

# クアラルンプール国際空港のローコストキャリア専用ターミナルにおける旅客満足度調査\*

## Passenger Satisfaction of Low-Cost Carriers Terminal, Kuala Lumpur International Airport\*

大井輝夫\*\*・花岡伸也\*\*\*・稲村肇\*\*\*\*

Teruo OHI \*\*・Shinya Hanaoka\*\*\*・Hajime Inamura\*\*\*\*

### 1. はじめに

2006年3月、アジア最大の格安航空会社であるエアアジアの主要ハブ空港として、クアラルンプール国際空港(以下、KLIA)内にローコストキャリア専用ターミナル(以下、LCCT)が供用開始となった。

LCCTは簡素なターミナルデザインで、様々な料金を割引くことにより、エアアジアのコスト削減に大きく貢献しているものの、そのデザインが利用者にとってどれだけ満足されているかについては明確でなかった。

そこで本研究は、LCCT利用者の特性や満足度を明らかにするため、同ターミナルで旅客満足度調査を実施した。

### 2. LCCT建設の背景

世界でLCCビジネスモデルを成功させているサウスウエスト航空やライアンエアは、その戦略の一つとしてセカンダリー空港を積極的に利用している。セカンダリー空港とは、都市圏の代表的空港として位置づけられている基幹空港(Primary Airport)を補完する空港の総称である。セカンダリー空港を利用することで、基幹空港で生じている混雑を回避して定時運航を維持し、また高頻度サービスによって旅客の利便性を高め、かつその空港を独占的に運用する戦略である。

2004年、ネットワークを順調に拡大していたエアアジアは、KLIAよりも都心からのアクセス条件の良いスパン空港をセカンダリー空港として利用したい意向を表明していた。しかし、KLIAは東南アジアのハブ空港間競争においてバンコクやシンガポールに後れを取っていたことから、マレーシア政府は1つの空港に航空会社を集中させる決定を下した。その対案として、KLIA内にLCCTが建設されることとなったのである。LCCTは、セカンダリー空港があまり多くないアジアにおける新しいアイデアである。滑走路や管制塔など離着陸関連施設はメインターミナルと共有するものの、空港内に新しくセカンダリー空港を建設するようなものと言えよう。

以上の経緯を経て、KLIAのLCCTは2006年3月にオープンした。また同時期に、シンガポールのチャンギ国際空港にも同じコンセプトのターミナル(バジェットターミナルと呼ばれる)がオープンしている。両ターミナルの概要は表-1のとおりである。

表-1 東南アジアのローコストターミナル

	クアラルンプール	シンガポール
ターミナル名	Low-Cost Carriers Terminal(LCCT)	Budget Terminal (BT)
管理者	マレーシア空港会社	シンガポール民間航空公団
運用時間	24時間	24時間
面積	35,290 m <sup>2</sup>	25,000 m <sup>2</sup>
年間旅客容量	1,000万人	270万人
利用実績	約770万人(2007)	約140万人(2006)
メインターミナルとのアクセス	バスで約30分(有料)	バスで5分(無料)
利用LCC	エアアジア、タイ・エアアジア、インドネシア・エアアジア、エアアジアX、タイガーエアウェイズ、セブパシフィック航空(6社)	タイガーエアウェイズ、セブパシフィック航空(2社)
空港使用料割引対象	駐車場料金、オフィス賃貸料、カウンター利用料、旅客サービス施設利用料	オフィス賃貸料、カウンター利用料、旅客サービス施設利用料
その他	建設コストは約1兆800億リンギ(約30億円)	

### 3. 調査概要

- (1) 実施時期:2008年11月7日(金)～8日(土)
- (2) 実施場所:LCCT内搭乗待合室
- (3) 有効サンプル数:483サンプル(国内線旅客236, 国際線旅客247)
- (4) 調査項目:
  - ①利用客属性に関する情報:
    - ・性別, 年齢, 国籍, 居住地, 職業
    - ・収入のある家族人数, 月間世帯収入
  - ②旅行に関する情報:
    - ・出発便名, 出発時間, 目的地, 乗換客の出発地
    - ・アクセス手段, 旅行目的, 旅行形態, グループ人数
    - ・航空券(片道・往復), 旅行回数, 予約時期, 予約方法, 航空運賃, 運賃支払者
  - ③LCCTの評価に関する情報:
    - ・駐車場利便性, 駐車料金, カートの利便性
    - ・ターミナル環境, 清潔度, 座席
    - ・チェックイン待ち時間, チェックイン職員の態度
    - ・出入国手続き待ち時間, 出入国手続き職員の態度
    - ・セキュリティ待ち時間, セキュリティ職員の態度,

\*キーワード:空港計画, ローコストキャリア, 満足度調査  
 \*\*正会員, パシフィックコンサルタンツ株式会社 総合計画部  
 〒163-0730 東京都新宿区西新宿2-7-1,  
 TEL:03-3344-1584, FAX:03-3344-1549,  
 E-mail:teruo.ooi@tk.pacific.co.jp  
 \*\*\*正会員, 博(情), 東京工業大学理工学研究科国際開発工学専攻  
 \*\*\*\*フェロー会員, 工博, 政策研究大学院大学

セキュリティへの理解

- ・案内表示, 歩行距離, フライト情報案内
- ・空港職員の態度, 空港職員の語学力
- ・トイレの利便性, トイレの清潔度
- ・テレビ・余暇施設, 休憩施設, 子供の遊戯施設
- ・買い物の選択肢, 小売店の価格
- ・飲食店の選択肢, 価格, 料理の質
- ・インターネット施設, ビジネスセンター, 電話・ファックス, 両替施設
- ・ATM, 喫煙場所, バリアフリー施設, 受託手荷物の待ち時間
- ・メインターミナルとの乗換利便性, メインターミナルへの移動手段
- ・その他(評価項目の優先順位, メインターミナルの利用経験, メインターミナルと比較しての意見, LCCT に対する要望)

4. 調査結果

(1) 利用客属性

性別, 年齢については, サンプル収集においてできる限り属性の偏りがないように努めた. ターミナルでは, 20歳代, 30歳代の若い世代の利用者が多く見受けられており, 回答者もその世代が多くなっている.

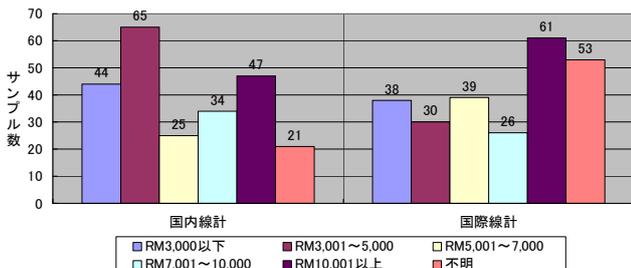
国籍については, 国内線は 80%以上がマレーシアであり, 国際線はマレーシアに次いで東南アジアが多かった. 居住地は国籍とほぼ一致しているが, 外国籍の回答者がマレーシア国内に居住しているケースも見られる.

職業は国内線, 国際線共に会社員が多く, 次いで国内線は(僅差ではあるが)学生, 国際線は自営業が多い.

収入のある家族の人数については, 2人という回答が国内線, 国際線共に多かった. 4人以上の回答も少なかつたが, 家族構成自体と勘違いしている可能性もある.

世帯月収は, 国内線は 3,000~5,000 リンギが多い一方, 国際線は 10,000 リンギが最も多い(\*1). 2006 年のマレーシア国内の平均月収は 1,600 リンギ, クアラルンプール市の平均月収は 3,000 リンギである(\*2). 平均的な家庭では夫婦 2 人が働いていると考えれば, 国内線の利用者は平均的収入のクアラルンプール市民が中心であり, 国際線の利用者は高所得者層が多いと言える.

図-1 世帯月収



\*1: 調査日(2008年11月7日)の為替レート(1リンギ=28.22円)を用いて円換算すると, 国内線は 84,660 円から 141,100 円, 国際線は 282,200 円以上となる.

\*2: <http://www.malaysia-navi.jp/news/071024090135.html>.

なお, 世界銀行によると, 2007 年の GNI per capita は 6,540 米ドル = 23,800 リンギであり, 月単位で約 2,000 リンギとなることから, 概ね正しいと考えられる.

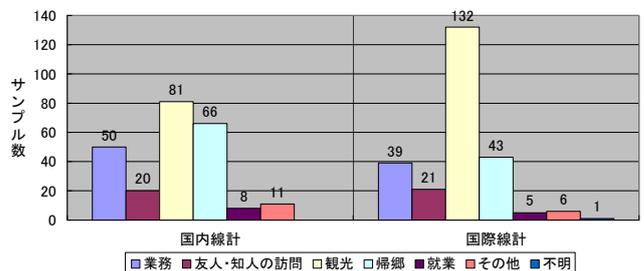
(2) 旅行情報

利用航空会社と目的地については, 調査時間帯の各フライトから偏りなくサンプルを集めたことが反映された結果となった. バンコク路線を運航しているタイ・エアアジアの利用者が少ないのは, 1日3便のうち, 2便が調査時間帯以降の 20 時過ぎが出発となったためである. その一方で, インドネシア・エアアジアの運航便はすべて調査時間帯に含まれていたことから十分なサンプルを集めることができた. タイ・エアアジアの運航スケジュールを考慮した調査時間帯を設定できなかったのは反省点である.

出発時間帯は, 各時間帯の出発頻度を反映したものとなっている. つまり, LCCT では国内線出発は朝にピークがあり, 国際線出発は夕方にピークがある. 乗継旅客は, 全サンプル数 483 のうち, 40 サンプル(8%)に留まった. エアアジアは乗継チケットを販売していないこともあり, 乗継旅客はかなり少ないことがわかる. さらに, 乗継旅客のうちメインターミナルビルからの乗継はわずか4サンプルであり, 全体の1%にも満たない. メインターミナルビルから LCCT へのアクセスは非常に不便である影響もあるだろう. 代表アクセス手段は, 国内線は車(自家用車), バス, タクシーという順序で多いが, 国際線はタクシー, 車, バスとなる. KLIA のメインターミナルには高速鉄道が直結しているが, LCCT からは離れているため, ほとんど利用されていない.

旅行目的は国内線, 国際線共に観光がトップである. しかし, 国内線の休日のみ, 帰郷がトップとなった. 合計では, 帰郷目的は業務目的を上回る数であり, 安い運賃の提供が帰郷の機会を促していると思受けられる.

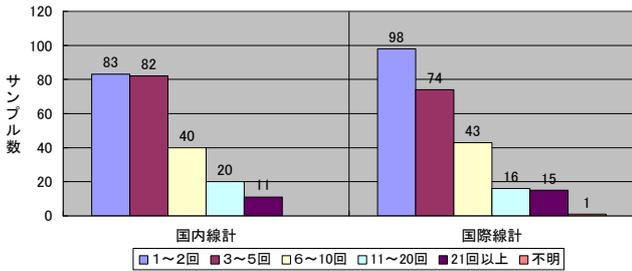
図-2 旅行目的



旅行形態は1人とグループが合計で同数である. しかし, グループ人数は2人が多いことから, 夫婦などのカップルが多いと思われる. つまり, ツアーではなく個人・家族単位での利用が多いと考えられる. 航空券の予約は往復が多いが, 片道での予約も 109 サンプル(22%)と決して少なくない.

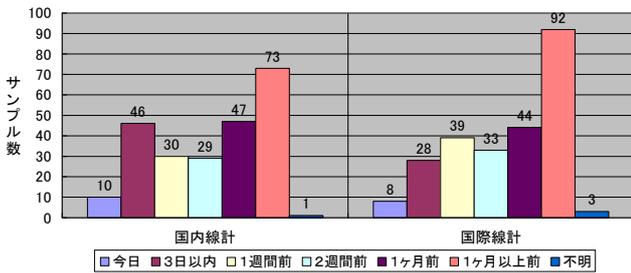
旅行回数は年1-2回が最も多いが, 3-5回もかなり多い. 国内線の平日は3-5回が多く, リピーターも決して少なくない.

図-3 一年以内の旅行回数



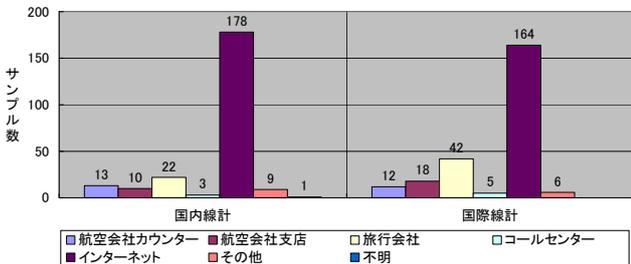
チケットの予約時期は1ヶ月以上前が 165 サンプル (34%)とトップである。エアアジアは1ヶ月前までに破格の低運賃を提供することが多く、それが予約時期にも反映されている。

図-4 チケットの予約時期



チケットの予約方法は、インターネットが 342 サンプル (70%)と大多数を占める。この割合はエアアジアがアニュアルレポートで公表しているものとほぼ一致する。

図-5 チケットの予約方法



航空運賃の集計より、距離に応じてエアアジアが廉価な運賃を提供していることがわかる。運賃支払者は雇用者によるものが 100 サンプル (20%)と少なくない結果となった。

### (3) クロス集計

#### ①旅行目的・居住地

国内線を利用するマレーシア居住者は、観光目的以上に帰郷目的で利用している。国際線を利用する東南アジア居住者も、観光目的ではなく帰郷目的が多い。

#### ②旅行目的・職業

国内線を利用する学生は帰郷目的が多い。国内線を利用する自営業者は、観光目的だけでなく業務目的が多い。

#### ③旅行目的・世帯月収

国内線・国際線共に、低所得者は帰郷目的で利用していることが多い。それ以外、世帯月収の違いによる

旅行目的の相違に強い傾向は見られない。

#### ④旅行目的・旅行回数

旅行回数の少ない(年1-2回)旅客は、国内線・国際線共に観光目的が主である。国内線で旅行回数の多い(年11-20回)旅客は、業務目的が多い。国際線で旅行回数が非常に多い(年21回以上)も業務目的が多い。国内線の中程度の旅行回数(年6-10回)では、帰郷目的が多い。

#### ⑤旅行目的・予約時期

国内線・国際線共に、業務目的の旅客は3日以内の予約が多い。また、国内線・国際線共に、観光目的の旅客の多くは1ヶ月以上前に予約している。

#### ⑥旅行目的・運賃支払者

国内線・国際線共に、業務目的の場合、雇用者が運賃を支払っていることが多い。

#### ⑦世帯月収・旅行回数

国内線の低所得者は旅行回数が相対的に少ない。国際線の高所得者は旅行回数が相対的に多い。

#### ⑧世帯月収・アクセス手段

国内線の低所得者はバスか車を使っている。国際線の高所得者はタクシーを使うことが多い。

### (4) 満足度評価

満足度の高い項目と低い項目を表-2 にまとめる。数字は5段階評価の平均を示したものである。

表-2 満足度評価結果

#### ●上位 10 項目

- 1位 3.61 セキュリティ待ち時間, セキュリティ職員の態度
- 3位 3.60 出入国手続き職員の態度
- 4位 3.58 出入国手続き待ち時間
- 5位 3.55 空港職員の語学力
- 6位 3.53 安全性に対する理解
- 7位 3.52 カートの利便性, フライト情報案内, 空港職員の態度
- 10位 3.47 ターミナル案内表示

#### ●下位 10 項目

- 1位 2.56 子供の遊技施設
- 2位 2.78 買い物の選択肢
- 3位 2.79 小売店の価格
- 4位 2.80 休憩施設
- 5位 2.81 飲食店の選択肢
- 6位 2.82 飲食店の価格
- 7位 2.89 ターミナル環境
- 8位 2.94 ターミナル内の座席
- 9位 2.95 駐車料金
- 10位 3.00 ビジネスセンター

上位 10 項目の結果は、(業務によらず)空港で働く職員の態度・語学力、セキュリティと出入国手続きの待ち時間、安全性、表示案内に対して満足度が高いことを示している。インタビューによると、LCCT ではチェックインの待ち時間が非常に長く(特に早朝のピーク時)、相対的にセキュリティや出入国手続きは混雑していない。その状況が反映された結果と考えられる。また、空港で働く職員はよく訓練されていると言えるだろう。

一方、下位の 10 項目からは、子供の遊技施設、休憩施設、ビジネスセンターなど、ターミナル内に設置していない設備に対する不満が見られる。これらの設備は「必要最低限」なものとなさねばならず、スペースが限定される

中で設置されなかったと考えられる。ターミナル環境(快適性, 雰囲気, 混雑)やターミナル内の座席も, 設備に対する不満といえよう。また, 小売店と飲食店の選択肢と価格への不満も大きい。LCCT はターミナル面積が小さいこともあり, 小売店, 飲食店共に数が十分ではない(ターミナル入り口にあるマクドナルドは, マレーシア国内最大の売り上げを誇るそうである。選択肢が少ない故, 多くの旅客が利用せざるを得ない状況となっている)。また, 小売店や飲食店の価格は, 航空運賃と異なり「ローコスト」ではないことも不満になっていると思われる。

表-3 重要度評価結果

●上位 10 項目		
1位	391 点	チェックインの待ち時間
2位	257 点	ターミナル環境(快適性, 雰囲気, 混雑)
3位	147 点	トイレの清潔度
4位	122 点	フライト情報案内
5位	116 点	安全性
6位	114 点	ターミナル内の座席
7位	103 点	ターミナルの清潔度
8位	87 点	チェックイン職員の態度
9位	74 点	駐車場利便性
9位	74 点	受託手荷物の待ち時間
●下位 10 項目		
1位	5 点	両替施設
1位	5 点	ビジネスセンター
3位	7 点	電話・ファックス
4位	8 点	バリアフリー施設
5位	10 点	子供の遊戯施設
6位	14 点	テレビ・余暇施設
7位	18 点	休憩施設
8位	19 点	ATM
9位	22 点	空港職員の語学力
10位	23 点	メインターミナルとの乗換利便性

次に, 各項目の「重要度」をまとめた結果について分析する。38 の全評価項目のうち, 最も重要と考える上位 3 項目の回答を得ている。この回答結果から, 最も重要な項目を 3 点, 2 番目に重要な項目を 2 点, 3 番目に重要な項目を 1 点と重み付けし, 総合順位上位からまとめた結果を表-3 に示す。

上位に並ぶのは, 上からチェックイン待ち時間, ターミナル環境(快適性, 雰囲気, 混雑), トイレの清潔度, フライト情報案内, 安全性, ターミナル内の座席, ターミナルの清潔度である。国内線と国際線に大きな違いはないものの, 国内線はフライト情報案内の重要度が, 安全性やターミナル清潔度よりも低いランクにある。上位 3 つの, チェックイン待ち時間, ターミナル環境, トイレの清潔度は, 表-2 で示した満足度は決して高い方ではない。6 番目のターミナル内の座席を含め, これらの項目の改善が利用者の満足度を高めることにつながるだろう。

下位に並ぶのは, 両替施設, ビジネスセンター, 電話・ファックス, バリアフリー施設, 子供の遊戯施設, テレビ・余暇施設, 休憩施設である。これらの項目の多くはターミナル内に設置されていない。さらに満足度結果も低い。つまり, 設置されていないことから満足度は低いものの, 重要視もされていない項目である。ここからわかるのは, 必要最低限と考えて投資した設備の種類は大きく間違っておらず, 設備投資の「費用対重要度」が高いことである。必要最低限の対象とならない設備は整備しない

という思い切った戦略は, きめ細やかなサービスに欠けるため満足度は下がるが, 投資する設備の取舍選択の点で合理的と言えるだろう。

チェックイン待ち時間が重要度のトップとなっているのは, チェックインカウンターの混雑が原因と考えられる。重要度ポイント数も圧倒的に多い。しかし現在, LCCT は拡張中であり, 拡張工事が終了すればこの問題は少なからず改善される。一方, 重要度 2 番目のターミナル環境(快適性, 雰囲気, 混雑)については, ターミナルの設計コンセプトが快適性を考慮していないこともあり, 拡張後も抜本的な改善は期待できない。快適性や雰囲気の向上は, 単純には結論できないが高コストにつながるものであり, この折り合いをどのようにつけるのかが課題と考えられる。

表-4 自由回答欄に多く見られたキーワード

●メインターミナルとの比較		
1位	30 件	混雑している
2位	21 件	快適でない
3位	15 件	清潔でない
4位	13 件	改善
5位	12 件	チェックイン
6位	11 件	劣っている, 施設, 粗末, よくない
10位	10 件	座席, 店舗, 広さ
●LCCT への要望		
1位	35 件	チェックイン
2位	23 件	座席
3位	15 件	食事
4位	11 件	店舗, トイレ
6位	10 件	表示, 広さ
8位	9 件	喫煙所
9位	8 件	案内, レストラン, 歩行距離, 駐車場

表-4 には自由回答欄に多く見られたキーワードを整理した。メインターミナルとの比較では, 混雑している, 快適でない, 清潔でないが上位に並び, LCCT への要望では, チェックイン, 座席, 食事が上位に並んだ。

これらのキーワードは満足度評価における重要度の高い項目にほぼ一致しているが, (搭乗機までの)歩行距離というキーワードも見られ, 今後の高齢者や子供連れの旅客などに対する課題として挙げられる。

## 5. おわりに

本研究では, マレーシア空港会社の協力により, LCCT を利用する旅客の属性や満足度について明らかにした。LCCT は 2009 年 3 月に国際線エリアの拡張工事が終了し, また 2012 年にはメインターミナル付近への移転が計画されている。こうした一連の改善策により, LCCT の利便性が向上するとともに, 旅客の満足度も向上していくことが予想される。今後はターミナル移転後の再調査などにより, 旅客の属性や満足度にどのような変化が生じたかを把握し, 本調査結果と比較・分析することが必要と考えられる。

## 【参考文献】

- 1) 花岡伸也: アジアで躍進するローコストキャリア, 航空と文化, 日本航空協会, 第 98 号(2009 年新春号), pp.3-9, 2009.
- 2) マレーシア空港会社提供資料