



空の旅では何より座席 「シノベイト 空の旅に関するグローバル意識調査」

グローバル・マーケティング・リサーチ会社のシノベイトは、世界13ヶ国、6,900名を対象に、飛行機による空の旅に関する意識調査を実施いたしました。

主な調査結果

- 1) 「最も速い移動手段だから飛行機」が56%
- 2) 座席位置に最もこだわるのはタイ人
- 3) 女性の44%が隣は女性を希望
- 4) 子供の近くに座ることにストレスを感じるのはイギリス人と香港人
- 5) 高騰する航空運賃：「安い航空会社を探して飛行機に乗る」が39%



◆調査概要

実施機関：シノベイト

実施時期：2008年7月

対象国(13カ国)：ブラジル、カナダ、エジプト、フランス、ドイツ、香港、マレーシア、フィリピン、タイ、台湾、アラブ首長国連邦(UAE)、イギリス、アメリカ

対象者：飛行機の利用経験者 6,900名

1)「最も速い移動手段だから飛行機」が56%

飛行機の利用経験者に飛行機を利用する最大のメリットを1つだけ尋ねたところ、56%が「目的地へ行くための一番速い手段」であることを挙げた。この意見が最も多かったのはアメリカで、84%がそのように回答している。同時に、この結果から、アメリカ人は空の旅を必ずしも快適だと感じていないことが伺える。

シノベイトの旅行/レジャー部門シニア・ヴァイス・プレジデントのシェリー・ランバートは、飛行機旅行では利便性が絶対的に重要視されるとし、こう語っている。

「アメリカでは、飛行機は事務的に利用されることが多く、目的地に到着するまで、いかに面倒を少なく押さえられるかが重要になってきます。アメリカの航空路線網の規模は巨大なため、多くの人々が仕事や商用目的で、まるでバスに乗るような感覚で飛行機を利用しているのです。従って、飛行機旅行全体のプロセスが効率的でなければ、利用者は料金に値しないと考え始め、航空会社としては避けたい事態に発展するのです。」

一方、エジプト人の42%が、空の旅での楽しみとして、「サービスを受ける」ことを挙げている。シノベイトエジプトのマネージングディレクターであるタメル・エル・ナガールはこう説明する。「エジプト人にとって、飛行機に乗るということは特別なことなのです。飛行機に乗って、サービスをしてもらえるということは、エジプト人があこがれる究極の贅沢です。」

2)座席位置に最もこだわるのはタイ人

飛行機に乗る上で最も重要なこと、それは何をにおいてもやはり、座席であるようだ。今回の調査から以下のような興味深い事実が判明した。

- 「座席位置に関するこだわり」に関しては、飛行機利用経験者の3分の2が「こだわる」と答えている。座席位置を最も気にしない人々は、フィリピン人(36%)で、反対に最も気にする人々はタイ人(89%)であることがわかった
- 飛行機利用経験者の41%が、「気に入らない座席にあると、飛行機の旅全体が台無しになるので、座席にはこだわる」と答えている
- 飛行機利用経験者の4分の3が、「座席が気に入らなかった場合は変更できるというオプションがあればよい」と考えている

先述のシェリー・ランバートはこう語る。「乗客が出発前に座席を選んだり、www.seatexpert.comのように、ネット上で座席情報を確認できるサービスは拡充すべきでしょう。いくつかのアメリカ系航空会社では、座席を指定したい乗客に対し、座席サーチャージを課する試みを行ったようですが、それに対するお客様の評価はまだはっきり出ていないようです。」

座席の好みについては、国によって違いがあるようだ。シノベイトタイのマネージングディレクターであるスティーブ・ブリトンがこう説明する。「古くからあるタイでの教えの一つに、『人の上をまたいではいけない』というものがあります。エコノミークラスの座席はとて狭く窮屈なため、窓側の席に座ることになったタイ人は、隣の人をまたいで出るよりはまし、と何時間もトイレを我慢することになるのです。」

3) 女性の44%が隣は女性を希望

座席位置の問題に関連して、隣に座る人がどんな人かは、長いフライトの間で多くの人が気にする問題のようだ。シノベイト香港のエグゼクティブ・ディレクターであるスコット・リーは、多くの人々が機内の狭い空間で他人と親密になることを強要されていることがこの問題の重要なポイントだと指摘し、こう語っている。「プライベートな空間を見知らぬ人と共有することは、多くの人にとって抵抗のあることです。しかし、国によっては、あまりその点について気にせず、むしろ新しい出会いのチャンスと考える人々が存在することも確かです。一方、香港のように、他人とは全く会話せず、避ける傾向にある人々が多い国も存在しています。」

「隣に座る乗客は同性の方がよい」と答えた人は、飛行機利用経験者の34%であった。特にこの傾向が強いのは、香港(65%)、マレーシア(57%)、タイ(53%)であった。さらに、回答結果を性別で見ると、男性よりも女性の方がこの傾向が強く、女性の44%が同性の乗客と隣り合わせることを好むと答え、同様に答えた男性の24%を大きく上回っている。特に、香港では、女性の78%が隣は女性がよい答えており、これについて、先述のスコット・リーはこう付け加える。「この調査結果にはいくつかの要因があると考えられます。一つは、異性間での緊張や宗教的理由から来る気まずさが存在することです。加えて、男性客は無意識に肘掛けを使ってしまったり、足元のスペースを多くとってしまいがちなので、それが女性から敬遠される理由となっているでしょう。」

一方、誰もが見知らぬ人との交流を避けているわけではないようだ。「隣に座った乗客との会話を楽しんでいる」と答えた人は、飛行機利用経験者の57%にも上った。特にマレーシア(77%)とフィリピン(74%)の人々は、隣の乗客との会話を楽しむ傾向にあるようだ。反対に、「隣の乗客との会話を楽しめない」と答えた人が多いのは、タイ(60%)、台湾(58%)、香港(57%)であった。同じアジア人の中でも、隣の乗客に対する姿勢は様々だ。

4) 子供の近くに座ることにストレスを感じるのはイギリス人と香港人

母親が一人の子供を静かにさせようと躍起になっている間に、もう一人の子供がうれしそうに前の座席を蹴っている、周りに一種の緊張感が走る、というのは機内でよくある光景だ。しかし、誰もがこんな光景を嫌っているわけではない。「子供のいる席の近くに座ることに特にストレスを感じない」と答えた人は、飛行機利用経験者の実に3分の2にも上る。

しかしながら、子供の近くに座ることを好まない人々もいることは事実だ。イギリス人の55%が、子供の近くに座ることにストレスを感じると答えており、次いで香港人の52%も同様に答えている。対照的に、子供の近くに座ってもストレスを感じないのはドイツ人で、「ストレスを感じる」と答えた人の割合はわずか15%に過ぎなかった。

5) 高騰する航空運賃:「安い航空会社を探して飛行機に乗る」が39%

燃料のサーチャージや航空運賃が高騰する状況下においても、人々は飛行機に乗ろうとするのだろうか? 「旅行を取りやめた」「他の移動手段を検討する」といった選択肢の中で、「料金が安い航空会社を探して飛行機に乗る」の回答が最も高く、39%であった。この回答の割合が最も高かったのは、ブラジル(62%)で、次いで、カナダ、イギリス(共に48%)となっている。

シノベイトイギリスのCEOであるミッシェル・ノーマンは、こう語っている。「この夏は、手頃な航空運賃への需要が非常に高まりました。人々は夏休みの予定をキャンセルしたくなかったのでしょう。イギリス人は、国内で休日を過ごすのはかえって高くつくと考えているため、手頃な料金を提供する航空会社を捜し求めています。航空会社にとっては、乗客確保の問題など、本当の意味での試練はこれからです。不安定な経済に加えて、旅行のオフシーズンが到来し、空席が目立ったり、いくつかの路線を休止する航空会社も出てくるかもしれません。」

また、タイ人の18%、ドイツ人の17%、イギリス人、アメリカ人のそれぞれ16%が、「航空運賃高騰の状況下では飛行機以外の移動手段を検討する」と答えている。ミッシェル・ノーマンはこう付け加えている。「経済状況に加えて、CO2排出量の影響についても考える必要があります。ドイツやイギリスでは、例えば、列車は飛行機に比べてずっと地球環境に優しい乗り物であることが、広く宣伝されています。」

経済状況、環境問題と、航空会社には試練の時のようだ。

シノベイトについて www.synovate.com

シノベイトはAegis Group plcのマーケティング・リサーチ部門として、世界63カ国に広がるネットワークを駆使し、クライアントに必要なグローバル・サポートと総合的なマーケティング・リサーチ・サービスを提供しております。

[内容のお問い合わせ]

シノベイト株式会社 担当: 山口 真理子

〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-18-19

TEL **03-5408-5473**

FAX **03-5408-3851**

E-mail **japan@synovate.com**