

航空サービスの質に対する旅客の反応

二村真理子
FUTAMURA, Mariko

東京女子大学現代教養学部国際社会科学科経済学専攻准教授

1——航空サービスの質と評価

空の旅が年々身近に感じるようになってきているのは私だけではないだろう。規制緩和をきっかけとした航空運賃の水準の引き下げ、多くの価格メニューの提示により、航空機は気軽に利用できるようになった。また、航空会社間の競争から生まれるさまざまなサービスは、飛行機による移動に一層の付加価値を与えてくれるものであると思う。

さて、航空サービスの購入に当たっては、必然的に質と価格の選択を行うこととなる。質の良い移動には、通常、より多くの費用がかかるわけで、航空会社の選択、クラスの選択、チケットの購入時期、予定変更の可能性、マイルージなどを念頭に置き、適切なチケットを購入するわけである。

Wittmer and Rowly [2014] は、エコノミークラスの乗客に対して、追加的にサービスを提供する可能性についての研究を行っている。具体的には、スイスの空港においてエコノミークラスの乗客にアンケートを取り、同クラスの乗客に対する、補助的な有料サービスの提供について分析を試みている。あくまで補助的なサービスであるため、席のクラスを変えようという選択肢はないが、空港の駐車場や、チェックイン、手荷物の配達など、家から空港、または空港内から機内までのサービスをアップクラスのものにする選択肢がある場合、乗客は何に価値を見出すかを調査したものである。同調査によれば、「望ましい座席の選択」とビジネスクラスなどの「ラウンジ使用」を内容とする「ホスピタリティ」に最も高い価値が置かれたとの結論を得ている。おそらくこの研究の背景には、航空会社間の競争激化による利潤の減少、その一方でサービス向上の要請があるものと思われる。すなわち、新たな追加メニューを旅客に提示することにより収入を増加させ、サービス向上を実現する方策を探る内容となっている。今後、提供するサービスの料金の議論を行う必要があるが、移動の質を高めるサービスに対して、乗客は追加金額を払う用意があることを示すもので興味深い。

2——LCCの登場と既存航空会社のサービス

一方で、航空の基本的サービスであると考えられてきた手荷物預かりや機内サービスさえも切り離したLCC (Low Cost Carrier) の登場によって、我々は新たな選択肢を得たと言えるのかもしれない。近年、日本においても航空市場に複数のLCCが参入し、着実に航空市場の一部を占めつつあるようである。

LCC各社に共通する点として、①エコノミークラスに一本化する、②チェックインは機械で対応する、③座席は指定せず、自由席とする、④機内サービスを提供する場合は有料とする、⑤貨物室は使用しないか別料金、機内への持ち込み手荷物も制限する、などがあげられる^{注1)}。これらはすなわち低価格で運航するための工夫であるが、レガシーキャリアの利便性を一部制限するものである。例えば、空港アクセスや乗り継ぎの利便、機内サービスなどの前もって認識できる点に加え、機材の利用頻度が高いことに起因する、機材到着が遅れによる欠航などもしばしば聞かれるようである。国土交通省の「特定本邦航空運送事業者に係る情報」によれば、LCC各社の遅延率は相対的に高いことが分かる。また、今春、日本のLCC各社から相次いでパイロット不足を理由とする運休が発表されたのは記憶に新しいところであり、突発的な変更を余儀なくされる場面も多いように思われる。このような問題に直面した時には恐らく、LCCにせよ、レガシーキャリアにせよ、苦情の一つも言いたくなるものであろう。

3——旅客サービスの質と苦情の関係

アメリカ交通省の航空消費者保護局では“The Air Travel Report”を発表しており、航空サービスの質に関する統計データ、そして旅客サービスに対する苦情を毎月公表している。本報告書は「フライトの遅延」「手荷物の取り扱いミス」「オーバーセールス」「消費者の苦情」「交通安全局に寄せられた顧客サービスレポート」「航空輸送中の死亡、怪我、または動物の死亡に関する航空会社の報告」の6項目で構成されており、当該期間、航空会社別のデータが示されている。例えばフライトの遅延に関しては、各航空会社ごとに定時到着率や遅延理由の分析などが行われ、乗客の苦情の内容も分類の上、示されている。ちなみに2014年4月に最も多くの苦情を集めたのは、Unitedの158件である。

このレポートのデータを利用して、Whittman [2014] はアメリカの国内線に就航している13社（表—1を参照のこと）の苦情率とトラブル発生回数との関係を明らかにする試みを行っている。具体的には2002年から2012年までのデータを用いて、2012年のAmericanをベースケースとして、その他の年のダミー、Americanを除く航空会社にそれぞれダミーを設定し、回帰分析を行っている。分析の対象となる具体的な苦情とトラブルの組み合わせは「フライト関連の苦情と定時運航」「手荷物関連の苦情と手荷物取扱ミス」「座席のオーバーセールの苦情と搭乗不可」の3項目である。まずベースとなる苦情とトラ

■表—1 分析の対象とされた航空会社一覧

航空会社名	備考
Air Tran Airways	LCC (1993~)
Alaska Airlines	Legacy Carrier
American Airlines	Legacy Carrier (世界第1位) 本研究のベースケース
America West Airlines	Legacy Carrier : 2007年US Airwaysに統合
Continental Airlines	Legacy Carrier : 2012年Unitedに統合
Delta Airlines	Legacy Carrier (世界第3位)
Frontier Airlines	LCC (1994~)
Hawaiian Airlines	Legacy Carrier
Jet Blue Airways	LCC (1999~)
Northwest Airlines	Legacy Carrier : 2010年Deltaに統合
Southwest Airlines	LCC (1971~)
United Airlines	Legacy Carrier (世界第2位)
US Airways	Legacy Carrier

ブル発生数の関係を導出することを目的としているようであるが、それ以上に興味深いのが航空会社ダミーの値である。ここからその航空会社を利用する顧客の傾向が、ベースとなるAmericanの乗客との比較で見えてくる。

ベースケース、つまり2012年のAmericanについては定時運航が1%改善すると10万人あたりで0.028ポイントの苦情が減少するという値を得ており、この結果は0.1%水準の極めて有意な相関を示している。おそらくこの結果はある程度予想できたものであるが、一方で各航空会社のダミーのうちSouthwestとJetBlue、さらにAir TranとFrontierについては負の符号を示している点が興味深い。すなわちこれら4社はすべてLCCに分類され、乗客はレガシーキャリアの乗客よりもフライトに関する苦情を交通省に申し出ないであろう、という結果を得た注2)。

手荷物に関する苦情についても、ベースケースについては、ミスが多くなればそれだけ苦情が増える、との予想通りの極めて有意な結果を得た。そして、Southwest, JetBlue, Frontier, Alaskaの4社については定時運行のケースと同様、DOTに対してあまりこのような苦情を申し出ることが無いとの結果を得ており、Air Tranについても有意水準は下がるものの、符号条件は他のLCCと同様の結果を示している。逆にUnitedは、他の航空会社に比して特に苦情を訴える傾向があるとの結果を得た。

オーバーセールスに関する苦情は、何らかの補償を受けて自発的に搭乗しないケースよりも、搭乗したくとも搭乗出来ないケースが問題とされるだろう。まず、そもそもJet BlueとHawaiian Airlinesについては企業としてそもそもオーバーブックしない方針である。そして、定時運行と手荷物に関するケースと同様に、Southwestの乗客は苦情を申し出る可能性が低いという結果が示されている。

4—本当にLCCの乗客は質に対して寛容であるのか？

3つの苦情の区分とそれと密接な関係があると思われるトラブルについての分析から見えてきたことは、LCCの乗客はレガシーキャリアの乗客に比して、苦情を述べていないという点である。しかし、これはLCCの乗客が質をあらかじめ考えて良いのだろうか？

Whittmanは、本研究に関する問題点として、このデータに航空会社に直接寄せられる数字が含まれていない点を挙げ、必ずしもこのデータがLCCの乗客がサービスの質に対して相対

的に苦情を述べないことを示すものではないと述べている。その上で、ひとつの可能性としてLCCの乗客は交通省に苦情を訴えないという特性があるのではないかと、この指摘を行っている。

遅延、ロストバゲッジ、オーバーブッキングなどの問題が生じれば、当初の予定を変更しなければいけないわけで、乗客は航空会社を問わず不満を感じるはずである。それにもかかわらず、なぜ彼らは苦情を言うという手段をとらないのだろうか？この理由として筆者は2つの理由を述べている。まず第1にLCCの乗客は交通省に訴えるという選択肢を知らない可能性である。すなわち、たまにしか飛行機に乗らない乗客がLCCに乗って、トラブルに会ったとしても、その苦情を政府が受け付けるかどうかなど気にしないだろうということである。また、第2にLCCの顧客はそもそもチケットに対する支払い金額が高くないために、サービスの質に対しても期待が低いという指摘である。

さらに新たな視点として、レガシーキャリアを利用する顧客にはビジネス客が多いために多くのチケット代金を支払っていることから、観光客よりも苦情を訴える可能性も指摘している。ビジネス客と観光客のデータを分ければまた違った状況が見えてくるかもしれない。

5—航空サービスの質の向上の必要性

本稿では、主に航空サービスの質に着目してきた。より高い追加的なサービスを得るために、支払意思を持つ人々がいれば、一方でLCCを利用して低価格を選択する人々がいるのも確かである。Wittmanでは、航空サービスにおいて極めて基本的なサービスである定時運行や、預けた荷物が確実に届くかどうか、搭乗できるかどうか、というレベルの問題が生じた場合の苦情について扱った。たとえ運賃が安いとはいえこれらは極めて基本かつ重要な要素であり、運悪く当たってしまえば、確実に問題が生じるはずである。LCCであっても、この部分が脆弱であれば顧客は離れていくに違いない。

論文の指摘の通り、アメリカのLCCの顧客はサービスの質に関して、政府に対してはあまり苦情を言わない傾向にあるようであるが、彼らがそのための窓口の存在を知れば、もしかするとこのデータは大きく変わってくるかもしれない。また、寛大な乗客に甘えて改善を行わないのであれば、厳しいLCC間の競争の中で淘汰されていくのではないだろうか？

注

注1) 野村・切通 [2010] の10項目の特性のうち、一部を参考とした。このほかにも、使用空港や使用機材などに重要な特性が見られる。

注2) なお、Alaskaについても同様の傾向が見られた。

参考文献

- 1) Wittman, M.D [2014], "Are low-cost carrier passenger less likely to complain about service quality?", *Journal of Air Transport Management*, Vol. 35, pp. 64-71.
- 2) Wittmer, A. and Rowley, E. [2014], "Customer value of purchasable supplementary services: The case of a European full network carrier's economy class", *Journal of Air Transport Management*, Vol. 34, pp. 17-23.
- 3) U.S. Department of Transportation, "The Air Travel Consumer report", (online), <http://www.dot.gov/airconsumer/air-travel-consumer-report>
- 4) 国土交通省, "特定本邦航空運送事業者に係る情報 平成25年度", (オンライン), http://www.mlit.go.jp/koku/25zigyo_bf_13.html
- 5) 野村宗訓・切通堅太郎 [2010], 『航空グローバル化と空港ビジネス—LCC時代の政策と戦略—』, 同文館出版。