーディングブリッジを使わずタラップで搭乗する」「マイレージポイント制度を廃止する」など運賃が安くなるのであれば、これらのサービスを簡素化、省略化してもよいと考える人が多い。

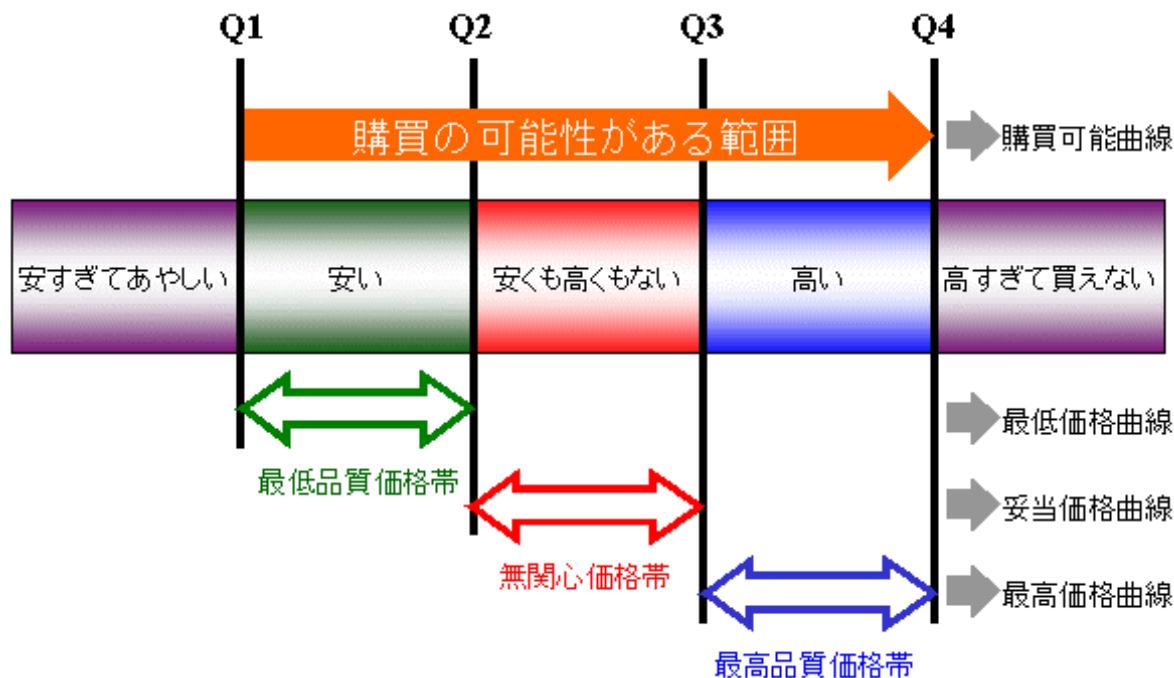


「JAL」で降順ソート

数表の数値は、「料金が安くなるならとも歓迎」+「料金が安くなるなら妥協できる」の合計値

◆資料 「PRCIE2」とは◆

- 分析方法：得られたデータから、「**購買可能曲線**」「**最低価格曲線**」「**妥当価格曲線**」「**最高価格曲線**」の4つの曲線を求め、それらのグラフから3種の価格（最低価格、幅を持った最適価格、最高価格）を求めることができます。



$$(\text{購買可能曲線}) = (\text{最低価格曲線}) + (\text{妥当価格曲線}) + (\text{最高価格曲線})$$

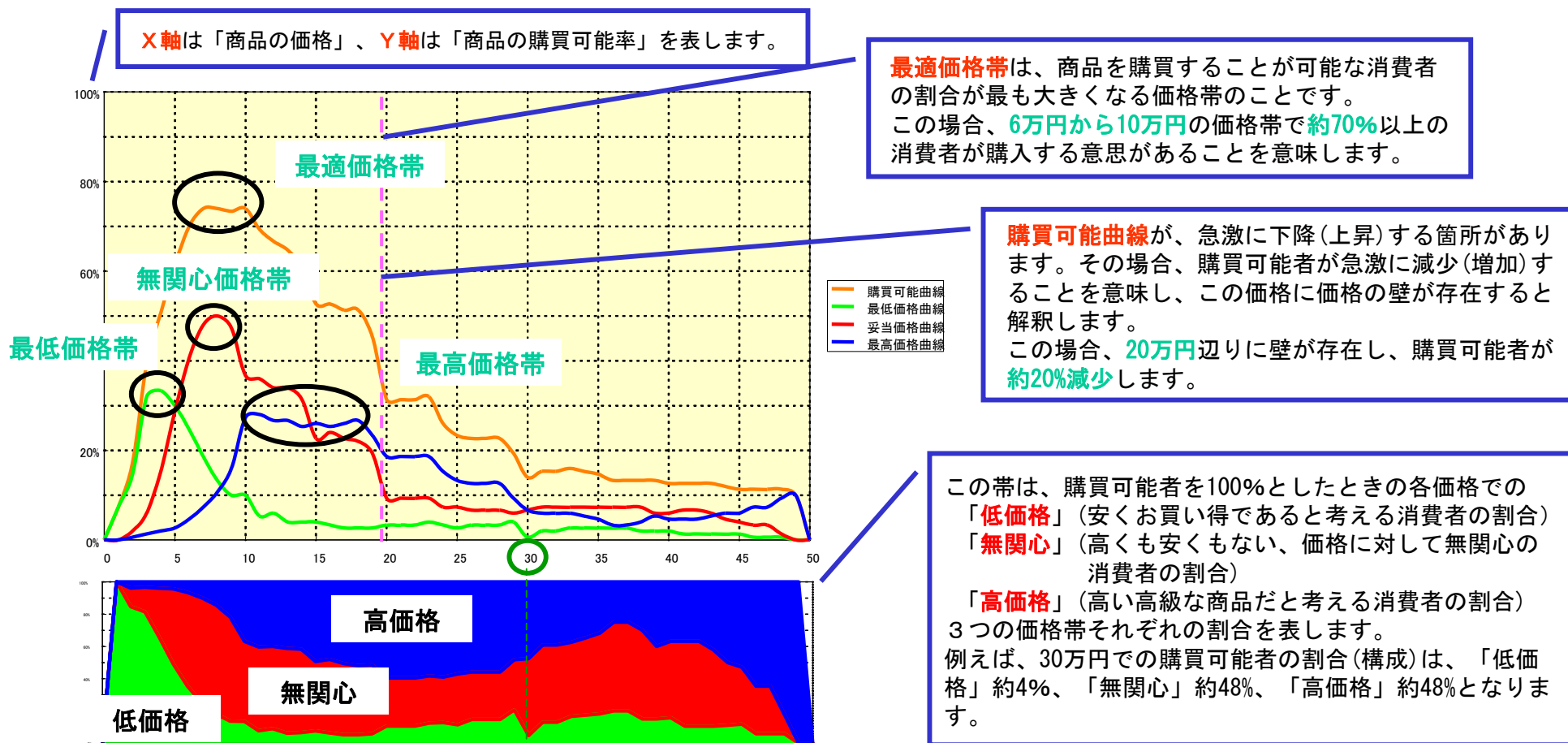
- ・ **購買可能曲線** : それぞれの価格において商品を購入することが可能な消費者の割合を示す曲線
- ・ **最低価格曲線** : それぞれの価格において商品を「安くお買い得である」と考える消費者の割合を示す曲線
- ・ **妥当価格曲線** : それぞれの価格において商品を「高くも安くもない」と考える消費者の割合を示す曲線
- ・ **最高価格曲線** : それぞれの価格において商品を「高い高級な商品だ」と考える消費者の割合を示す曲線

PRICE2グラフを見る上のポイント

■ **最低価格帯**、**最適価格帯**、**最高価格帯**、それぞれの**価格**、**価格の幅**を見ます。

■ **購買可能率**(各価格で商品を購入することが可能な消費者の割合)を見ます。

※ 最適価格帯が、5万円から10万円の商品が2つあったとします。一方の購買可能率が70%、もう一方が80%であった場合、最適価格帯内の価格では、後者の商品の方が、消費者が購入する可能性は高いことを示します。



■ 出力されたグラフがどのような意味を持つかを分析します。

- ・ **購買可能曲線**（ 橙色 ）： 前頁ショルダーバッグ・ハンドバッグの結果をしてみると、**最適価格**は**6万円から10万円**までで、ほぼ水平になっており、**70%以上**の消費者が、この価格帯で購買可能であることを示している。新しい商品など、消費者が価格についてはっきりとしたイメージを持っていない場合には、このピークは裾の広い山型になっていく。このように購買可能曲線を追跡していくことで、その価格においてどれだけの潜在的な顧客が見込めるか、また、その価格が消費者の間でどれくらい浸透している かを知ることができる。
- ・ **最低価格曲線**（ 緑色 ）： 「安い商品だ」と認知される割合が最も高くなる価格がこの最低価格曲線のピークであり、価格設定の際の**商品の下限価格**の目安として利用できる。ショルダーバッグ・ハンドバッグの場合、**3万円から5万円**のところで、**30%強**の人が「安い」と感じていることが分かり、それよりも安くなると、購買可能曲線は急激に下降し、購買可能性のある消費者が一気に減少することが分かる。
- ・ **妥当価格曲線**（ 赤色 ）： この価格帯の中で売価を変動させた場合には、大きな需要の変化がないと言える。ショルダーバッグ・ハンドバッグの場合、**5万円から10万円**までが**無関心価格帯**と言える。この価格帯を超えると、価格無関心層が急激に減少するので、需要が変化する可能性がある。
- ・ **最高価格曲線**（ 青色 ）： **10万円から19万円**で**ピーク**となっている。これ以上高くなると、購買可能曲線が急激に下降し、購買可能性のある消費者が大きく減少する。ただし、購買可能曲線同様にはっきりとしたイメージを持っていない場合、もしくはイメージする商品の価格帯が広い場合には、このピークは裾の広い山型になっていく。何かしら高い価格を設定できるようなプレミアム商品や、高級イメージを与えたい商品などに最適な価格をこの曲線から求められる。