



KANSAI 空港レビュー



No.499
2020.6

1 巻頭言

2025年大阪・関西万博という希望

米村 猛

2 各界の動き

11 講演抄録

MaaSは私たちの移動をどう変えるのか？

北洞 尚幸

21 プレスの目

インバウンドなき夏、国内旅行需要取り込みへ

坂田 弓子

23 航空空港研究レポート

顧客満足モデルからみる顧客満足の先行要因と結果要因について
空港満足度への適用可能性

毛海 千佳子

28 データファイル

- ・関西国際空港2020年4月度運営概況(速報値)
- ・大阪税関貿易速報[関西空港]2020年4月分
- ・関西国際空港の出入(帰)国者数
- ・関西3空港と国内主要空港の利用状況 2020年4月(速報値)

【表紙写真】「ナショナル・エアラインズ B757-200」

ナショナル・エアラインズのB757-200です。

米国の航空会社で主に貨物や旅客のチャーターを行っています。

この機体は、新型コロナウイルス対応の貨物を積んで中国の広州から関空、アンカレッジを経由してシカゴ・オヘア空港まで飛行していました。この運航の様子がYouTubeでも紹介されています。

B757は国内航空会社の採用がなかったため関空でも運航の少ない機種です。

撮影：柴崎 庄司

2025年大阪・関西万博という希望

経済産業省
近畿経済産業局長

米村 猛



現在（2020年5月末）、コロナ禍により、経済の広い範囲で、需要の蒸発等、急激かつ大きな影響を受けています。そうした中、国内では、産業界と国民の皆様の自粛等により、全国の緊急事態宣言が解除できましたこと、ご協力に感謝申し上げます。

今後、いわゆる「新たな日常」の中で、世界の感染状況、ワクチンや薬品開発、医療提供体制強化等も見ながら、経済活動の本格再開が図られていきますが、苦境に立つ産業界の皆様に向け、空前の規模の経済対策を講じているところ、近畿経済産業局として、その施策の周知等に全力を尽くして参ります。こうした目下の対策に全力を傾注する中ですが、その先の関西経済の未来に目を向けることも重要です。

一つは、必ず訪れる需要回復期に向けた対応です。需要喚起が感染拡大を招くと心配する声にも配慮し安全を確保した上でということですし、開始時期についても難しいところですが、経済対策として盛り込まれた需要喚起キャンペーンには注目していただきたいと思います。近畿運輸局等とも連携して取り組んで参ります。

二つ目に「2025大阪・関西万博」です。二つの切り口があります。初めに、コンセプトである「未来社会の実験場」。万博は「様々な未来を『引き寄せて』、一点に『集約』する装置」だと、私は解釈しています。10年20年、もっと先にしか実現しないかもしれない未来技術・未来社会を、「様々な分野」で、2025年に「引き寄せ」、これ

を大阪の夢洲に「一点集約」するものです。

近畿経済産業局の立場からは、関西経済の総合力、すなわち、バランスの良い産業構造も、歴史・文化、地域ブランドも、優れた学術研究機関も、町工場の技術技能も、ベンチャーも、そして整った交通インフラも、他にもありますが、そうした関西の強みの全てを、この万博に結びつけたいと考えます。そして一点から各地へ。様々な魅力のある各地へと誘い、沢山の人の移動の中で、重層的に関西の魅力を味わってもらうことも目指したいと思います。関連した地域や産業界の取組みを期待します。

第二が、テーマである「いのち輝く未来社会のデザイン」。奥が深く、全ての産業・生活者に関係する素晴らしいテーマですが、コロナ禍により、感染症のことが重なります。5年後というのは、人類による新型コロナウイルス克服の成果や教訓を世界に力強く示せる良い時期でもありましょうし、会場運営でも先進的な取り組みが示されるかもしれません。もともと医薬・バイオ等にも強い関西の産業に新たな発展が期待できるでしょう。

やや個人的な思いも込めて記してきましたが、産業界の、そして各地域のベクトルを合わせ、関西の力を見せるチャンスが、確実に、ここにあります。コロナ禍で本当に大変な産業界に経済対策をお届けする努力を続ける中で、同時に、むしろ今こそ、「万博は大きな希望だ」と、空港関係の皆様とも、思いを共有できればと考えているところです。

各界の動き

関西国際空港

●搭乗者を自動検温

関西エアポートは5月1日、関西空港国内線で搭乗者の体温を自動測定するサーモグラフィーの運用を始めた。国土交通省の要請を受けた措置で、新型コロナウイルスの感染拡大の防止が目的。

●国際線前週比53%増、4月26日～5月2日

関西エアポートは5月7日、4月26日～5月2日に関西空港を発着した国際線旅客便が46便となり、前週に比べ16便(53%)増えたと発表した。1便だった中国便が15便になった。ただ、旅客は増えておらず、多くは荷物を運ぶためとみられるという。

大阪・神戸を合わせた3空港を発着した国内線は56便(9%)減の549便だった。

●武漢から貨物定期便が就航

奥凱航空(オーケー航空、北京)の貨物専用便が5月10日、武漢～関西間に就航した。ボーイング737-900型機を使い、週7便運航する。初便にはマスクなどの感染防止物資と服飾品などの貨物9,689kgが積み込まれた。同便は閉鎖されていた武漢天河空港が4月8日に運用を再開して以降、最初に就航した国際貨物定期便となる。

●スカイトラックスの空港評価3部門で1位を受賞

関西エアポートは5月10日、イギリスを拠点とする航空サービスリサーチ会社、スカイトラックス社が実施した国際空港評価、World Airport Awards 2020で、関西空港が「World's Best Airport Staff」(スタッフによるサービスの質)「Best Airport Staff in Asia」「World's Best Airport for Baggage Delivery」(手荷物受け渡し)の3部門で第1位を受賞したと発表した。関西空港は、「World's Best Airport」で10位、「同(旅客数3,000万～4,000万人規模)」でも2位にランクインした。

●4月の出入国者数99.7%減

大阪出入国在留管理局関西空港支局が5月11日発表した4月の関西空港の出入国者数(速報値)によると、日本人と外国人を合わせた総出入国者数は前年同月比99.7%減の6,683人で、過去最低を更新した。外国人の入国者は3月より3万5,519人少ない401人に急減、2019年4月と比べて99.9%の減少となった。

●キャセイパシフィック、6月21日から香港線のデイリー運航を計画

キャセイパシフィック航空は5月11日、6月30日までの路線運航計画を発表した。6月1日～20日の3週間は成田～香港線を週3往復運航。6月21日からは関西～香港線も運航を再開し、いずれも毎日運航する計画としている。

●検疫で1人の感染確認

厚生労働省は5月12日、海外から10日に関西空港に到着した外国籍の1人について、空港検疫で新型コロナウイルスの感染が確認されたと発表した。症状はないという。

●GWの出入国者、99.8%減

大阪出入国在留管理局関西空港支局は5月13日、大型連休期間中(4月24日～5月6日)の関西空港からの出入国者数(速報値)が、前年同期比99.8%減の2,150人だったと発表した。

1994 年の開港以来最低だった。

●ピーチ、国内全路線6月再開へ

ピーチ・アビエーションは5月22日、運休中の国内13路線について、6月から順次再開すると発表した。1日からは福岡～那覇線を再開し、残りの12路線は19日から再開する。運航中の9路線を加えると、国内線全22路線がすべて運航を再開することになる。一方で17路線ある国際線は、6月30日まで全便を運休する。

●4月の総旅客数97%減

関西エアポートは5月25日、4月の関西空港の利用状況（速報値）を発表した。国際線と国内線を合わせた総旅客数は前年同月比97%減の7万2,947人、このうち国際線の旅客数は同99.7%減の6,689人で、いずれも3月に引き続き過去最低となった。



クリック！

国際線旅客のうちの外国人は4,140人（前年同期の0.3%）で「本国帰還者を運ぶレベル」（関西エアポート）、国内線旅客は6万6,258人（前年同期の12%）と「便数は最低限の旅客移動需要をまかなう程度に限定されている」（同）というのが実態で、辛うじて運航を維持している。同社は「6月から徐々に旅客数が戻ると期待したいが、先行きは不透明」としている。

●関経連会長、3空港の機能強化、必要性を強調

関西経済連合会の松本正義会長（住友電気工業会長）は5月25日の記者会見で、関西・大阪・神戸の3空港の機能強化について、「新型コロナウイルスを理由に効率性や拡大（の議論）を止めることはできない」と話した。3空港の最適利用を話し合う「関西3空港懇談会」の開催時期は今春を予定していたが、現在は検討中だとした。

●西日本高速道路、連絡橋復旧で土木学会賞

西日本高速道路は5月27日、「関西空港連絡橋へのタンカー船の衝突による大破からの復旧」と「新名神高速道路神戸ジャンクションの建設」が土木学会賞を受賞したと発表した。関空連絡橋では、詳細設計と仮組み立ての省略、製作と塗装を並行したことで、通常と比べて約1年の工期短縮により早期で復旧した。

●フィリピン航空、マニラ線を6月22日から再開

フィリピン航空は5月31日、マニラ～羽田線、マニラ～関西線、マニラ～中部線を6月22日から再開すると発表した。関空線は週3往復する。

空港

＝ 大阪空港 ＝

●4月旅客数、前年同月比88%減

関西エアポートは5月25日、4月の大阪空港の旅客数は88%減の15万3,429人だったと発表した。発着回数は49%減の5,738回だった。

＝ 神戸空港 ＝

●4月旅客数、前年同月比85%減

関西エアポートは5月25日、4月の神戸空港の旅客数が3万7,885人となり、前年同月比85%減ったと発表した。

＝ 成田空港 ＝

●2020年3月期、純利益31.7%減

成田国際空港会社が5月28日に発表した2020年3月期通期連結決算は、純利益が前期比31.7%減の244億円だった。東京五輪・パラリンピックに対応する施設改修費用などにより落ち込んだ。売上高は2,371億円（前期比5.0%減）、営業利益は407億円（27.0%減）、経常利益は391億円（27.0%減）で、減収減益だった。

●4月の国際線旅客98%減

成田国際空港会社は5月28日、4月の国際線旅客数が単月では1978年の開港以来最低の6万9,849人（前年同月比98%減）だったと発表した。

＝ 羽田空港 ＝

●地方4空港に発着枠

国土交通省は5月14日、羽田空港国内線の発着枠を大館能代、山形、鳥取、石見の4空港へ割り当てると発表した。自治体と航空会社が共同で集客策を競うコンテストで選んだ。応募したのは7空港。

＝ 中部国際空港 ＝

●2020年3月期、26%減益

中部国際空港会社が5月22日発表した2020年3月期の連結決算は、純利益が前の期比26%減の47億円だった。2019年9月に開業した第2ターミナルの立ち上げ費用が先行し、3年ぶりの減益だった。売上高は2%増の655億円。

＝ その他空港 ＝

●広島空港の民営化、新型コロナで日程後ずれ

国土交通省は新型コロナウイルスの感染拡大などの影響で、広島空港の民間委託に向けたスケジュールを3か月延期すると発表した。第2次審査書類の提出期限を今年7月ごろとし、9月ごろに優先交渉権者を選定する。民営化は2021年7月1日からの見通しとなった。

●白浜空港の全便運休

日本航空は5月12日、18日から31日まで南紀白浜空港と羽田空港の定期便を全便運休にする と発表した。計画的に全便を運休するのは1968年に旧南紀白浜空港が開港して以来、初めて。

●福岡国際空港が93億円の赤字

福岡国際空港会社は5月15日、完全民営化後初となる2020年3月期連結決算を発表し、純損益は93億円の赤字だった。日韓関係の悪化に加え、新型コロナウイルスの感染拡大による航空便運休が影響した。2019年度の旅客数は前年度比7.2%減の2,303万人で8年ぶりに減少した。

●仙台空港、3期ぶりの営業赤字

仙台国際空港会社は5月15日、2020年3月期の決算を発表した。ターミナルビルのリニューアル工事費がかさみ営業利益は3,700万円の赤字となり、2016年の民営化時以来の営業赤字に転落した。

航空

●米航空大手3社の1～3月、赤字44億ドル

アメリカン航空など米航空大手3社の1～3月期の決算が5月1日出そろった。旅客急減が収益を圧迫。燃料高などが響いた2011年1～3月期以来9年ぶりに3社とも最終損益で赤字となった。赤字額はユナイテッドが17億ドル、アメリカンが22億ドル、デルタは5億ドルで合計赤字額は44億ドルに達した。

●GE航空機部門、人員25%削減

米ゼネラル・エレクトリックは5月4日、航空機エンジン部門の従業員を追加削減すると発表した。同部門のグローバルの従業員の25%に相当する約1万3,000人を削減する。納入先の米ボーイングが大規模な減産を決めたことを受け、3月に発表した削減計画を5倍に拡大する。

●英ヴァージン航空、3,150人削減

英ヴァージン・アトランティック航空は5月5日、従業員3,150人を削減すると発表した。またロンドン・ガトウィック空港での発着を停止し、ヒースロー空港に集約する方針を示した。

●BAが1,900億円の損失

英国のブリティッシュ・エアウェイズ（BA）の親会社のIAGは5月7日、2020年第1四半期（1～3月）の損失が18億ドル（約1,900億円）に達したと発表した。

●三菱重工、ボンバル事業買収で最大700億円減損

三菱重工業は5月7日、カナダのボンバルディアから買収する小型旅客機、CRJの保守部門などをめぐり、2021年3月期に500億～700億円程度の減損損失を計上する見通しだと発表した。新型コロナウイルスの感染拡大で将来収益の見積もりが困難になったため、のれんの全額を減損する。

●GWの国際線は前年の1.6%、航空2社

国内の主要航空各社は5月8日、ゴールデンウィーク期間（4月29日～5月6日）の搭乗者数を発表した。全日本空輸と日本航空2社合わせた国内線は前年比95.7%減の約12万5,000人、国際線も同98.4%減の9,000人弱にとどまった。ピーチ・アビエーションの国内線は前年同期比89%減の9,312人だった。

●済州航空の1～3月期、赤字転落

韓国のLCC最大手、済州航空は5月8日、2020年1～3月期の連結決算で657億2,600万ウォン（約57億4,800万円）の営業赤字を計上したと発表した。売上高は41.7%減の2,292億3,400万ウォンにとどまった。

●ANA、来年度入社の採用活動を中断

ANAホールディングスは5月8日、来年度に入社予定の新入社員の採用活動を一時中断すると発表した。航空需要が急減し、今後の事業計画の策定が難しくなったため。来年度の採用ではグループ37社で約3,200人を募集していた。

●三菱重工の2020年3月期、20年ぶり赤字

三菱重工業が5月11日発表した2020年3月期の税引き前損益は326億円の赤字（前期は1,950億円の黒字）だった。赤字は海外プラントの損失が膨らんだ2000年3月期以来20年ぶり。自社開発のジェット旅客機、スペースジェット事業で2,633億円の損失を計上したほか、主力事業の民間航空機や自動車向け部品が振るわなかった。

●日航グループ、国内線減便率72%、5月31日まで

日本航空グループは5月12日、国内線を対象に、5月14日から17日までの追加減便と、5月18日から31日までの減便を決定した。5月18日から31日までの減便数は、103路線8,509便で減便率は72%となった。

●ボーイング、4月も航空機受注ゼロ

米航空機大手ボーイングは5月12日、4月の受注がゼロだったと発表した。主力の新型機、737MAXの受注108機分がキャンセルになったことが響いた。受注ゼロは今年になって1月に続き2回目。4月の納入機数は6機。1～4月の納入機数は計56機となり、前年同期比67%減少した。

●IATA、国際線回復は2024年に

IATA（国際航空運送協会）は、急減した国際線の需要が、2019年の水準に回復するのは

2024 年になるとの見通しを 5 月 13 日に発表した。各国の国内線は 2022 年までの回復を見込む一方、国際線は到着地での感染者隔離が多くの旅行者を遠ざけているとし、需要回復に向けて各国政府に代替措置を講じるよう要請した。

●日航、6月の国際線96%減

日本航空は 5 月 14 日、6 月の国際線の便数を当初計画から 96%減らすと発表した。当初計画では 4,680 便の運航を見込んでいたが、4,513 便を減便する。

●シンガポール航空、初の最終赤字160億円

シンガポール航空が 5 月 14 日発表した 2020 年 3 月期の最終損益は、2 億 1,200 万シンガポールドル（約 160 億円）の赤字となった。1972 年にマレーシア航空と分離し、現在の企業体になって以来、初の最終赤字。

●定期航空協会が感染防止でガイドライン公表

定期航空協会と全国空港ビル事業者協会は 5 月 14 日、航空機内や空港でのコロナウイルス感染予防についてのガイドラインを公表した。機内では会話を控えることを呼びかけるほか、息苦しさや高熱などの旅客に対応するため、隔離スペースを設けるなどの手順を明確にする。

●大韓航空、1～3月は640億円最終赤字

大韓航空が 5 月 15 日発表した 2020 年 1～3 月期の連結最終損益は 7,368 億ウォン（約 640 億円）の赤字だった。入国制限で旅客数が減り、前年同期の 1,169 億ウォンの赤字から赤字幅が拡大した。

●アジアナ航空の営業赤字拡大

韓国航空大手のアシアナ航空が 5 月 15 日に発表した 2020 年 1～3 月期の連結決算によると、営業損益は 2,082 億ウォン（約 181 億円）の赤字だった。前年同期よりも赤字幅を拡大した。売上高は 1 兆 1,295 億ウォンで、前年同期比 21.5%減少した。

●タイ国際航空が破綻、運航は継続

タイ政府は 5 月 19 日、新型コロナウイルスの感染拡大で経営危機に陥ったタイ国際航空について、中央破産裁判所に会社更生手続きを申請することを閣議決定した。新型コロナの影響で、世界の主要航空大手が経営破綻するのは初めて。

●4月の航空貨物輸出力、37%減

航空貨物運送協会が 5 月 19 日発表した 4 月の輸出力（混載貨物ベース）は 5 万 4,171t と前年同月比で 37%減った。17 か月連続の前年割れで、下落幅は 3 月（25%減）より拡大した。4 月の輸送量としては 2007 年以降で最少。

●ACIとIATA、空港や機内の安全指針策定

ACI（国際空港評議会）と IATA（国際航空運送協会）は 5 月 20 日、空港や機内での安全管理の考え方をまとめた指針「航空の安全な再開に向けて」を共同発表した。空港ターミナルでは、検温やソーシャル・ディスタンス（社会的距離の保持）など従来から実施している措置に加え、現在開発が進む新型コロナ検査装置や抗体の有無を証明する「免疫パスポート」も、効果が認められれば導入の可能性があるとした。機内では感染リスクは「非常に低い」と指摘した。

●日航、6月も国内線7割減便

日本航空は 5 月 20 日、6 月 1～14 日に国内線 8,584 便を減便すると発表した。期間中の減便率は 72%。

●全日空、6月は国内線69%減便、国際線は91%減便

全日本空輸は 5 月 21 日、国内線と国際線の 6 月の運航計画を追加で見直したと発表した。計画していた国内線 119 路線 2 万 2,970 便のうち 69%にあたる 113 路線 1 万 5,963 便が運休

や減便となる。国際線は 15 日までは計画していた 73 路線 2,597 便のうち 91%にあたる 2,360 便を運休・減便。16 日から 30 日までは 73 路線 2,580 便のうち、91%にあたる 71 路線 2,335 便が対象になる。

●全日空、機内や空港内で「必ず」マスク着用を

全日本空輸は 5 月 21 日、感染拡大予防策と利用者への要請を発表した。利用者に対して、機内および空港内におけるマスク着用について、「必ず着用を」と呼びかけ、これまでよりも一段階強い表現で、利用者にマスク着用を呼びかけた。

●スカイマーク、6月国内線80%減便

スカイマークは 5 月 21 日、国内線全路線を対象に運休や減便を継続すると発表した。期間は 6 月 1 日から 11 日までで、計画の 80.9%にあたる 21 路線 1,400 便が対象になる。

●ルフトハンザ、1兆円の公的支援合意

ドイツ政府は 5 月 25 日、ルフトハンザグループに対する計 90 億ユーロ（約 1 兆円）の公的支援で合意したと発表した。政府側は 3 億ユーロで同社株式の 20%を取得し、監査役会を通じて経営にも一定程度参画する。

●日航、2021年度入社の採用活動を一時中断

日本航空は 5 月 27 日、グループの 2021 年度入社向けの採用活動を一時中断すると発表した。経営環境の先行きが見通せないことから、6 月以降の面接などを一旦延期する。2021 年度はグループ全体で 1,700 人を募集していた。自社養成パイロットと障害者の採用については継続する。

●米ボーイング、737MAX生産再開

米ボーイングは 5 月 27 日、2 度の墜落事故で運航が停止している小型機、737MAX の生産を再開したと発表した。約 5 か月ぶりの再開となる。

●ANAカーゴ臨時便、5月最高

航空貨物大手の ANA カーゴの 5 月の貨物臨時便数が 411 便となり過去最高を更新する見通しになった。旅客便が激減し、荷物を運ぶ旅客便の貨物スペースの供給も落ち込んだため、専用機で補った。前年 5 月の貨物臨時便数は 2 便だった。

●3月の航空便利用者、国内線54%減

国土交通省が 5 月 28 日発表した航空輸送統計によると、3 月に国内線を利用した人は前年同月と比べて 53.6%減の約 434 万人だった。国際線の利用者数は前年同月比で 77.3%減の約 47 万人となった。

●世界最大の電動飛行機がテストフライトに成功

米 magniX 社が開発した電動推進システムで飛ぶ CO₂ 排出ゼロの飛行機が、5 月 28 日に米ワシントン州モーゼズレイクで初のテストフライトを成功させた。テスト機は、セスナ社の単発ターボプロップ汎用輸送機をベースに開発されたもの。

●ANAホールディングス、政投銀から最大3,500億円借り入れ

ANA ホールディングスは 5 月 28 日、日本政策投資銀行から最大 3,500 億円を借り入れると発表した。収入減に対する資金面の手当ては 9,500 億円規模となる。

●アメリカン航空、管理部門で3割削減

米航空大手アメリカン航空グループが管理部門の人員を 3 割削減する計画であることが 5 月 28 日明らかになった。規模は 5,000 人に達する。早期退職や自主的な退職を募集し、計画人数に達しない場合は強制的な人員削減に踏み切るという。

関西

●和歌山IR、2社が応募

カジノを中核とする統合型リゾート（IR）の誘致を進める和歌山県は5月1日、事業者公募にカナダのクレアベストグループの子会社、クレアベストニームベンチャーズ（東京）と、香港のサンシティグループの子会社、サンシティグループホールディングスジャパン（同）の2社が応じたと発表した。

●3月の関西のホテル稼働率3割切る

日本経済新聞社が5月7日まとめた大阪市内主要13ホテルの2020年3月の平均客室稼働率は29.8%で、前年同月に比べ約60ポイント下がった。2009年の調査開始以降で最低だった。リーガロイヤルホテルは39.8%、帝国ホテル大阪は27.4%だった。

●緊急宣言1か月、関西の経済損失7,900億円

緊急事態宣言が発令された4月7日以降の1か月間で、関西の家計と訪日外国人客の消費減による経済損失が約7,900億円に上るとの推計を、アジア太平洋研究所がまとめた。家計で約7,100億円、訪日外国人客の損失額は約800億円と推計した。

●GWの山陽新幹線利用客95%減

関西の鉄道各社が5月7日まとめたゴールデンウィークの利用状況によると、JR西日本では4月24日～5月6日の新幹線や在来線特急の利用者数が19万人となり、前年同期に比べ95%減った。関西鉄道協会がまとめた大手5社の4月27日～5月6日の利用者数は、定期券を除き計521万人と81%減った。

●山陽新幹線、「のぞみ」便数を半減

JR西日本は5月7日、山陽新幹線の定期列車を11日から減便すると発表した。平日に1日105本を運行する「のぞみ」は53本にほぼ半減する。

●JRの上場全4社が減収減益、2020年3月期

JR東日本、東海、西日本、九州のJR上場4社の2020年3月期連結決算が5月11日出そろい、4社全てが減収減益となった。新幹線利用者が減り、商業施設や物販、ホテルなどのグループ事業の売り上げ不振も足を引っ張った。

●関西同友会代表幹事に日生・古市氏

関西経済同友会は5月12日、通常総会を開き、日本生命保険の古市健副会長を新しい代表幹事に選出した。代表幹事は2人制で1年の任期を2期務めるのが慣例。前年度からの伊藤忠商事の深野弘行専務理事とともに代表幹事を務める。

●JR西日本、4月の運輸収入76%減

JR西日本が5月13日発表した4月の乗車券などの運輸収入（速報値）は、前年同月比76%減った。100km以上の中長距離券が90%減と大きく落ち込んだ。定期券も49%減だった。

●関西大手私鉄4社 新型コロナで大打撃

関西の鉄道大手4社の2020年3月期決算が5月14日出そろい、3社が減収減益となった。外出自粛や訪日外国人客（インバウンド）急減の影響で主力の運輸業に加え、ホテルや流通など幅広い事業が打撃を受けた。

●近畿輸出、4月は5.5%減

大阪税関が5月21日発表した4月の近畿2府4県の貿易概況によると、輸出額は前年同月比5.5%減の1兆2,801億円だった。マイナスは2か月連続。新型コロナウイルスの感染拡大に伴う経済活動の停滞で欧米向けが低迷した。ただ、中国向けに半導体等電子部品の輸出が増え、減少率は全国（21.9%減）と比べて小幅だった。

●4月の関西百貨店の免税売上高98.9%減

日本銀行大阪支店が5月22日に発表した4月の関西の百貨店免税売上高は、前年同月比

98.9%減だった。2013年4月に統計を取り始めて以来、過去最大の減少幅となった。3月の92.3%減からさらに悪化した。

●4月の大阪市内百貨店の売上高78.9%減

日本百貨店協会が5月22日に発表した4月の近畿地方（福井県を含む2府5県）の百貨店売上高は、前年同月比75.2%減の285億円だった。4月7日に緊急事態宣言が発令され、各店舗は全館で営業を取りやめたり、食料品売り場のみ営業を行ったりしていた。大阪市は78.9%減で、1965年に統計を取り始めてから、過去最大の減少となった。

●4月の大阪主要ホテル稼働率8.6%

日本経済新聞社が5月25日まとめた大阪市内主要13ホテルの4月の平均客室稼働率は1割を下回り、8.6%（休業したホテルは0%で集計）だった。前年同月比で83.1ポイント低下し、3月に続いて過去最低を更新した。

●西日本高速道路、4月通行台数が単月で過去最低

西日本高速道路が5月27日発表した4月の1日当たり通行台数は前年同月比32.7%減の208万台だった。料金収入は同35.5%減の438億円。通行台数、料金収入ともに2005年10月の会社発足以来、単月で最低だった。

●関西の2～8月の訪日客消費85%減、リそな総研試算

リそな総合研究所は5月27日、訪日外国人の急減により、2～8月の関西2府4県の関連消費額が前年同期に比べ85%（7,097億円）減少するとの試算を公表した。インバウンド比率が高いホテルや旅館への影響は深刻で、宿泊業界は85%（1,964億円）減と試算した。

●関西の景気判断4か月連続下げ

日本銀行大阪支店は5月28日に発表した5月の関西金融経済動向で、景気判断を「新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、悪化している」と引き下げた。引き下げは4か月連続。外出や営業の自粛による個人消費の大幅な減少が響いた。

●京都市、4月の外国人宿泊客99.7%減

京都市観光協会は5月28日、4月の外国人延べ宿泊客数が前年同月比99.7%減の1,054人泊だったと発表した。3月の同89.5%減からさらに落ち込んだ。国内客も含めた4月の総延べ宿泊客数は同95.7%減だった。調査対象は京都市内の主要56ホテル。

●2020年度の関西成長率マイナス5.1%、アジア太平洋研

アジア太平洋研究所は5月28日、関西の2020年度の域内総生産（GRP）伸び率の予測について、3月時点から4.6ポイント引き下げ、マイナス5.1%に下方修正した。リーマン・ショックの2009年度（同3.9%）を上回る大幅な悪化を見通した。

●大阪メトロ減収減益

大阪メトロが5月29日に発表した2020年3月期連結決算は、売上高が前期比1.1%減の1,841億円、最終利益が20.3%減の271億円で減収減益となった。コロナによる減収は、主に2月からの2か月間で鉄道事業が39億円、バス事業が4億円に上った。

●大商会頭「IR開業延期も選択肢」

大阪商工会議所の尾崎裕会頭は5月29日の定例記者会見で、大阪府と大阪市が誘致を目指すIRの開業延期も選択肢になるとの考えを示した。尾崎氏は新型コロナウイルス感染拡大で事業環境が変わったとして「顧客が来ない懸念があるなら、来る時に開業する選択肢もある」と述べた。

国

●緊急事態宣言31日まで延長

政府は5月4日の新型コロナウイルス感染症対策本部で、全国を対象に緊急事態宣言の期限を6日から31日に延長すると決定した。安倍晋三首相は記者会見で、専門家の分析次第では期限を待たずに解除する考えを示した。

●渡航中止勧告、100の国・地域に

新型コロナウイルスの世界的な感染拡大で、外務省は5月12日、新たにメキシコなど13か国の感染症危険情報をレベル3に引き上げ、渡航中止勧告の対象国は100の国・地域となった。入国拒否の対象も16日から100の国・地域となった。

●3月の景気先行指数、最大下落幅

内閣府が5月12日発表した3月の景気動向指数速報によると、数か月先の景気を映す先行指数が前月比8.1ポイント低い83.8となった。下落幅は比較可能な1985年以降で最も大きい。現状を示す一致指数は前月より4.9ポイント低い90.5となり、下げ幅は東日本大震災があった11年3月以来の大きさだった。

●3月の旅行収支、黒字額は87%減

財務省が5月13日発表した3月の国際収支統計(速報)によると、経常収支の黒字は1兆9,710億円と前年同月比32%減った。新型コロナウイルスの感染拡大を受けた貿易黒字の縮小が主因だ。訪日外国人の消費から日本人の海外旅行での消費を差し引いた旅行収支の黒字幅が245億円と87%減ったことも響いた。

●緊急事態宣言、39県で解除

政府は5月14日、47都道府県のうち39県で新型コロナウイルス対策の緊急事態宣言を解除した。解除されたのは、特定警戒都道府県のうちの茨城、石川、岐阜、愛知、福岡の5県と、特定警戒の対象となっていない34県。

●4月の入国者数1,256人、出入国在留管理庁

出入国在留管理庁は5月14日、4月の外国人新規入国者数(速報値)が1,256人だったと発表した。前年同月は約268万人だった。3月は約15万人だったが、入国拒否の対象拡大などにより、落ち込みがさらに加速した。

●4月の訪日旅行者数、99.9%減の2,900人

日本政府観光局が5月20日発表した4月の訪日外客(外国人旅行者)数は前年同月比99.9%減の2,900人で、7か月連続で同月を下回った。単月の訪日外客数としては、1964年からJNTOで統計を取り始めて過去最少となる。

●4月の輸出額21.9%減

財務省が5月21日発表した4月の貿易統計(速報、通関ベース)によると、輸出額は前年同月比21.9%減の5兆2,023億円だった。17か月連続の減少で、2009年10月(23.2%減)以来の大きな減少率だった。米国向けの自動車や航空機用のエンジンなどが落ち込んだ。

●緊急事態を全面解除

安倍首相は5月25日の記者会見で、新型コロナウイルスに関する緊急事態宣言を全国で解除すると表明した。一時は全47都道府県に発令していた宣言は残る東京と埼玉、千葉、神奈川、北海道の5都道県を対象から外し全面解除された。感染対策に取り組む自治体向けの地方創生臨時交付金は今の1兆円から2兆円増額する方針を示した。

●4月の外国人宿泊者数97.4%減

観光庁が5月29日発表した4月の宿泊旅行統計調査によると、4月の延べ宿泊者数は1,079万人泊で、前年同月比76.8%減となった。また、外国人延べ宿泊者数は前年同月比97.4%減と大幅に減少した。

MaaSは私たちの移動を どう変えるのか？

WILLER株式会社
Travel Business Unit MaaS Business Div. Manager

北洞 尚幸 氏



●と き 2020年2月12日（水）

●ところ 大阪キャッスルホテル6階 鳳凰・白鳥の間

■はじめに

私が所属しているのは、「MaaS Business」という、2020年1月1日から新たに設置された部署です。

われわれはこれまで、MaaSに関してシンガポール等を中心にモビリティやアプリ等の研究・開発を行い、アジア・ASEAN および日本の一部にてサービスを提供していました。1月1日からは、日本の様々な地域と連携しながらサービスを広げていこうと新たに進み出しました。弊社では、私の所属する「MaaS Business」ともう一つ、研究開発を担当する MaaS R&D の協力体制で MaaS に取り組んでいます。

「MaaS は私たちの移動をどう変えるのか？」という壮大なタイトルではありますが、「移動をこう変えていきたい」「こうなっていくだろう」とわれわれが今、考えている取り組みであるご理解ください。

本日の内容は、まず WILLER について、それぞれのグループの事業内容を紹介し、続いて MaaS がどのようなものかについて説明します。MaaS 自体はまだ概念的な部分が強いのと思いますが、「WILLER が考える MaaS」はどのようなものか、今われわれが新たに展開の可能性を探ってチャレンジしている内容と共にお話しさせていただきます。

■会社紹介

WILLER は高速バス事業、鉄道事業、MaaS

(Mobility as a service) 事業や、年間約400万人が利用する移動ポータルサイトを運営するなど、人の移動のソリューションをトータルに提供しています。WILLER 株式会社は一般的に言うホールディングスのような役割を担っています。しかし、俗に言う親会社・子会社という関係ではなく、役割でいろいろなグループ会社に分かれてはいますが one team・one company としてグループ全体で取り組んでいます。

大きくは二つ、国内事業と海外事業を展開しています。

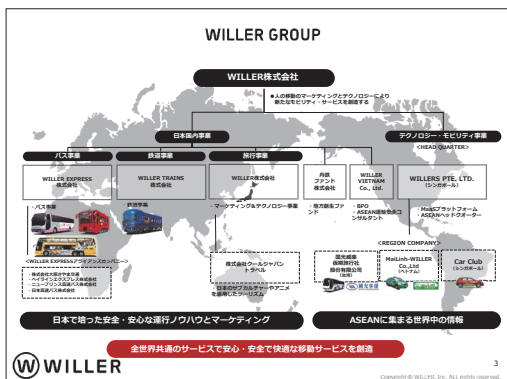
国内事業の運輸分野は、バス事業の WILLER EXPRESS 株式会社。ピンクのバスの会社というイメージをお持ちの方もいらっしゃるのではないのでしょうか。もう1つが鉄道事業の WILLER TRAINS 株式会社で、京都の北近畿エリアで京都丹後鉄道を運行・運営しています。

当社はフラットな組織なのでバスや鉄道と同じような並びで、移動マーケティングやテクノロジーを担当しているのが WILLER 株式会社です。

海外事業では、今シンガポールをヘッドオフィスにして台湾とベトナムで合併会社を立ち上げています。シンガポールではカーシェアの会社と一緒に事業を運営しています。台湾では国光汽車客運という国内最大手のバス会社と、ベトナムでは MaiLine グループというタクシーなどを展開する国内最大級の交通事業者

と合併会社をつくっています。

このような形で、各国の交通事業者と共に合併会社を立てながらアジア・ASEANの移動を変えていきたいと思って事業を展開しています。

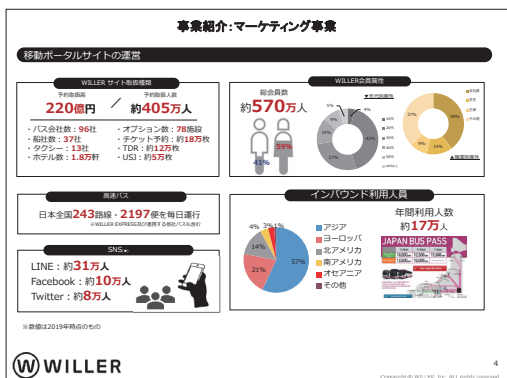


■事業紹介（※数値はすべて2019年末時点のもの）

・マーケティング事業

WILLERの事業規模について。移動ポータルサイト「WILLER TRAVEL」での予約取り扱い高は約220億円で、年間の予約取り扱い人数が約405万人です。WILLER会員は約570万人。会員の属性は10代から30代が大体7割という構成になっています。

われわれは弊社の高速バス「WILLER EXPRESS」や鉄道「京都丹後鉄道」を販売しているだけでなく、日本中のいろいろなバス会社約100社、フェリー会社37社、タクシー会社、宿泊施設などと連携し、サイトで販売しています。高速バスは日本全国243路線を販売しています。



・地域創生事業

WILLERは地域創生事業として、「レストランバス」という車両を開発しています。「そこにしかない日本を食べよう!」をコンセプトに、オープントップバスならではの絶景を楽しみながら、その土地の生産者や料理人と交流をして旬な食材を楽しむことを提供しています。

WILLERが所有する車両は6台で、そのうち3台が東京と京都を年間で運行し、残りは全国の自治体・企業と連携しながら日本各地で走っています。各地域に車両を貸し出し、地域に点在する魅力あるスポットをつなぎ運行いただいています。今のタイミングでは、1台が沖縄県、もう1台が愛知県の東三河で運行いただいています。

1階を厨房、2階をレストラン席に開発した車両で、このような車両は日本初のものでした。

移動しながらのレストランなので、例えば田んぼの真ん中に行ったり、そこで地域の旬のものを収穫体験したあとに味わってもらったり、地域の生産者の方々と交流したりしながら、ただ食事を楽しむだけでなく新たな感動体験を提供できるような取り組みをしています。

事業紹介: 地域創生事業

点在する観光スポットや魅力的な風景をツナグ

Restaurant Bus

コンセプトは「そこにしかない日本を食べよう!」。

2016年にデビューし、全国各地を運行中、これまでに約1万人以上の方にご利用頂きました。

「移動」と「食」の融合により、生産者や地域の人々初めて見る食材そして料理との出会いを創造し旅行者に新たな感動を提供します。

1階には本格的な料理が作れるキッチン、天井が開閉式の透明の屋根になっている2階は25人が着席できる列置式のテーブル。

本格的な食事を楽しみながら、点在する観光スポットや魅力的な風景をつなぎます。

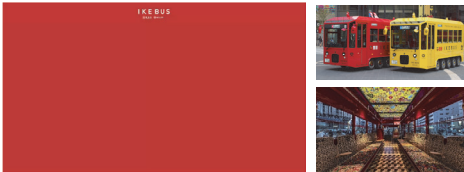
・まちなか交流バス「IKEBUS」

2019年11月から池袋のまちなかを周遊する「IKEBUS」というバスの運行をスタートしました。これは豊島区が所有する車両ですが、運行をWILLER EXPRESSが受託しています。後述しますが、今、国が「消滅可能性都市」を発表しており、定住人口が減少を続ける豊島区は東京都内で唯一消滅可能性都市に選ばれてしまいました。

そんな中、豊島区では、誰もが主役になれる街・池袋をしっかりと楽しんでいただける、池袋にしかないものを走らせたいという考え方を持たれていました。これが当社の MaaS や、「移動体験を変えていく」というビジョンと一致したので、事業を受託させていただきました。

運行する車両は全部で10台、全て EV 車両で最高時速19km とゆっくり走行しています。運行に当たって警察と協議し、右折すると渋滞を誘発してしまうので、左折だけの特別なコース設定をしています。そのためいろいろな形でルート設計をしながら、しっかりと豊島区全体を楽しんでもらえる「まちなか交流バス」というコンセプトで運行しています。

事業紹介: IKEBUS



2020年に向けて街全体が国際アート・カルチャー都市として大きく変わろうとしている池袋エリアにおいて、街に点在する様々な魅力あるスポットをシームレスに繋ぐ「まちなか交流バス」池袋駅や公園・商業施設などの主要スポットを結ぶ二つのルートを展開し、20分間隔で周遊運行します。

【乗車定員】22名 【最速時速】時速19km
【サイズ】全長11.65m、全幅2.10m、全高2.710m
【運行時間】始発10:00～最終9:45
【乗降】1日券（9:00～20:00、9:10～9:45）
3時間券、1日券、2日券などあり

WILLER

Copyright © WILLER, Inc. All rights reserved.

7

・高速バス「WILLER EXPRESS」

WILLER EXPRESS は現在、約230両の車両を保有しています。WILLER EXPRESS には特徴的な点がいくつかあります。

まず座席ですが、お客様の声を反映しながらオリジナルシート開発を進めています。ニュースでもよく取り上げられています「寝ている時に顔を見られたくない」という女性の声を反映させたのが、カノピーという顔を隠すフードを付けたシート「Relax（リラックス）」です。

ビジネスパーソンの方などが「夜行で乗った時にゆっくり寝られるシートを」ということで開発したのが、眠りの為の最適な環境を備えたシェル型構造の「ReBorn（リボーン）」というシート。このような特徴的なシートを開発しています。

事業紹介: 高速バス「WILLER EXPRESS」

年間輸送人数・運行乗数 増倍
日本全国20路線、286便を毎日運行し、年間329万人のお客様にご利用いただいています。

利用客属性
年代比 性別比 職業比
60代 50代 40代 30代 20代 10代
男性 女性
学生 会社員 主婦 高齢者 自営業 無職 学生 会社員 主婦 高齢者 自営業 無職

オリジナルシート開発
保有台数 229台
ReBorn
「寝る」のための機能が備わったシート
シートはお客様に合わせた快適な環境を提供します。

高速バス「成田シヤトル」の運行
成田国際空港～大崎駅西口ICスターミナル
LCCを中心とした航空ネットワーク構築の需要に応えるとともに、東京エリアを結ぶ、今後更なる増加が見込まれる国内外観光客に対応する輸送力を強化します。

WILLER

Copyright © WILLER, Inc. All rights reserved.

一方で安全に対する取り組みも特徴的です。ドライバーが装着すると、耳たぶのセンサーから眠気の予兆を感知する「FEElhythm（フィードリズム）」という機器があります。感知すると首元にあるバイブレーターがブルブル振動してドライバーに警告を出すのです。そのデータはリアルタイムで運行管理者にも届き、運行管理者からも注意を促すことができるようになっていきます。

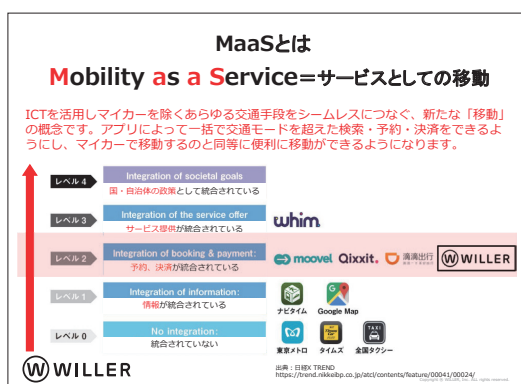
これらのデータを蓄積していくことによって、ドライバー毎の特性や、その場所がもしかすると眠くなりやすい場所なのかなど、データを活用して原因が分析できます。複数のドライバーで同じように眠気を感知したのであれば、例えば休憩場所を一つ手前にするなり、ルートを変更するなりして対策が可能です。

このように安全対策でもテクノロジーを使いながら運行できるような開発を行っています。

もう一つ特徴的なのが、健康経営です。これまでの高速バスの重大事故と呼ばれる事故では、比較的ドライバーの健康状態に起因する事故が多く見られます。そこで、WILLER EXPRESS の本社がある新木場に自社のダイニング（「新木場 DINING」）をつくり、カロリーや塩分がコントロールされた管理栄養士によるヘルシーメニューを開発してドライバーに提供する取り組みをしています。また積極的に脳ドックなどの精密な検査を受けてもらい、ドライバーの健康指数を評価する取り組みもしています。

定期購入、定期利用）モデルです。これが実現できると世の中が変わってくるだろうと言われています。

われわれは今 MaaS アプリ「WILLERS」をリリースして、「レベル2」に位置しています。日本で「レベル2」に到達している会社は現在、複数出てきている状況です。



■ WILLER が考える MaaS とは？

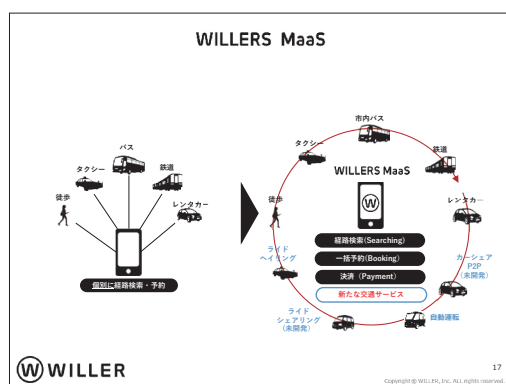
これまでは交通事業者ごとに個別の WEB サービスやアプリが存在しており、これらを利用者が個別に検索したり予約を取ったりしなければいけませんでした。この状態から、テクノロジーの進化に合わせて、一括で経路検索、そして予約・決済して乗車できるような状態をつくっていかようとしています。

もうすでに、アプリの形でリリースはできております。ただ、網羅的に多くの交通事業者の方々とサービスを一緒に提供するところまで進んでいない、つまりまだ中身が足りない状態です。従って今はアプリという“箱”ができ上がった状態だとご理解ください。

われわれが目指すのは、あらゆる交通を一つのアプリで統合されたサービスとして提供すること。そして、利用することで様々なデータが集約され、そのデータをもとに今の交通空白地帯に新たな交通サービスを足していく。これによって利用者がシームレスに移動できる世の中をつくっていきたいと考えています。

安心・効率・快適をキーワードに、お客様が移動について検索したり、旅行に行く時の

移動方法を考えたりする時間や手間などの負担を減らすことによって、外に出やすい環境をつくっていく。それらが進むと、もっと簡単にもっと自由に、直感的に世界とつながることができ、世界中どこへでも行きやすくなります。このような社会の実現を目指しています。



■ 統合型 MaaS アプリ「WILLERS」

・交通モードを超えてシームレスにつなぐ

われわれのリリースしたアプリは、鉄道、バス、タクシー、レンタカーなどを交通モードを超えて統合的に検索・予約・決済する機能を持っています。今、実際に提供しているエリアは、ひがし北海道と京都丹後鉄道沿線エリア、京都の南山城という人口2,500人ほどの小さな村の3カ所でサービスとしてリリースしている状態です。

こども後ほど事例で紹介しますが、京都丹後鉄道沿線エリアで今取り組んでいます、QRコードで決済したり認証したりする機能も搭載しています。インバウンドに関しては、こちらも後程紹介しますが、日本語以外に英語と中国語に対応できるようになっています。今後は、外国語が話せないタクシーや交通事業者の方々でも、インバウンド観光客の方々にアプリで予約を取って乗車いただくことで、サービスを提供できる状況が生まれてきます。

WILLERS MaaS
交通モードを超えてシームレスにつなぐ

統合型MaaSアプリ「WILLERS」を提供

① 鉄道やバス、タクシー、レンタカーなど、マイカーを除く様々な交通を統合的に「検索、予約、決済」する

② QRコードで「即時決済」「事前購入いただいた乗車等の権利を認証」を可能に

③ インバウンドにも対応し、日本語だけでなく英語・中国語(繁体字)にも対応



WILLER

・交通空白地帯を埋める新たな交通サービス

既存の交通を大きく三つに分けて考え方を整理しています。自宅から1～2kmの所を「ワンマイル交通」、中距離の移動を「市内交通」、長距離の移動を「都市間交通」としました。今まで WILLER グループで展開していた高速バスや鉄道は、「都市間交通」の部分为主でした。

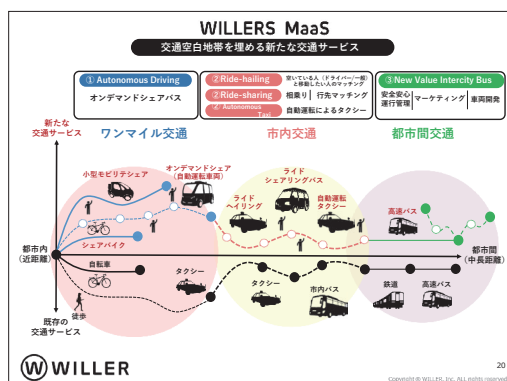
WILLER EXPRESS の主軸は、東京～大阪間の片道600km ほどの長距離移動で、それをサイト上で販売していくものであり、目的地に着いたその先の交通は、お客様自身にお任せしますという形での展開だったわけです。

今になり、アプリやスマートフォンの進化で、市内交通やワンマイル交通の範囲まで検索できる機能ができたので、まずアプリ上でこの部分を全部つないでいきたいと考えています。

そしてその先で、先程お話したような新たな交通サービスすなわち新しいモデルが生まれてくるのではないかと。もちろん法的整備が必要になってきますが、シェアバイクであったり、小型のモビリティシェアであったり。例えば自動運転のオンデマンドみたいなものが新たな交通サービスとして生まれてくるのではないのでしょうか。

市内交通に関しても、ライドシェアリングバスやライドヘイリングといった配车型の交通サービス。タクシーでは、自動運転化された自動運転タクシーなど。

このような交通サービスが既存交通に取って変わるのではなく、既存交通の空白地帯を埋めるような形で、うまく既存交通をつなぐようになってくるのではないかと考えています。



われわれは、現在既存交通に三つの空白があると考えています。一つ目は物理的・空間的な空白です。交通がそもそもつながっていない。二つ目は時間的な空白。一応ルートとしてつながってはいるが一日に1便しかないケースや、あるいはバスに乗ってから次の鉄道への乗り継ぎがうまくいかないケースなど、ダイヤの問題です。

三つ目が経済的空白。いざとなればタクシーを使ってどこへでも行けてしまうのですが、やはり費用が高額になった時、頻繁に使うケースや若年層の方々にとっては使いにくい。そう考えれば、新しいサービスが生まれてくることによって空白を埋めていくことができるのではないのでしょうか。

■長距離を結ぶベトナム

われわれが展開しているサービス事例をご紹介します。まず長距離を結ぶもの。ベトナムでは現在、交通は基本的に都市間交通で、高速バスが主流になっています。それ以外はご存知だと思いますが、みんなバイクで移動しています。

ベトナムはご存知の通りかなり急成長していますが、既存の高速バスはどちらかと言うと、移動させるだけのものであり、あまり品質がよくありません。そこに日本品質を導入しようと、WILLER EXPRESS のシートやサービスをベトナムに輸出してベトナムでわれわれのコンテンツを使いながら運行するようなモデルをつくっています。

車両だけではなく、併せて運行管理や安全運

行の仕組みも一緒に、現地の方に安全コンサルティングを行い、MailLine グループと一緒に運行させていただいています。

さらにバスターミナルから先は、自宅からバスターミナル・バスターミナルから目的地まで、オンデマンドバスが繋がっており、自宅から目的地までドア to ドアのサービスとして提供しています。

①【長距離を結ぶ】ベトナム 都市間バス+ラストワンマイル
自宅から目的地まで、ドアtoドアで移動できるオンデマンド交通の実現

日本品質 快適なシート サービス&運行管理

Share bus, On-demand, 日本品質の安心・安全なサービス

Ha Noi, Thanh Hoa

imWi MAILIN WILLER
アプリにより、簡単便利に
one booking one paymentで
利用可能

▲Mai LINH WILLER
バスターミナル

WILLER

日本国内でも、シェアバスなどオンデマンド交通をうまくつないでいくことによってドア to ドアの移動が簡単・便利にできることを目指しています。

■エリア全体を結ぶーひがし北海道

ひがし北海道では今、JR 北海道と一緒に取り組んでいます。JR 北海道では、今後維持が難しい路線を発表しています。中でも網走と釧路を結ぶ釧網本線という路線の維持がかなり厳しくなっています。ここに観光客をうまく呼び込めるような施策を打とうと取り組んでいます。

このエリアには知床など日本有数の観光地があるのですが、これまで観光バスで団体を受け入れていた観光地なので、個人で来た時に移動できるような交通網が実はありません。個人の場合はレンタカーで回るしかないわけです。電車で来た場合、それぞれの観光地まで行くアクセスがそもそも存在しておらず、あっても一日1便しかないような状態です。

②-1【エリア全体を結ぶ】ひがし北海道観光MaaS 鉄道+ラストワンマイル
レンタカーでなくても移動ができ、体験をリコメンドする

・今までの公共交通では行けなかったところへ行けるようにする
・移動自体も楽しめる移動のコンテンツ化をする

一次交通 二次交通 ラストワンマイル

移動データに基づき需給に合わせた移動の提案

WILLER

トヨタさんと連携した事例があります。神の子池というとても綺麗な観光地があり、SNS で大変評判がよく、インバウンドの方が多く訪れています。しかし、緑駅から神の子池までのアクセスがそもそもなく、歩いて行くには距離が遠すぎます。

ここにトヨタさんの「i-ROAD」という新しい小型モビリティを夏場、試験的に導入させていただきました。緑駅に配置した「i-ROAD」で神の子池まで移動してもらえるようにしました。この小型モビリティは、その場所を最も楽しんで移動いただけるものとして導入しましたが、車内から視覚的に広く景色を見ることが出来、このエリアの最大の魅力である「自然」を存分に楽しみ、単にラストワンマイルの移動をするだけでなく、より自然との一体感を楽しんで頂くことが出来ます。

他には、屈斜路湖～阿寒湖～オンネトーの間をつなぐ車両をわれわれで開発しました。車両も地元の交通事業者の方にシェアバスという形で運行してもらっています。ひがし北海道は中国系の方を中心に、インバウンドの方が多く訪れています。インバウンドの方は手持ちの荷物が大きいので、少し車両を改造して後ろ部分に大きく荷物を収納できるようなスペースをつくりました。このような特別な車両を当社から地域に貸し出して運行してもらっています。

また、摩周湖周辺で、地域の旬のものを楽しみながら点在するスポットを回れるような取り組みもしています。こちらもわれわれのレストランバス車両を北海道に持って行って、地元のバス会社に運行いただいている例です。

こういった形で、まずエリア一帯の交通を“つなぐ”という取り組みを昨年実施し、鉄道を基軸にいろいろな観光地を回れる状況をつくりました。

②-2【エリア全体を結ぶ】ひがし北海道観光MaaS 鉄道+ラストワンマイル

鉄線本線と臨海バスに加えて、旅行者が行きたいところへ行ける新たな交通サービス

①. 駅やバスターミナルから先の個人移動を提供する小型モビリティ ②. 足りない交通を補充(場所・時間)するシェアバス

Case① 釧路港-阿寒湖・オンネ・をつなぐ Case② 釧路駅とウトロ温泉バスターミナル間を旅行客の行動パターンにあわせ運行

③. 車がないと移動できない20分程度離れたスポットをつなぐラストワンマイル ④. 北海道の自然を最も楽しめるさまざまな移動

ひがし北海道だけではなく、北海道全域を旅行する中でひがし北海道を旅行する観光客が多い

■短距離を結ぶ—シンガポール

シンガポールで展開している取り組み事例を紹介します。シンガポールの大型植物園「Gardens by the Bay」で、自動運転の車両を運行させてもらっています。

こちらはフランスの Navya 社の自動運転車両です。シンガポールのシンガポールテクノロジーズという会社と WILLERS で一緒に技術開発を行っています。すでにこの自動運転に関しては、お客様からお金をいただいてご乗車いただいております。実証実験ではなくサービスとして運行しています。

これも先述の「IKEBUS」と同様にゆっくりとした速度で園内を周遊します。利用者は、専用のアプリやキオスク端末で予約し、乗ってもらっています。

日本でもそうなのですが、運行自体は自動ですが、安全を期して念のために一人スタッフが同乗しています。スタッフが何か操作をするというわけではなく、万が一の緊急時に対応できるような体制にしています。

③-1【短距離を結ぶ】シンガポール 市内交通+アトラクション自動運転バス

テーマパークのお客様が喜ぶようなコンテンツを合わせた自動運転バス

観光客から「あれなんだろう!」「乗ってみたい!」と思わせる車体とシーズンごとに体験できるコンテンツを売って、常に新しい話題を発信する自動運転バス

アプリ「GBTB MOBILE」

アプリにより、オンデマンドで乗りたい場所で予約が可能

カラフルな車体で、夜間運行時は、車内の窓に夜の植物園に映えるイルミネーションを投影し、その映像に合わせた音楽が流れる。

【利用方法】

1) アプリまたは停留所にあるキオスク端末でチケットを購入

2) 車両に搭載された端末にQRコードをスキャンし乗車

出発地

市内バス/地下鉄

タクシー

WILLER

Gardens by the bay

【開業】2012年6月

【広さ】101ヘクタール

【集客】年間1,200万人来訪

昨年来場5,000万人

28

もう一つシンガポールの事例です。セントーサ島という島で、中国の比亞迪(BYD)社のミニバス2台と Navya 社の車両2台、計4台を配置し、公道と私道をオンデマンドで自由に行き来してもらい取り組みを昨年の夏に実施しています。

③-2【短距離を結ぶ】シンガポール 市内交通+ラストワンマイル

一つの駅の中をオンデマンドの自動運転で移動する

観光スポットが集中する島の公道を自由に移動する自動運転バス

Ride Now Sentosa アプリ

アプリにより、オンデマンドで乗りたい場所で予約が可能

出発地

市内バス/地下鉄

カーシェアリング

WILLER

ミニバス2台

Navya: 2台

29

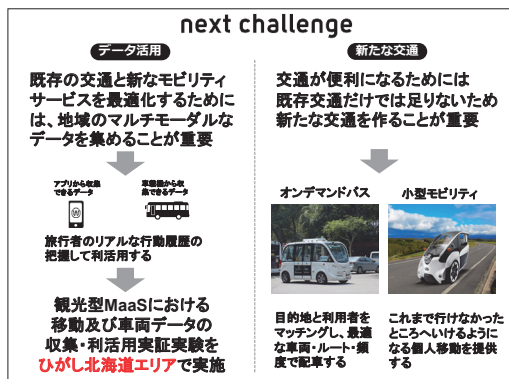
■MaaS の今後の展開と可能性

MaaS の今後の展開と可能性について、これからわれわれが進めていく中で一番重要だと思っているのがデータ活用です。

先程のひがし北海道エリアの例のように、交通をつないで利用していただき、その中でデータ収集をしていきます。実際にそのアプリから収集できるデータは、例えば検索、予約、あるいは会員登録時の会員属性データなどです。それとは別に、JR 北海道や地元のバス会社、レンタカー会社、タクシー会社などと連携して車載機を設置させてもらい、ツーリストの方々がどの場所をどういう形で回ったのかデータを取ります。

顔の表情をとらえられる機械も一部設置して

います。表情をとらえることで、乗客がどこで笑っているのか、楽しんでいるのかを分析しながら、その中で観光スポットをしっかりと見つけ出していくわけです。こうしたデータを掛け合わせることで、最終的にどの地域にどんな交通が必要かを分析し、目的地と利用者をマッチングした最適な車両やルート設計につなげていきたいと考えています。



■ QR 決済システムの導入

QR 決済システムは2月に実証実験としてちょうどスタートしたところで、メディアでもここ数日取り上げていただいています。今われわれが開発しているアプリから発行した QR コードを、各駅や鉄道・バスの車内などに設置した QR リーダーにかざすことによって、事前に予約した列車の乗車券などを認証したり、位置情報により即時決済が可能な仕組みです。

鉄道や路線バスに関しては、未予約のものに対応する仕組みになっています。これができることによって、これまで取れなかったデータも得られるようになります。乗車する時にまずタッチ、そして降車する時にもタッチすることで、決済もできて、どんな移動をしたかというデータも蓄積することができます。

鉄道だけではなくその先の地元のバスにも同じ QR のリーダーを設置することで、鉄道を使ったお客様がその先でどんな交通を使ったのか、どこの観光施設を回ったのかという面のデータが全て蓄積できます。

これらを統合していき、検索をして実は行けなかった観光地のデータ、実際に回った観光地

のデータ、全て掛け合わせて最適な交通アクセスの設置につなげていく取り組みをしています。

QR 決済システムの導入は簡単で、リーダーの設置費用がそこまで高額ではありません。日本中のいろいろなローカル鉄道や路線バスで QR コードをうまく実用化していくことによって、移動データをしっかり取れる仕組みを開発し、チャレンジしています。



■ サービス提供エリアを順次拡大

今、われわれがサービス提供しているエリアはひがし北海道エリアと京都丹後鉄道沿線エリアです。

先程触れた南山城村では、人口約2,500人の過疎地ではありますが、オンデマンドの実証実験を約1か月実施しました。住民向けオンデマンドの仕組みを実現し、弊社のアプリを使いながら地域の送迎バスや自家用有償旅客輸送と呼ばれる新しい交通が住民の移動を支えます。

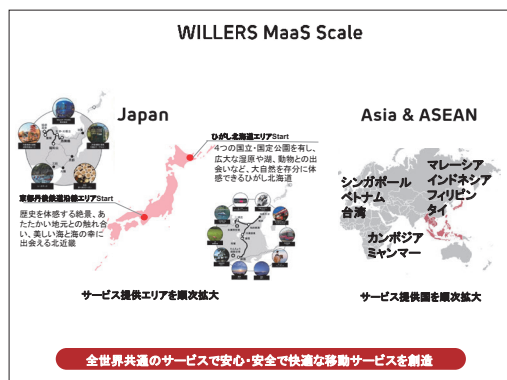
アプリは高齢者に受け入れられづらいという課題がありますが、住民に対する説明会を複数回実施し、住民の方々と一緒にアプリを使いながら、自家用有償をうまく使っていくための取り組みにチャレンジしています。

自家用有償、自動運転といった取り組みは、今年日本国内の複数箇所の実証実験を進めていこうと計画しています。

自動運転に関しては、昨年12月に福岡モーターショーにて実証実験を実施しました。今後、自治体や警察のサポートが必要になってくるので、その辺りの様々な条件を整理し、日本

国内で実証実験を繰り返しながら自動運転の実用化に向けて走っていきこうと考えています。

アジアとASEANに関しては、シンガポールやベトナム、台湾で昨年から様々な実証実験やサービス提供を行っています。今後は、マレーシア、インドネシア、フィリピン、タイにも広め、さらにはカンボジアやミャンマーにも拡大することによって、全世界共通の安心安全で快適な移動サービスを確立したいと考えています。



われわれが最終的に目指すのは、ドア to ドアの移動を簡単・便利にすること。MaaS は移動中に感じる様々なストレスを減らし、各地で起きている社会課題を解決するソリューションの一つであり、交通をインフラからサービスに変えたいと考えています。そして、シームレスな移動を作るためには、既存の交通をつなぐだけでなく交通空白を埋める新たな交通サービスを創造することも重要だと考えています。そのためにはまず、アプリを使いながら移動データを蓄積していき、足りない交通をしっかりと可視化する必要があります。その部分もわれわれのアプリ等から取得するデータなのですが、地元の交通事業者や自治体に全てフィードバックしながら、地域の新しい交通をつくり上げていきたいと考えています。このようなデータの活用によって、交通の最適化が進み、地域ニーズに合った交通サービスに変わっていくと考えています。

以上で私からの話を終了させていただきます。ご清聴ありがとうございました。



インバウンドなき夏、 国内旅行需要取り込みへ

日刊工業新聞社 大阪支社 経済部 坂田 弓子

取材先の金属加工工場で、見慣れぬ大型加工機械に遭遇した。加工するのは直径1メートルを超えるバルブで食品プラント向け。聞けば「航空機部品を加工していた企業が売りに出した新古機械を安くで買い取った」と言う。旅客需要の減少はホテルや飲食などサービス業はもとより、航空機需要減という形で製造業のサプライチェーン（部品供給網）においても、そこかしこで影響を与えている。

米ボーイングの低迷で航空機部品や部材の需要が減少していたところに、新型コロナウイルス感染症拡大による減便が追い打ちをかけた。東レは2021年3月期で、航空機や自動車向けの炭素繊維複合材料の事業損益が120億円の赤字を予想している。自動車向けは下期に回復を見込むも、航空機向けの低迷では長期化を予測しているという。米ボーイングの生産休止にからんでは、大手重工メーカーも生産調整を実施。三菱重工業は名古屋航空宇宙システム製作所の大江工場（名古屋市港区）で一時帰休を決め、生産計画の見直しや固定費削減も緊急対策として打ち出した。川崎重工業も「787」向けの生産調整を実施。胴体部品を生産する名古屋第一工場（愛知県弥富市）を4月下旬から一部休止して、5月7日に再開した。また、IHIは埼玉県内の新工場の稼働を延期する予定だ。ボーイングは休止していた米国の工場を再開したものの本格復旧とは言えず、サプライヤーも厳しい状況が続くそう。

航空機需要は、旅客需要が戻らなければもちろん回復しない。問題は旅客需要がいつ戻るのが不透明なことだ。特に国際線に関しては、日本のみならず諸外国の状況によるため、予測には不確定要素が多い。航空機需要のみなら

ず、これはインバウンド需要を成長の糧としてきた関西経済のマインドに色濃く影を落としている。日銀の山田泰弘大阪支店長は5月28日の定例会見で「消費活動の回復は誰も正確な予想ができない。このため企業は先の見えない不安の中にいる」とし、見通しのたたない状況が地元経済に与える影響を懸念した。一方、ほぼ同時期にあたる5月29日には大阪商工会議所の尾崎裕会頭も会見で、「消費や顧客が戻ってくるのが見えないと、頑張ってきた事業者の心が折れてしまう」と、倒産・廃業につながることを不安視するコメントを口にした。両者に共通するのは、見通しの悪さと、それが及ぼす悪影響への懸念だ。

リスクを認識した上でそのリスクをとることを、心理学では「リスクテイキング行動」という。ビジネスではノーリスクでリターンを得られることなどほぼなく、常にそのリスクを取るか取らないかの判断に迫られるため、経営者にとっては日常とも言える行動だ。基準を単純化すると、経営者の手腕や他事業の利益によるリカバリー、財務状況などで、そのリスクの大きさに耐えうるかや、そのリスクを取った際に得られる利益の大きさによって、リスクを取るか否かが判断される。今回の新型コロナの問題は、現段階でのビジネスへのマイナス影響の大きさはもちろんのこと、影響がどこまで続くかが読みにくく、リスクの最終的な大きさを見積もれないことが事態をより深刻にしている。また、事業継続へ向けて努力をした後に得られる利益も見えてこないことには、廃業の道を選ぶ経営者が多く出る可能性は否定できない。尾崎裕大商会頭は「事業者が前向きに仕事ができるよう経済を少しずつ回していくことが重要」と

する。製造業であれば受注、ホテルや飲食店であれば客の戻り具合など、回復傾向にあるとの感触や兆を感じることが廃業を踏みとどまる力となり、関西経済復元への力となるはずだ。

現時点で国際航空運送協会（IATA）は、新型コロナ影響で落ち込んでいる国際線の旅客需要が2019年の水準を回復するのは、2024年までかかるとの見通しだ。リソな総合研究所は27日、新型コロナウイルス感染症拡大による訪日外国人（インバウンド）需要の減少額が、全国で2兆3,642億円に上るとの試算を発表した。実はこの試算は3月に発表した試算の前提条件を修正したものだ。3月の試算の前提は2～6月にかけインバウンドが減少し、影響ピークを3月としていた。今回は3～4月の減少幅を実態に即して変更し、5月が同様の動き、6～8月は一部のビジネス客入国にとどまり観光客の入国規制解除は見送られる前提とした。この結果、需要減少額は前回試算に比べ約2.4倍に膨らんだ。うち関西2府4県もやはり前回試算に比べ2.3倍に膨らみ7,097億円の需要減少見通しとなった。

ただ、最近は調査機関やアナリストなどがほぼ口を揃え「インバウンドが戻るには長期間を要する」や「戻るのは早くとも2、3年後」との見通しを出していることもあり、ビジネスの現場ではインバウンド効果減少の各種試算や見通しを冷静に受け止めている向きもある。ホテルなども、しばらくインバウンドはないものとして、ビジネス計画を立て始めている。マインドを切り替えるきっかけとしては、政府が予定する、飲食業や観光業に対する支援策「GO TO キャンペーン」の効果は少なくなかったようだ。インバウンドなき夏を前に、いかにして国内客を取り込むか、という前向きな議論が既に始まっている。

同キャンペーンでは、国内旅行の代金の半額（最大1泊2万円）を補助するほか、飲食店での食事券を発行するなど需要を喚起する。予算は約1兆7,000万円。当初は政府の方針発表があまりにも早かったがために「いまやることではない」との声もあったが、観光産業の現

時点での打撃を見るに、妥当な政策であり、関西はこの風をしっかりと捉えなくてはならないだろう。既に旅行会社やホテルなどは工夫を凝らしプランを練り始めている。新型コロナはワクチンや治療薬が普及するまで感染の波を繰り返す可能性はあるが、4、5月の「ステイホーム」で窮屈感や閉塞感を味わった分、反動による外出や旅行の意欲の高まりは一定程度見込める。また関西で、より多くの旅行客を集めるフックとなるのは新幹線や航空機などの広域アクセスの良さ。ピーチ・アビエーションは5月22日、運休中の国内13路線を6月から順次再開し、運航中9路線を加え国内線全22路線が揃う事を発表した。政府の「GO TO キャンペーン」を見据える関西の観光業にとっては集客のカードが一つ増えた。

ただ、いったんキャンペーンが始まれば、国内の各観光地が競い、国内の客を引き合うこととなる。このため関西が多くの旅行客を集められるかどうかは現時点では未知数でもある。国内の他地域の人から見て関西の魅力はどういったモノかを考え、再定義する必要があるだろう。このプロセスや成果はいずれ戻るインバウンド需要に活かすこともできるだろう。



顧客満足モデルからみる顧客満足の先行要因と 結果要因について：空港満足度への適用可能性

1. はじめに

近年、交通サービス分野においてもマネジメントのパフォーマンス指標として、様々な場面、手法から顧客満足度調査が実施されている。例えば我が国の空港サービスでは2014年より主要な国管理空港の利用者、航空会社を対象に統一的調査として空港満足度調査が実施されている。また2009年よりサービス産業を対象に業界横断的に比較・分析が可能な大規模調査「日本版顧客満足度指数（JCSI：Japanese Customer Satisfaction Index）調査」が始まり、その結果が毎年公表されている。小論では、このJCSIの基となるACSI(American Customer Satisfaction Index)モデルから、顧客満足（以下、CS）の先行要因と結果要因についてその理論的基礎を整理していきたい¹。さらにこのCSIモデルを空港満足度に適用させている近年の研究を紹介する。

2. 顧客満足とは

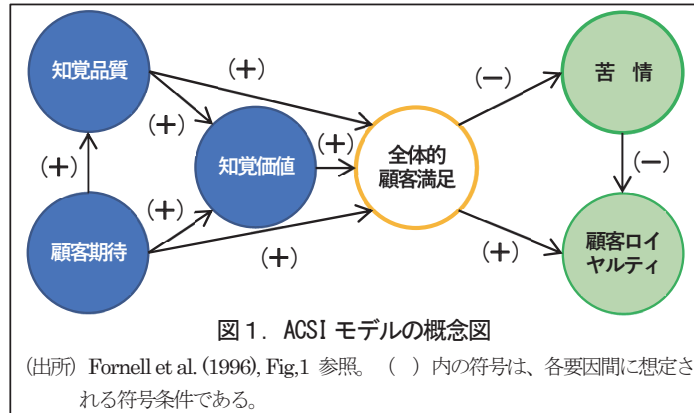
Oliver（2010）は「CSとは、商品購入後に顧客が示す主観的全体評価であり、好ましくニーズが満たされた状態」と定義している。CSは1回の特定取引のみによる評価からも、継続的取引経験の蓄積による累積的评价からも示される。CSIでは累積的评价（全体的顧客満足）から捉えている。

満足形成メカニズムの解明は、マーケティングにおける長年の研究課題の一つであった。特にその方法は、比較基準パラダイムを用いた認知的アプローチと、商品所有や消費経験から生じる主観的感情の影響から捉える感情的アプローチの二つに大別される。比較基準パラダイムとは、顧客が商品購入前に抱く期待、願望などの先験条件による各商品属性の評価を参照基準として、実際の購買後に経験した各属性への評価と先の基準とを比較することでCSを捉えようとするものである。CSIモデルはこのパラダイムに基づき開発されている。感情的アプローチとは、CSは驚き、興奮、喜びなどのポジティブな感情、そして怒り、悲しみ、恐怖などのネガティブな感情による非認知的側面からも影響を受けるというものである。例えば、旅客が航空利用で恐怖を感じた場合、この人の航空サービスへのCSは、認知プロセスよりもネガティブ感情から大きく影響を受ける。近年ではCSの正確な解明には、認知的アプローチのみではなく、感情的アプローチもまた重要であると考えられている。

1 JCSIモデルのより詳しい説明は小野（2010）を参照。CSの先行要因および結果要因に関するレビューは毛海（2020）参照。

3. 顧客満足度モデル

図1は ACSI モデルの概念図である。同モデルから統一的・比較可能な CSI を測定するため、測定には2つの基本的原則を伴う²。第一に、モデル内の CS を含む6つの構成要素は、直接的に観測できない潜在変数として多重指標アプローチ（構造方程式モデリング）を用いて推計される。第二に、CSI は顧客の実際の購入・利用経験のみではなく、将来的予測からも測定される。このため CSI モデルは、図1のように CS を中心に置き、左側が先行要因、右側が結果要因となっている。この連鎖構造により CS の原因と結果（因果関係）の分析が可能となる。つまり、何が CS に大きく影響するのか、そして企業の収益性にとって重要な顧客ロイヤリティへの CS の効果の程度を分析することが可能となる。



3. 1 顧客満足の先行要因

CS の先行要因には、顧客期待、知覚品質、知覚価値がある。先の比較基準アプローチから、CS は「期待不一致モデル」の考え方により導出される。これは、顧客が商品購入前の時点で抱く主観的な期待水準と、購入後の実際の知覚パフォーマンス水準との一致・不一致の程度から満足・不満足を導き出そうとするものである。顧客は過去の経験や口コミ、広告などを手掛かりに、商品に対して事前に主観的な予測や願望を抱く。そして、顧客は実際の知覚パフォーマンスが期待水準を超えた時に満足を感じ、期待よりも下回ると不満足を感じるとされている。顧客期待は、実際の知覚パフォーマンス水準との比較プロセスを通して CS に間接的に影響すると考えられている。既存研究に従い CSI モデルでは、知覚パフォーマンスに知覚品質と知覚価値の2つの要因を仮定している。このため、知覚品質と知覚価値は顧客期待から直接的に影響を受ける。これと同時に、既存研究から顧客の高い事前期待は高い CS につながるという同化効果をもつことが確認されている。つまり顧客期待は CS に直接的なプラスの影響も与える。

知覚品質とは、商品の品質や性能のパフォーマンスに関する顧客の全体的な主観的評価である。これは、各商品属性に対する事前期待と実際のパフォーマンスとの差によって定式化される。知覚品質が高く評価されるほど CS も高まる。知覚価値は、顧客が購入や使用の際に、何を犠牲にし（知覚コスト）、何を得たのか（ベネフィット）という顧客視点からの全体評価と定義づけられる。すなわち知覚コストとベネフィットとのトレード・オフの関係から捉えられる。この場合のコストには商品価格に加えて商品購入や利用に伴う交通費などの金銭的成本と、その際に費やされる時間や、しんどい、面倒といった肉体的・精神的苦痛などの非金銭的成本が含まれる。多くの研究では分析の簡便化から、コストに対して商品価格を、ベネフィットに対して知覚品質を当てはめ、知覚価値を両者の関数として捉えることが多い。このため CSI モデルでは、知覚品質が知覚価値に影響を与える構造となっている。そして知覚価値が高く評価されれば、CS も高まると考えられている。

なお、CSI モデルでは、顧客期待に対して、被験者に購入前での商品の事前知識や過去の経験を思い出しもらい、この記憶に基づいて各質問項目へ予測として回答させている。知覚品質は、各項

2 Fornell et al. (1996) 参照。

目に回答してもらった事前期待に対して結果品質を評価してもらうことで測定される。知覚価値は、被験者に品質に対する価格の妥当性と、価格に対する品質の妥当性の2つの側面から回答させている。

3. 2 顧客満足の結果要因

CSの結果要因には苦情と顧客ロイヤルティがある³。経営者の真の関心は顧客の心理状態にあるのではなく、そこから導き出される収益に貢献する顧客の行動にある。そもそもなぜCS研究をするのかの大きな意義はここにある。CSIモデルでは、CSが顧客の心理や行動にどのような効果を与えるのかを把握することができる。

顧客は消費プロセスから得られた評価や感情を第三者へ伝えたり共有したりする。高いCSは、賛辞や他者への推奨行為、ポジティブな口コミの拡散などの行動につながり、逆に強い不満は、苦情、他者への注意喚起、ネガティブな口コミの拡散などの行動につながる。そして従来から顧客ロイヤルティは再購入確率で捉えられていた。すなわち、CS向上は次回の購入確率を高めるという関係が成り立つと考えられていた。

しかし、先述した行動とCSの程度は、必ずしも線形的・対称的關係とはならないことが既存研究で明らかとなってきた。例えば、特定サービスを常に利用している顧客が必ずしも満足しているわけではない。また、特定ブランドに十分に満足していても、別のブランドに乗り換えることはよくあり、逆に強い不満を感じていても、店員などに直接、苦情を言わないことも多い。そこには、商品を取り換える際の障壁（スイッチング・コスト）や個人特性、購買状況などの影響も大きく関係してくる。このため近年では、顧客ロイヤルティとは「既存商品を取り換えるような状況変化や他社からのマーケティング努力があったとしてもなお、既存商品を将来にわたって継続利用しようとする深いコミットメント」と定義されている⁴。すなわち、顧客ロイヤルティを行動的側面のみではなく、心理的側面からも捉えようとしている。

CSIモデルでは、2つの結果要因に対して、顧客の行動意向や見込みから捉えようとしている。ACSIでは、苦情については被験者が公式・非公式に表明した実際の経験から、そして顧客ロイヤルティには、再購入見込みと価格変化に対する再購入見込みから回答させている。

4. CSIモデルから空港満足度への適用研究

航空旅客の空港満足度にCSIモデルを適応させた最新研究にBezerra and Gomes (2020)がある。これは、ブラジルのサンパウロ市にあるコンゴニャス空港を対象に、出発利用としての空港満足の先行要因と結果要因の関係性を分析したものである。

同研究の概念図は図2の通りである。図1と異なる点は、顧客ロイヤルティに影響する構成要素にスイッチング・コストを組み入れているところである。これは、空港ロイヤルティ（再利用）は、CSのみではなく、その空港で購入できる航空チケット代や、自宅など出発地域からのアクセス性といった他の制約条件からも影響を受けると考えられるためである。もちろん、通常のサービスであっても、ロイヤルティはCSと同時に、アクセス性やポイント利用、販売員との関係性などのスイッチング・コストの影響を受ける。また、知覚品質（ASQ：Airport Service Quality）にはACIやIATAのガイドライン、既存研究を参考に、探索的因子分析モデルから抽出した6つの因子から構成されている。各6つの因子である「搭乗手続き」や「保安検査」は、待ち時間や効率性、職員の態度など、「利便性」は空港内施設の利用のし易さや各種サービスの質、「モビリティ」はターミナル内の移動距離、案内路の分かり易さ、「サービス環境」は、空港内での空調や音響の快適性、施設の清潔さ、「基本施設」

3 JSCIモデルでは、苦情ではなく他者への推奨意向を取り入れている。

4 Oliver(2010)、Oliver(1999) 参照。

はトイレの清潔さ、施設の利用のし易さ、出発ラウンジの快適性から評価されている。

この研究の主な結果は次の通りである。なお図2の各要因間の矢印の太さはその影響の程度を視覚的に示している。先行要因では、顧客期待のCSや知覚品質への直接効果は確認できず、間接効果の影響も小さいものとなった。また知覚品質への直接効果でも、弱いプラスの影響しか確認できなかった。一方、知覚品質は知覚価値とCSに強いプラスの直接効果を持ち、知覚価値もまたCSにプラスに影響することが確認できた。続いて結果要因では、CSは顧客ロイヤルティにプラスの影響を与えることが確認できた。そして、知覚品質や知覚価値もまた直接的にCSへ、さらにロイヤルティや苦情にも間接的に少なからず影響することも確認できた。しかしスイッチング・コストのロイヤルティへの影響が最も強いという結果となった。

上記結果から、旅客の空港利用には、スイッチング・コスト、すなわち空港へのアクセス性や空港の提供フライト数、航空運賃といった空港側の意思決定のみではコントロールが難しい要因からの影響が大きいことが分かる。これと同時に、スイッチング・コストが存在する状況下においても、CS、知覚品質、知覚価値もまたロイヤルティに影響しており、旅客にとって施設充実や快適性、旅客が経験する各種サービスの利便性や効率の運用などは、空港満足やその後のロイヤルティに重要な要因であることも確認できた。一方で、顧客期待の影響を十分に確認できなかった要因として、旅客が空港に求める期待について未だ十分理解できていないことが考えられる。旅客は空港にどのようなサービスを期待しているのか、各サービスにどの程度の水準で期待しているのかを十分に理解することは、CSやロイヤルティ向上につながるものと考えられる。

5. おわりに

従来から多様な分野にわたり、マネジメントのパフォーマンスを測る1つの手法としてCSを取り入れる動きが見られる。特に顧客と接する機会の多いサービス現場では、顧客志向・利用者目線による施策が持続的な経営のために避けることができない。これは多様なサービスを提供している空港においても同様である。旅客の行動結果から得られる指標に加えて、CSIモデルのような行動の背景や心理的要素間の因果関係を統一的に指標化することも、限りある経営資源の下、有効な施策の判断基準と効果検証に有用であると考えられる。

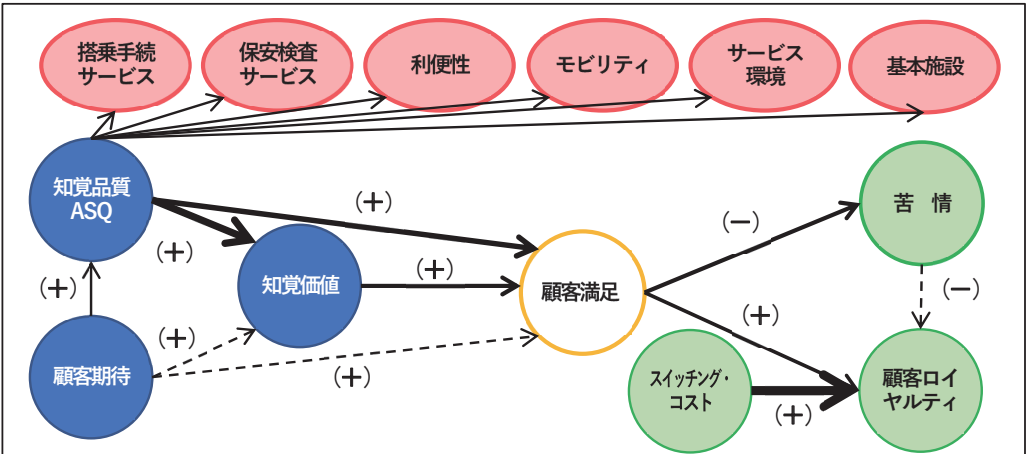


図2. 空港満足度モデルの概念図 (Bezerra and Gomes (2020) より)

(出所) Bezerra and Gomes(2020)、Fig.1.から作成。()内の符号は、各要因間に想定される符号条件である。

<参考文献>

- 小野譲司 (2010) 「JCSIによる顧客満足モデルの構築」、『マーケティングジャーナル』、Vol.30, No.1、20-34 頁。
- 毛海千佳子 (2020) (Forthcoming) 「顧客満足度指数モデルからみる顧客満足の先行要因と結果要因」、関西鉄道協会都市交通研究所『都市交通事業と沿線コミュニティ』委員会研究報告書所収。
- Bezerra, G.C.L. and Gomes, C.F.(2020) " Antecedents and consequences of passenger satisfaction with the airport" , Journal of Air Transport Management, Vol.83, Article 101766.
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, A. W., Cha, J. and Bryant, B. E.(1996) " The American customer satisfaction index: Nature, Purpose, and Findings" , *Journal of Marketing*, Vol.60, Issue.4, pp.7-18.
- Oliver, R. L. (2010) *Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer (2nd ed.)*, M. E. Sharp, N.Y.
- Oliver, R. L. (1999) "Whence consumer loyalty" , *Journal of Marketing*, Vol.63(special issue), pp.33-34.

関西国際空港 2020年4月運営概況（速報値）

<http://www.kansai-airports.co.jp/news/2019/>

○発着回数 4,411 回（前年同月比 25%）

国際線： 2,535 回

（前年同月比 19%）

国内線： 1,876 回

（前年同月比 46%）

発着回数について

合計発着回数は新型コロナウイルスの世界的な感染拡大による、各国における出入国制限の影響を受け、前年同月比 25% の 4,411 回、国際線の発着回数は前年同月比 19% の 2,535 回となっております。

○旅客数 72,947 人（前年同月比 3%）

国際線： 6,689 人

（前年同月比 0.3%）

国内線： 66,258 人

（前年同月比 12%）

旅客数について

合計旅客数は新型コロナウイルスの世界的な感染拡大の影響を受け、前年同月比 3% の 72,947 人、国際線の旅客数は前年同月比 0.3% の 6,689 人で、うち外国人旅客数は前年同月比 0.3% の 4,140 人となっております。

○貨物量 60,026t（前年同月比 91%）

国際貨物： 59,593t（前年同月比 92%）

積込量： 26,691t（前年同月比 88%）

取卸量： 32,902t（前年同月比 96%）

国内貨物： 433t（前年同月比 34%）

貨物量について

国際線の貨物量は前年同月比 92% の 59,593t となっております。

1. 発着回数には空輸機・燃料給油機・プライベート機・特別機・回転翼機等を含む。
2. 国際線旅客数は、大阪入国管理局関西空港支局の発表資料を基に算出している。
3. 国際貨物量は、大阪税関公表の関西国際空港航空機積卸貨物量による。

2020年5月21日 大阪税関・発表資料より

大阪税関貿易速報 [関西空港]

2020年4月分

【貿易額】（単位：百万円、%）

	輸 出	前年比	全国比	輸 入	前年比	全国比	バランス (△は入超)
近 畿 圏	1,280,061	94.5	24.6	1,225,346	97.8	20.0	54,715
管 内	853,736	98.4	16.4	931,228	98.8	15.2	△ 77,492
大 阪 港	316,820	97.0	6.1	458,897	112.0	7.5	△ 142,077
関 西 空 港	413,074	99.5	7.9	337,633	105.5	5.5	75,442
全 国	5,202,331	78.1	100.0	6,132,732	92.8	100.0	△ 930,401

【空港別貿易額】（単位：百万円、%）

	輸 出	前年比	全国比	輸 入	前年比	全国比	バランス (△は入超)
関 西 空 港	413,074	99.5	7.9	337,633	105.5	5.5	75,442
成 田 空 港	752,945	86.7	14.5	1,059,904	100.8	17.3	△ 306,958
羽 田 空 港	10,950	35.2	0.2	46,279	64.5	0.8	△ 35,328
中 部 空 港	61,022	75.3	1.2	100,721	112.2	1.6	△ 39,699
福 岡 空 港	15,693	67.1	0.3	27,195	78.6	0.4	△ 11,502
新 千 歳 空 港	981	32.5	0.0	221	20.5	0.0	761

関西国際空港の出入（帰）国者数

	外 国 人				日 本 人				合 計	(1日平均)
	外国人入国	(1日平均)	外国人出国	(1日平均)	日本人帰国	(1日平均)	日本人出国	(1日平均)		
平成6年	254,482	2,139	258,566	2,173	940,315	7,902	955,393	8,029	2,408,756	20,242
平成7年	756,740	2,073	750,195	2,055	3,271,373	8,963	3,294,853	9,027	8,073,161	22,118
平成8年	948,542	2,592	914,848	2,500	4,067,434	11,113	4,102,609	11,209	10,033,433	27,414
平成9年	1,079,427	2,957	1,027,910	2,816	4,316,824	11,827	4,320,636	11,837	10,744,797	29,438
平成10年	1,079,290	2,957	1,022,094	2,800	4,054,740	11,109	4,045,772	11,084	10,201,896	27,950
平成11年	1,112,468	3,048	1,079,403	2,957	4,251,949	11,649	4,226,223	11,579	10,670,043	29,233
平成12年	1,194,740	3,264	1,158,019	3,164	4,598,347	12,564	4,646,518	12,695	11,597,624	31,687
平成13年	1,198,460	3,283	1,152,108	3,156	4,152,997	11,378	4,118,258	11,283	10,621,823	29,101
平成14年	1,177,532	3,226	1,119,898	3,068	3,809,221	10,436	3,829,030	10,490	9,935,681	27,221
平成15年	1,112,229	3,047	1,057,401	2,897	2,928,003	8,022	2,916,829	7,991	8,014,462	21,957
平成16年	1,289,109	3,522	1,245,589	3,403	3,771,899	10,306	3,755,088	10,260	10,061,685	27,491
平成17年	1,369,514	3,752	1,327,750	3,638	3,861,466	10,579	3,861,860	10,580	10,420,590	28,550
平成18年	1,505,025	4,123	1,431,800	3,923	3,852,179	10,554	3,861,140	10,578	10,650,144	29,178
平成19年	1,662,378	4,554	1,584,128	4,340	3,676,627	10,073	3,687,939	10,104	10,611,072	29,071
平成20年	1,652,085	4,514	1,568,513	4,286	3,342,988	9,134	3,336,644	9,117	9,900,230	27,050
平成21年	1,357,556	3,719	1,332,025	3,649	3,188,812	8,736	3,184,158	8,724	9,062,551	24,829
平成22年	1,751,906	4,800	1,736,108	4,756	3,353,402	9,187	3,349,189	9,176	10,190,605	27,919
平成23年	1,343,897	3,682	1,363,251	3,735	3,396,026	9,304	3,388,895	9,285	9,492,069	26,006
平成24年	1,795,222	4,905	1,778,162	4,858	3,616,472	9,881	3,622,975	9,899	10,812,831	29,543
平成25年	2,326,263	6,373	2,285,785	6,262	3,433,700	9,407	3,439,358	9,423	11,485,106	31,466
平成26年	3,173,759	8,695	3,104,778	8,506	3,248,983	8,901	3,224,562	8,834	12,752,082	34,937
平成27年	5,012,402	13,733	4,974,063	13,628	3,045,982	8,345	3,028,657	8,298	16,061,104	44,003
平成28年	6,090,300	16,640	6,051,810	16,540	3,189,960	8,720	3,187,010	8,710	18,519,080	50,600
平成29年	7,162,310	19,620	7,126,200	19,520	3,311,930	9,070	3,302,920	9,050	20,903,360	57,270
平成30年	7,652,130	20,970	7,604,930	20,840	3,467,940	9,500	3,499,370	9,590	22,224,370	60,870
平成31年 令和元年	8,381,450	22,960	8,365,180	22,920	3,969,040	10,870	3,973,840	10,890	24,689,510	67,640
令和2年1月	709,920	22,900	711,000	22,940	330,030	10,650	270,880	8,740	2,021,830	65,220
令和2年2月	229,220	7,900	313,080	10,800	253,270	8,730	261,700	9,020	1,057,270	36,460
令和2年3月	35,920	1,160	57,460	1,850	87,830	2,830	50,900	1,640	232,110	7,490
令和2年4月	401	13	3,739	125	2,222	74	321	11	6,683	223
令和2年5月	181	6	2,408	78	964	31	626	20	4,179	135
令和2年累計	975,640	6,420	1,087,690	7,160	674,320	4,440	584,430	3,840	3,322,070	21,860
前年同期	3,615,620	23,940	3,574,820	23,670	1,655,510	10,960	1,619,510	10,730	10,465,460	69,310
対前年同期比	27.0%		30.4%		40.7%		36.1%		31.7%	

※外国人入出国者数には、地位協定該当者を含み、特例上陸許可は含まれない。

※平成6年の数値は、開港（9月4日）以降の数である。

関西 3 空港と国内主要空港の利用状況

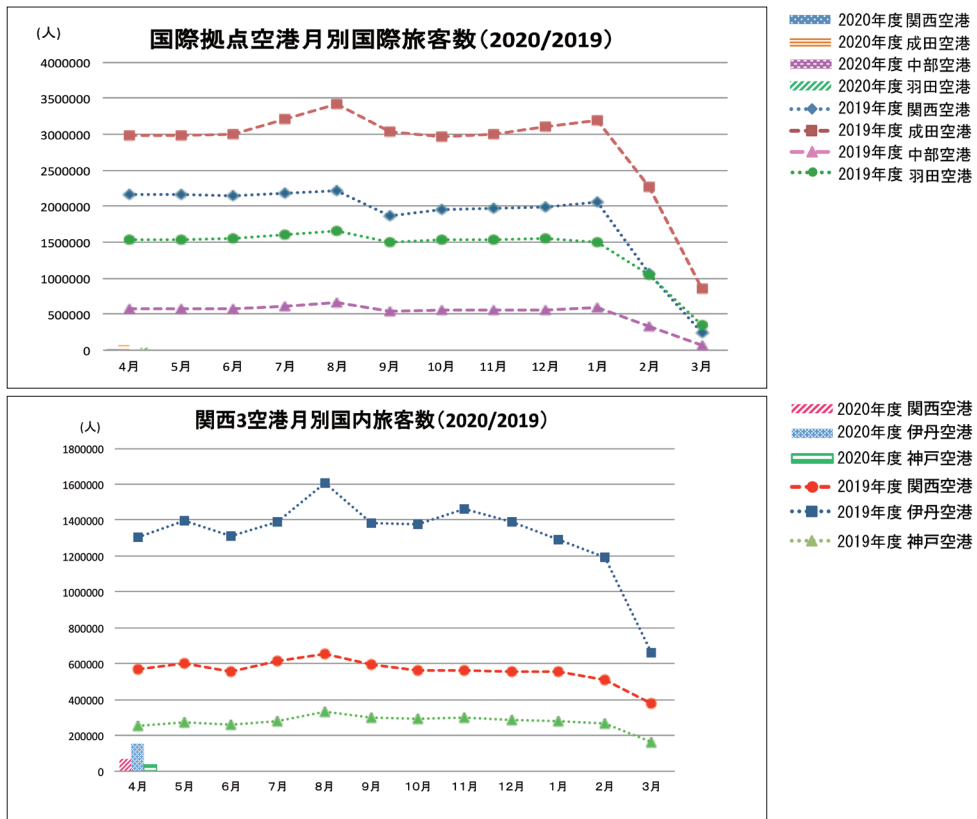
2020 年 4 月実績【速報】

区 分	空港名	国 際 線	前 年 同 月 比	国 内 線	前 年 同 月 比	合 計	前 年 同 月 比
発着回数 (回)	関西 3 空港	2,537	19.1%	9,210	51.6%	11,747	37.7%
	関 西	2,535	19.1%	1,876	45.8%	4,411	25.4%
	大阪(伊丹)	0	0.0%	5,738	50.9%	5,738	50.8%
	神 戸	2	200.0%	1,596	64.5%	1,598	64.6%
	成 田	5,871	33.7%	1,412	32.4%	7,283	33.5%
	中 部	395	10.0%	2,727	50.8%	3,122	33.5%
旅客数 (人)	関西 3 空港	6,689	0.3%	257,572	12.1%	264,261	6.2%
	関 西	6,689	0.3%	66,258	11.6%	72,947	2.7%
	大阪(伊丹)	0	—	153,429	11.7%	153,429	11.7%
	神 戸	—	—	37,885	14.9%	37,885	14.9%
	成 田	69,849	2.3%	71,172	12.1%	141,021	3.9%
	東京(羽田)	31,636	2.1%	478,067	9.5%	509,703	7.8%
	中 部	0	0.0%	64,440	12.7%	64,440	6.0%
貨物量 (トン)	関西 3 空港	59,593	92.4%	5,299	47.7%	64,892	85.8%
	関 西	59,593	92.4%	433	34.4%	60,026	91.3%
	大阪(伊丹)	0	—	4,866	49.4%	4,866	49.4%
	成 田	144,533	84.8%	—	—	144,533	84.8%
	東京(羽田)	15,544	32.9%	28,071	50.1%	43,615	42.2%
	中 部	7,368	50.3%	873	61.3%	8,241	51.2%

注 1. 羽田の発着回数、成田の国内貨物量、神戸の国際旅客数は速報で公表していないため掲載していない。

注 2. 神戸の貨物量は実績が無いため掲載していない。

注 3. 速報値であり、確定値とは異なることがある。



関西空港調査会からのお知らせ

新型コロナウイルスの国内での感染拡大防止のため、定例会等の催しを延期させていただいております。

事務局だより

▶ パンデミックが起きて、世界中にこれだけ深刻な影響を与えるなんて映画の世界だと思っていました。国ごとに対応が分かれ、状況も違います。それゆえに、国際航空旅客流動が元どおりになるのに時間がどれだけかかるのかは不透明な状況です。

▶ しかし、最近ようやく、国際線、国内線のフライトに再開の動きが見られるようになりました。この動きが進み、一日も早く、世界中の空港に活気を取り戻して欲しいと思います。

(A)

一度は行きたいインスタ映えスポット、アートが溢れる街

和泉・久保惣ミュージアムタウン(和泉市)



和泉市では和泉市久保惣記念美術館を中心とした半径2kmのエリアを「和泉・久保惣ミュージアムタウン」と設定し、「美術館があるまち」として、街のブランド化に取り組んでいます。

エリア内には、美術館が収蔵する葛飾北斎や東洲斎写楽、モネやゴッホらの作品を基に現代クリエイターによってリライト（再描画）された約30点の壁画アート、日本漫画において数多くの名作を手掛けた松本零士さん監修の【剣豪「宮本武蔵」×宇宙海賊「キャプテンハーロック」】や島耕作シリーズで有名な弘兼憲史さんデザインによる【オーギュスト・ロダン「考える人」×「島耕作」】などの立体造形物のアート作品を設置しています。

ぜひ一度、和泉市を訪れていただき、過去と現代のアートを見比べるアートトリップを楽しんでいただければと思います。



■所在地 泉北高速鉄道と泉中央駅から和泉市久保惣記念美術館までの半径2km周辺

■問合せ先 和泉市いずみの国観光おもてなし処 TEL0725-56-5200

●発行
●発行

2020年6月20日

●印刷
●印刷

一般財団法人関西空港調査会
〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町1番9号
TEL(06)5767-0800 URL <http://www.kan.or.jp>