

第11話 旅を終えて思うこと

今回は羽田を出てから関空へ戻るまで、総飛行時間15時間55分をLCC3社で回ってきた。ここで駆け足の旅を終えて、LCCを利用する際に心がけたい事、そしてそこから見えてくる既存の航空会社とLCCの見かたについて考察を記してみた。

I. LCC利用に関する主な留意点

1. LCCの運賃は搭乗日ではなく、予約をした日の運賃が適用されるので別の日に運賃を確認すると価格が変動していることが多い。後で安くなっても悔やまないこと。

参考まで3社の運賃(空港税などは除いた)を紹介しておこう。

予約は全て2010年12月18日に行ったので12月18日時点の運賃。

AirAsia X	:	¥21,000
Tiger Airways	:	RM23.00 (約¥620)
Jetstar Asia	:	S\$653.00 (約¥43,300)

2. 予約時にインプットする自分のe-mailアドレスのインプットを間違わないこと。間違えると予約確認書が届かない。
3. 予約確認書と同時に送付される約款や注意事項には必ず目を通して置く。
特に空港における搭乗手続きや搭乗時間は会社、区間、機種によって各社固有の取り決めがある。
(機内で消費する食事、アルコール類は客室乗務員から購入するものに限るという会社もある)
4. AirAsia Xは出発1週間前に「SELF CHECK-IN」の案内がメールで届くので、ここで「Boarding Pass」を取得することを薦めたい。空港での手続き時間を圧倒的に短縮できる。
5. 機内食やエンターテイメントは有料(会社によって提供内容は異なる)。
6. 機内食は質素な形態で提供されるので、旅のビッグイベントに組み込まないこと。

II. LCCと既存航空会社は別物と考えよう

この両者を一言で表現すると「全く別物」と言って良いだろう。ビジネスモデルや収支構造について両者の相異点を比較することは可能であるが、消費者と航空会社の接点で比較することはややもすると間違った認識をしてしまうと考えるからである。

少し具体的に見てみると、既存の航空会社はそれなりの運賃の中であの手この手のサービスをパッケージにして提供する。お金を頂いている以上は可能な限り航空会社から消費者に近づいて、彼らの我がままを聞き入れようとする。一方、LCC は度肝を抜くような安価な運賃を提供する代わりに、予約はインターネット、空港には決められた時刻に行く手荷物の制限厳守や会社によっては食べ物の持ち込みも禁止というように、消費者が航空会社の流儀に合わせた行動をとらなくてはならない場面が多い仕組みだ。

しかし、この LCC の流儀が失礼なこととは言えないだろう。私たちの周辺にも同じような事例はいくつもある。例えば、高級ホテルのレストランでは丁寧に迎えられ、メニューの説明をしてくれて、食事をテーブルに運んできてくれる。更には支払いもテーブルでやれる。これらのサービスを全て承知して消費者は高額な支払いに同意するだろう。他方、家族で郊外のバイキングレストランに食事に行ったとしよう。席への案内はあったとしても、順番を待たされることもある。そして飲み水から始まって食事やデザートまでを自分で席を立て取りに行く。場合によっては食器を所定の場所まで下げにいくかもしれない。勿論支払いはレジまで行って行う。しかし家族 4 人で行っても経済的な価格で食事ができてしまう。ファミリーレストランでホテルと違うと憤る人が何人いるだろうか。

これを航空会社に置き換えれば、前者は既存大手で後者が LCC と思えば分かりやすいだろう。上述の通り両者は全く異なったコンセプトに基づいて存在していると認識する必要がある。

多くの日本人は長年に渡って既存の航空会社しか見てこなかった。航空会社のイメージはこういう物という既成概念が染みついているだろう。更にサービスは「無料」という日本流の概念も根深く存在している。

それまで見たこともない新しい「物」や「事」に遭遇すると比較をしたくなるのが人情かもしれないが、LCC は単純に安価に目的地にたどり着くことが重要で、例えば機内サービスなどを一切期待しない人たちのための移動手段と位置付けて見るべきである。

本文中でも触れたが、今回利用した 3 社の機内でも、乗り慣れていると思える乗客は皆さん食事を買わずに寝てしまう人が多かった。移動手段で余計な出費をするつもりが無いことの表れだと考えられる。

今後、LCC が日本に相次いで就航するであろう。既存の航空会社と LCC が異なったコンセプトの交通手段という認識を、日本の消費者にも早く浸透させて、上手に両者を使い分けてもらう啓蒙活動も必要なのではないかと今回の旅行で痛感した。

最後に、今回利用した 3 社の LCC に共通したことを挙げておきたい。どのフライトでも

客室乗務員が明るく、フレンドリーに、どのような問いかけに対しても嫌な顔ひとつしないで応じてくれたことに感謝したい。個人的な好みはあるだろうが、型にはまった所作と形式的な笑顔で接客されるより、簡素なサービスを十分にカバーするだけのホスピタリティーを感じたのは私だけだろうか。1人何役もこなす多忙なスタッフが生き生きとして働く姿に、LCCの経営理念に関する秘密が隠されているのだろうと確信した。

(完)