

# LCCにおける格安運賃実現のためのリスク移転に関する研究

島川 崇

LCCは別名「ノーフリルエアライン」とも呼ばれ、LCCの格安のからくりがノーフリル性にあることは言うまでもない。しかし、LCCの格安運賃実現の一要因として、今まで航空会社が負っていた様々なリスクを消費者等に移転しているという点はあまり指摘されていない。航空業界は、内部および外部リスクの多い業界であることは周知の事実である。起こりうる様々なリスクを想定して、消費者責任ではない危機が起こったときには消費者が不利益を被らないように対応するために、そこにコストをかけても備えを怠らないのが既存航空会社の基本的な考え方であった。しかし、既存航空会社が当然のごとく行動してきたところにも、LCCは新たなビジネスモデルを導入している。そこで、本研究では、LCCの格安性をリスク移転という視点から分析する。

keywords：ノーフリル、福祉的対応、流通、福祉割引運賃、エアポートセールス

## 目次

- 1 序論
  - 1-1 研究の着想と目的
  - 1-2 先行研究レビューと本研究の求めるもの
- 2 LCCと旅行会社との流通対応
- 3 旅客都合ではない場合の予約取消に対する対応
- 4 福祉的対応とそのサービス内容の旅客への周知
  - 4-1 航空会社の福祉的対応の前例
  - 4-2 既存航空会社の一般的な車いすの対応
  - 4-3 既存航空会社とLCCの福祉的対応の比較
  - 4-4 福祉的対応割引運賃
- 5 まとめ

## 1 序論

### 1-1 研究の着想と目的

2012年より国内線にピーチアビエーション、ジェットスター・ジャパン、エアアジア・ジャパンの3社が新規に就航することとなり、同年は「LCC元年」と呼ばれた。また、ちょうど3年前JALの経営破綻で、同社が担っていた地方航空路線でのリストラや機材のダウンサイジングが原因で、観光に生きる地方都市は先行きに不安を抱いたのは記憶に新しい。そのため、LCCの台頭を機に、地方自治体から内外LCC各社に対して積極的な

エアポートセールスが展開されている。地方都市のLCCへの期待は大きく、連日テレビで多く取り上げられ、新聞や雑誌等も含めると、LCCの情報を見ない日はないくらいであった。しかし、その大半は、1円とか5円といったアイキャッチで提示されている席数限定の就航特別運賃に飛びついている内容にとどまっており、安さで情緒的に煽っているに過ぎない。同じく安さで情緒的に煽り消費者の支持を得たが安全性を無視して重大事故へと至った長距離ツアーバスの事例を出すまでもなく、航空業界と旅行業界の持続的な発展を期すべく流通面からの議論がここで必要であると考え、研究に至った。

LCCは海外では「ノーフリルエアライン」とも呼ばれている。“フリル”すなわち“余分なもの”がない航空会社ということであるが、LCCの格安のからくりがノーフリル性にあることに関しては、報道や既存研究でも頻繁に取り上げられている。しかし、LCCの格安運賃実現の一要因として、今まで航空会社が負っていたリスクを消費者等に移転しているという点はあまり指摘されていない。航空業界は、内部および外部リスクの多い業界であることは周知の事実である。起こりうる様々なリスクを想定して、消費者責任ではない危機が起こったときには消費者が不利益を被らないように対応するために、そこにコストをかけても備えを怠らないのが既存航空会社の基本的な考え

方であった。しかし、既存航空会社が当然のごとくそのように行動してきたところにも、LCCは新たなビジネスモデルを導入している。そこで、本研究では、LCCの格安性をリスク移転という視点から分析するものとする。

## 1-2 先行研究レビューと本研究の求めるもの

LCCに関しては世間でも注目されるようになり、多くの文献が出版されたが、一般に流通している文献はいわゆるノウハウ本の域を出ていないものが大多数である。一方、学術研究分野ではLCC研究は近年さらに内容が深化している。我が国においてLCCに早くから注目していたのは塩谷さやか(2008)で、諸外国のLCCの発展要因を丹念に調査し、日本におけるLCCの成立要件を示していた。丹治隆(2006, 2012)も早くからLCCに着目し、航空行政の問題点およびビジネスイノベーションの見地から論じている。また小堤雅史(2012)はLCC事業会社の経営分析の中で、費用科目ごとに既存航空会社とのコスト構造を比較し、結果LCCは既存航空会社の50%のコストで運営していることを明らかにしている。学術論文ではこのようにLCCの事業成立性について経営学、交通経済学の見地からの研究が中心であるが、その中でも、野村尚司(2012)による航空運賃の面から流通の問題点を指摘した研究が本研究に最も類似する研究といえる。しかし、LCCの格安の源泉をノーフリル性に求めるのではなく、消費者または流通上のリスク移転という視点で分析した論文はいまだ存在しない。

そこで、本研究では、LCCが実現したリスク移転の事象を3項目取り上げて分析する。

まず、旅行会社との流通対応に関してである。一般的には、「レガシーキャリアは旅行会社を通じた流通を中心に据え、LCCはインターネットやコールセンターを利活用して直販で独自に販売する」と表現されているが、実際のところはそのように明確に分類されるわけではなく、旅行会社も全くLCCと取引をしないわけではない。本稿では、旅行会社へのヒアリング調査により実態を整理し、LCCを含めた旅行会社の航空仕入れ戦略を検討する。

次に、旅客都合でない場合の旅客からの予約取消に対する対応である。メンテナンス不備等会社都合の欠航は世界共通であるが、日本は夏から秋にかけての台風、冬の豪雪と、気象条件がめまぐるしく変わりやすいという特徴がある。世界を見ると、日本以上の豪雨地帯はあるが、雨期と乾期に分かれていることもあり、旅客は雨期に旅行する際はそれなりに覚悟をして臨む。しかし、日本の場合は台風だけでなく一般の低気圧だけで欠航するほどの豪雨に見舞われることもある。LCCの主戦場のひとつとなりうる沖縄は特にピークシーズンの天気の変わりやすさでは日本の中でも群を抜いている。

最後に、LCCの福祉的対応とそのサービス内容の旅客への周知に関する点である。当該事項に関しては島川(2008)が既存航空会社の福祉的対応について既に研究しているが、LCCに関しての福祉的対応に関する研究はまだなされていない。旅行会社においては、2005年の旅行業法および標準旅行業約款の改正時に、「前項(筆者注:特別な配慮を必要とする旅行者)の申し出に基づき、当社が旅行者のために講じた特別な措置に要する費用は、旅行者の負担とします」(募集型、受注型約款各条第5項)との条項が新たに加えられ、「特別な措置」に対する費用負担が旅行者に完全に移転したことが明確になった(大野, 2005)が、LCCの登場により、航空分野でも福祉的対応に変化が起きている。本稿ではLCCの福祉的対応を旅客からの問い合わせに対する応対という視点も含めて整理する。

## 2 LCCと旅行会社との流通対応

LCCは旅行会社に対して取引を拒絶しているわけではない。また、旅行会社側もLCCとのビジネスを模索している。本稿では、旅行会社の仕入れ担当またはその関係分野に従事する担当者にヒアリングをし、従来の商慣習とLCCの対応との比較を試みる。ただ、当該分野はまだ各社とも模索状態であるので、社名および担当者名は匿名を条件にヒアリングをしたため、ここでは仮に、X社、Y社としておく。ヒアリングは両社とも2012年6月に行った。

LCCは取引をする場合旅行会社に対して1,000万円程度の保証金の支払いまたは銀行保証を求めている。ちなみに、今まで既存航空会社は大手旅行会社に対して保証金は求めていなかったようである。

またLCCは一般流通同様旅行会社に対しても同様のレギュレーションで取消手数料を扱う。既存航空会社にはなかった取消手数料100%の運賃も設定しているところもある。既存航空会社は事前取消に関してはいかなる割引運賃においても100%という設定はなかったため、旅行会社側に一方的にキャンセルリスクが負わされている形となっている。今までの旅行会社と航空会社の取引の中心であったIT（包括旅行）運賃に関しては、両社の間では取消料はなく、旅行会社としても手配と差配で有効に機能していた。この点は、旅行業界からの強い要望として提起されている約款改正問題とも密接に関連する。ただ、ジェットスター・ジャパンに限って、0コミッションではあるもののIT枠の設定があるので、これに関しては旅行会社としても利用の余地は考えられる。

運賃の取消料問題とも関係するが、団体搭乗者名簿に関しては、既存航空会社は当日に搭乗者名簿を提出すればよかったが、LCCは手仕舞時に予約システム上で搭乗者氏名と年齢を入力する必要がある。そのため、手仕舞後の氏名変更は不可能である。この点は少ないアロットをいかに効率よく分配していくかということが求められる旅行会社のオペレーション上、極めてリスクである。

さらに、LCCはたとえ自社理由の欠航／遅延の場合も他社便への振替は一切しない。個人旅客では格安性を強調することで納得してもらっているようなので、現段階ではあまり問題にはなっていないが、旅行会社の募集型企画旅行および受注型企画旅行に関しては、旅程管理、旅程保証、特別補償の3項目が求められるため、旅行会社の企画旅行商品にLCC利用を謳えなくなっている最大の要因と言える。

ただ、今まで航空会社が国内、国際と完全分業していたために、旅行会社の組織もそれに合わせて分かれていたが、LCCは内際の区別なく対応していることから、旅行会社はLCC参入を機

会とし、固定概念を打破して社内組織を見直し、内際を一つのパッケージとした旅行商品を開発するなど、旅行会社ならではの魅力的な旅行商品を提案する契機にもなる可能性は高い。

### 3 旅客都合ではない場合の予約取消に対する対応

航空輸送は、陸上輸送と比較してもメンテナンスリスク、天候リスクが高いと言える。特にメンテナンスリスクに関しては、陸上輸送ならば危険を察知したとき、減速し停止すればいいが、航空は停止ができず、最寄り空港まで飛び続けなければならない。また、日本は一国の中に亜寒帯から亜熱帯まで存在し、天候が変わりやすく、世界的な豪雪地帯、多雨地帯を持つ。このようにリスクと隣り合わせで安全運航を実現しなければいけないので、既存航空会社は、メンテナンス等自社に責任があるときはもちろん、天候等たとえ自社に責任がなくても、旅客都合でない取消に関しては旅客の不都合にならないように最善の策を講じてきた。その最たる例は、旅客が搭乗予定の航空便自体は飛んでも、目的地に到着してからの公共交通機関が不通になっていたら、既存航空会社では無手数料で払い戻しを行う。例えば、羽田＝沖縄便に搭乗したが、旅客の本来の目的地が慶良間諸島であり、航空便は無事飛ぶことになっても、離島へのフェリーの欠航が確定していた場合は、航空便のほうも無手数料で払い戻しに応じている。

一方、LCCは天候等自社都合でない場合はもちろん、たとえ自社都合の欠航／遅延の場合だったとしても他社便への振替は一切しない。エアアジアは払い戻しを行わない場合もあり、その場合は自社ポイントを戻すという方法をとっている。この判断は空港のデューティーマネージャー職が行うということである。

### 4 福祉的対応とそのサービス内容の旅客への周知

#### 4-1 航空会社の福祉的対応の前例

1994年2月、日本航空が世界で初めて、特別な手配が必要となるお客様への専用窓口を開設した。「障害者」という呼称に関しては、「害」とい

う文字があまりにも失礼であり、また特別な手配が必要となるお客様は、障がい者だけではなく、一時的な病気や怪我の場合も多い。そのため、当該旅客に関して、障がい者という単語を使わず、他のお客様よりも優先してお迎えしようというコンセンサスで「プライオリティゲスト」と命名した。日本航空では、プライオリティゲストセンターが発足してから19年が経過し、人工呼吸器等大型の医療機器を伴って移動する場合や、臓器移植目的の大規模搬送も関係各所の連携で日常的に実施することができるようになっている。(島川, 2008)

#### 4-2 既存航空会社の一般的な車いすの対応

プライオリティゲストへの対応として最も頻度が多いのが、車いすの対応である。車いすに関しては、IATAのレギュレーションで、SSR (Special Service Request) として表1に示した3種類に分類されている。

WCHSおよびWCHCの場合は、ゲートから機内まで階段を利用して搭乗しなければいけない場合は、床面が航空機の出入口高さまで伸長することができるPBL (Passenger Boarding Lift) という特殊車両を用いるか、リフト付きステップ車か小型機専用車いすリフトを用いる。日本航空も全日空も就航全空港に当該設備は漏れなく配備されている。

#### 4-3 既存航空会社とLCCの福祉的対応の比較

福祉的対応に関して、既存航空会社である日本航空、全日空はほぼ同一の対応をしているが、LCCのピーチ、エアアジアジャパン、ジェットスタージャパンの対応は微妙に異なっている。表2は各社ホームページで紹介されている記述と、専用または一般コールセンターでの対応をもとに筆者がまとめたものである。

車いす対応はエアアジアのみがWCHCが不可であるが、他社はすべて受入可である。またエアアジアはサービス担当者がサポートをした場合は料金がかかるようになっている。ストレッチャーは日本航空、全日空のみ受入可で、LCCは全て不可である。補助犬の機内同伴は、日本航空、全

表1 車いすの対応の種類

WCHR	長い距離の歩行は困難だが、自力での階段の上り下りは可能
WCHS	自力での階段の上り下りはできないが、機内では自力で座席までたどり着ける
WCHC	自力での歩行が不可能

日空とジェットスターが可だが、エアアジアは不可、ピーチは盲導犬のみ可となっている。酸素ボトルの貸し出しに関してLCCはすべて取り扱わないこととなっている。このような特別な手配が必要な場合は、日本航空は予約時に申し出るということになっており、特に期限は記述していないが、全日空とエアアジアが48時間前まで、ピーチとジェットスターが5日前までに申し出ることと定められている。

旅客からのアプローチ先として、日本航空と全日空はそれぞれ「プライオリティゲストセンター」、「おからだの不自由な方の相談デスク」と専用窓口を設けているが、LCCは一般コールセンターにアプローチすることになる。しかし、一般的に一般コールセンターの電話はつながりにくく、今回筆者が電話をかけた際も、午後の比較的すいている時間帯を選んだにもかかわらず、全社とも4分以上待たされた。さらに、ジェットスターにおいては面倒な問い合わせだということが分かるや否や、すぐホームページの問い合わせフォームへと強制的に誘導を行った。実際問い合わせフォームから問い合わせしてみたが、ホームページには5営業日以内に回答すると記述されているものの、まったくなしのつぶてである。

ホームページに特別な手配に関して情報がアップされていて、その情報に到達することが容易かどうかを検証したところ、日本航空はホームページから1クリックでプライオリティゲストセンターのページに到達することができて最も利用しやすかった。全日空は2クリックで到達し、内容も写真を交えて充実している。ピーチは3クリックで到達し、内容は明快でわかりやすいが詳細には記述されていない。エアアジアは3クリックで到達したものの、項目のみの記述にとどまっており、情報として利用価値は少ない。ジェットスター

表2 日本航空、全日空とLCC 3社の福祉的対応の比較

	JAL	ANA	PEACH	AirAsia	Jetstar
WCHR	可	可	可	可	可
WCHS	可	可	可	可	可
WCHC	可	可	可	不可	可
車いす利用の場合の追加料金	なし	なし	なし	サポートをした場合有料	不明
ストレッチャー	可	可	不可	不可	不明 詳細な記述の中にないということは不可と判断してもよいか
補助犬	機内同伴可	機内同伴可	盲導犬のみ可 (HPには他の補助犬も乗入可のような記述あり)	不可	可
酸素ボトル貸し出し	あり	あり	なし	なし	なし
特別な手配が必要な場合	予約時 (期限は記述なし)	48時間前	5日前	48時間前	5日前
身体障害者割引運賃	あり	あり	なし	なし	なし
旅客からのアプローチ	ブライオリティゲストセンター	おからだの不自由な方の相談デスク	一般コールセンター	一般コールセンター →リクエストフォーム	一般コールセンター →クリアランスフォーム
電話オペレータースキル	専門知識もあり高い	専門知識もあり高い	問題はない	ペナルは高いが用件終了後アンケートに約5分間つきあわされる	複雑な予約になるとすぐHPの質問フォームに誘導する
HPでの説明	1クリックでリーチ 詳細にわたって記述	2クリックでリーチ 詳細にわたって記述	3クリックでリーチ 概要を記述	3クリックでリーチ 項目のみ記述	3クリックでリーチ(わかりづらい) 詳細に記述されているが細かすぎて読みづらい
特記事項	徹底して福祉的対応を行う。例えば、ピーナッツアレルギーの旅客情報が入った場合は、機内のおつまみをすべてピーナッツが入っていないものに取り替える。(国際線)		オペレーションはANAに委託しているの、PBL等の空港備え付け施設はANA就航路線であればどこでも使用可能	エアアジアは、お客様にきき取りのサービスをご提供したいと考えています。お客様の要望にお応えするため、フライト予約後、ご出発の48時間前までに弊社のオンラインリクエストフォームにご入力ください。後ほど、当社のカスタマーサービススタッフがご連絡いたします。悪いイメージがクインは無料ですが、お手厚いには料金が発生します。	

(出所) 筆者作成

に至ってはカウントとしては3クリックであるが、内容が含まれるページを表す見出しが分かりづらく、これでは到達できない可能性の方が高い。一旦到達すれば、内容は詳細に記述されているが、これは細則をそのまま載せているので、細かくて読みづらくユーザーフレンドリーではない。

このようにLCCは福祉的対応に関しては基本的な車いすの準備はしているものの、搭乗に何らかの不自由を抱えているお客様の立場に立ったサービスが展開されているわけではなく、情報提供も消極的であることが明らかになった。

#### 4-4 福祉的対応割引運賃

現在、日本の公共交通機関では、障がい者に対して割引運賃が設定されている。航空会社も日本航空、全日空だけでなく、LCC 3社の就航前に就航したスカイマーク、エアドゥ、ソラシドエア、スターフライヤー 4社も障害者割引運賃を設定している。また、介護割引が設定されているのが、日本航空、全日空、ソラシドエア、スターフライヤー、シニア割引が設定されているのがソラシドエア、エアドゥ、スターフライヤーである。これらの福祉的対応割引運賃は、当然のごとくLCC 3社は設定していない。LCC 3社は誰でも使えるもとの運賃が安いので、既存航空会社のように普通運賃を高めに設定して、対象者に制限をかけた割引運賃を多種設定するよりも、運賃体系をシンプルにしたほうがお客さまにとっても都合がいいという考え方に立脚している。

しかし、障害者割引運賃、介護割引運賃、シニア割引運賃等の福祉的対応割引運賃の利用者は、往々にして様態の急変がありうる。そのため、予約の取消し、変更、払い戻しに関して、既存航空会社の福祉的対応割引運賃を利用した場合は、手数料なしで対応可能である。しかし、LCC 3社の場合は、様態の急変に伴う予約の取消し、変更、払い戻しが起こった場合、その起こりうるリスク負担は全て旅客の方に移転している。実際に障がい者に対して障害者割引という特別扱いがあることについての考えをヒアリングした際、全員がありがたいもので、今後も継続してほしいとの考えを持っているということが明らかになっている。(島川, 2008) 福祉的対応割引運賃の利用者がより自立をして、できるだけ外出をしたいと思える施策を社会全体で考えていく必要が求められており、その意味では、LCC勢力の拡大に伴い、既存航空会社の撤退が相次げば、その人々の外出の機会を喪失される要因ともなりかねない。

## 5 まとめ

冒頭で、特に観光を振興しようと目論む地方自治体がエアポートセールスと称し、LCCの就航に秋波を送っていることを述べた。確かに既存航空会社の体力が低下して、甘い需要予測の下で地

方からの請願で建設された比較的新しい地方空港を持つ自治体はその運営に四苦八苦しているのは事実である。しかし、そこにLCCを誘致した場合、もともとの需要が少ないため、既存航空会社との共存は難しく、ダブルトラック以上にはならないであろう。本研究で明らかにしたのは、その場合、今まで空の旅ができていた人の中でできなくなる人が現れるということである。これからは選択の時代であるから、選択肢が広がることに関して異論はない。しかし、今後起こりうる事象として、LCCのシングルトラックになった場合、空の旅を諦めざるを得ない人が出てくるということを、地方自治体は理解するべきであると考えている。

#### ■引用文献

大野幸夫 (2005)「新旅行業法、約款解説」トラベルビジョ

ン

- 小堤雅史 (2012)「LCC時代の航空経営の新たな展開」日本国際観光学会第16回全国大会資料 p.15
- 塩谷さやか (2008)「新規航空会社事業成立の研究」中央経済社
- 島川崇 (2008)「航空会社と空港の福祉の対応」福祉工房 p.12
- 丹治隆 (2006)「グローバル・ツーリズム：LCCが新たなツーリズム変革の旗手に」『国際交通安全学会』31 (3), pp.215-225
- 丹治隆 (2012)「航空事業における税制の現状と課題」『運輸と経済』72 (5)、pp 40-56、運輸調査局
- 野村尚司 (2012)「LCC定着のための航空運賃のあり方—市場動向と法的環境整備の観点から—」『日本国際観光学会論文集第19号』 pp.39-46