

bench mark

本当の実力を総力調査

ECベンチマーク

第11回 航空券

執筆：椿 浩和

アドバイザー：ソシオメディア株式会社 (292ページ~293ページ)

illustration : Asakura Megumi



AIR DO (エア・ドゥ)

ANA SKY WEB (全日本空輸)

be fair (フェアリンク)

JAPAN AIRLINES (日本航空)

JAS HOMEPAGE (日本エアシステム)

SKYMARK AIRLINES (スカイマーク)

夏休みなどの長期休暇には、旅行や帰省で飛行機を利用する人が多くなる。また、出張で頻繁に飛行機を利用する人もいるだろう。飛行機を利用するにはまずはチケットの予約が必要だ。

いま航空各社では、ウェブサイトを利用した航空券予約システムの拡充に力を入れている。営業所や旅行代理店での予約と違い、いつでもどこからでも予約できるのはありがたい。また、オンラインでの申し込みだけに適用されるお得な割引料金も複数登場している。簡単な手続きで予約ができるのであれば、ぜひ利用したいところだ。

今回は、国内線予約サイトに限り、その実力を検証する。帰省に旅行にと、使って便利なサイトはどこだろうか。

本記事は2001年7月上旬に調査したものです。サービス内容は随時変更されるので、ウェブサイトでも最新情報を確認してください。

利用価値の
大きい
ウェブサービス

使い勝手で差が出る 航空券予約サイト



Preview

特別料金、チケットレス... サービス内容の充実が著しい

今回の検証方法

検証は、国内便の予約を対象に行った。実際に各社のサイトにアクセスし、必要な手続き（会員登録など）を行ったあとに航空券の予約を行っている。夏休み、特にお盆期間中は満席となっていることが予想されたので、早期割引運賃が適用される9月上旬の便を予約した。航路は東京（羽田）- 福岡と、仙台 - 大阪（関空）、東京（羽田）- 札幌（新千歳）の3つ。座席に関しては通常（エコノミー）席を指定した。

参考

ほとんどの航空会社が、早期割引運賃を設定している。搭乗日の2週間以上前など、早い時期に予約を申し込むことによって、割引率の高い、格安の運賃で搭乗できる。ただし、予約変更やキャンセルに厳しい条件が設けられている場合もある。

航空券の予約・発券システムは、以前からオンライン化されている。インターネットの普及により、システムの一部が個人ユーザーにも開放されることになった。

現在、航空券を予約できるサイトは多く、『東京 - 大阪線シャトル便ホームページ』^{Jump01}のように複数の航空会社の便が予約できるサイトや、『ベストエアー&ホテル』^{Jump02}のように旅行代理店が登録した格安パック旅行の中から、条件に合う宿泊施設と航空券の組み合わせを検索して手配できるサイトもある。

今回は数ある予約サイトの中でも航空

会社が自ら運営するものをピックアップして検証した。最近では、航空会社もインターネットユーザーに対するサービスに力を入れていて、ネット予約独自の割引料金やチケットレスサービスの設定などを行っている。また、マイレージポイントの確認をサイト上でできるようにしているところもある。

各種サービスの充実ぶりと、予約や発券などの使い勝手の面から、それぞれのサイトの実力をチェックしていくことにしよう。

^{Jump01} www.shuttle.ne.jp

^{Jump02} www.bestairh.com

評価基準と採点方法 計100点

評価ポイント(大項目)	配点	評価ポイント(小項目)	配点	評価基準の詳細とポイント数
会員登録制度	20	会員登録の必要性	3	予約を行うために会員登録が必要かどうか。必ず会員登録しなければならない場合は0点。会員以外でもチケットの予約申し込みができれば3点を加算する
		会員登録のしやすさ	5	会員登録のしやすさをチェック。入力項目の多寡や全角/半角切り替えの煩雑さなど、総合的な使いやすさをチェックし、5-1点の相対評価とする
		会員登録後の利用開始期間	5	会員登録後、実際に利用できるようになるまでの期間をチェック。すぐに使えるなら5点、1日タイムラグが生じるなら3点を加算し、2日以上かかる場合は0点とする
		会員登録のメリット	7	個人情報の入力の省力、決済方法の追加、マイレージ制度が利用可能、メールニュースの4項目について、それぞれ1点を加算する。その他のサービスについても加算して、最大7点とする
チケットの予約	35	空席照会の可否	3	すべての運賃形態について空席が照会できるかを調べ、使い勝手によって3-1点の相対評価とする
		空席照会と予約のリンク	3	空席照会の結果から、そのまま予約できるかをチェック。目的の便名をクリックするだけで予約手続きに移れるなら3点を加算し、別メニューで便名を選ぶ必要があるなら0点とする
		予約の詳細	3	予約時にどこまで詳しく指定できるか。席の指定や同伴者の席も同時に指定できるなど、詳細項目をチェック。指定できる項目ごとに1点を加算する。ただし、最大3点
		予約に必要なステップ数(会員登録している場合)	5	空席照会后、予約終了までに必要なステップ数をチェック。もっとも少ないサイトから順に5-1点。なお、会員登録を行っていることを前提としてカウントする
		予約に必要なステップ数(非会員として利用する場合)	5	非会員が予約に必要なステップ数をチェック。もっとも少ないサイトから順に3-1点の相対評価とする。なお、会員登録が必要になるサイトについては0点とする
		サイト上の予約確認	3	サイト上で、予約内容の確認ができるかをチェック。確認できるなら1点。さらに、使い勝手を考慮して2-0点を加算する
		予約の変更とキャンセル	5	予約の変更やキャンセルがサイト上から行えるか。一切できない場合は0点。予約種別によって可否が分かれるものは3点、どのような条件でもできるなら5点を加算する
		決済の方法(チケットレス)	5	営業所決済/銀行振込/クレジットカード決済/その他(コンビニ決済など)など、用意された支払い方法1つごとに1点ずつ加算する。最大5点
		チケットの受け取り方法	3	チケットレス(空港でチェック済みのチケットを受け取る)、コンビニ端末で発券、営業所で発券など、取り得る方法を列挙。それぞれ1点ずつ加算する。最大3点
		インターネットを利用するメリット	25	特別料金の有無
予約手順の省力	5			インターネットの利用で手順をどれだけ省力化できるかをチェック。「よく使う航路」「よく利用する便名」「頻繁に予約する席」などの登録機能があれば、それぞれ1点を加算する
予約できる時間帯	5			予約の受け付け時間をチェック。24時間すべてにわたり、あらゆる機能が利用できれば5点、機能に制限がある場合には3点を加算し、著しく制限される場合には0点とする
マイレージサービス	2			インターネット予約だとマイレージの加算方法にメリットがあるか。特別にマイルを加算してくれるのであれば2点を加算し、電話予約などと同等なら0点とする
その他のサービス	3			携帯電話からの利用、獲得マイレージの確認、割引料金などのメールニュースなど、インターネットならではのサービスを提供している場合はサービスごとに1点を加算する
ユーザビリティ	20	ウェブデザイン評価	20	別途292ページ-293ページを参照。100点満点の採点で、ここでは1/5点を加算。小数点以下は四捨五入

Review

評価基準に基づいて 各サイトの実力を検証



[AIR DO]
空席のある便名の横に「予約」ボタンを表示。すくんに予約手続きに移れるのが便利だ。

1 会員登録の 必要性

今回検証したサイトの多くが、インターネットで使える会員制度を用意している。登録によるメリット（詳細は後述）はあるが、登録しないと予約できないのは使い勝手が悪い。ビジネスなどで定期的に飛行機に乗る人以外は、一般にはそれほど頻繁に飛行機を利用するわけではないからだ。各社ともそうしたニーズは理解しているようで、日本エアシステムを除けば会員登録をしなくても航空券の予約自体はできる仕組みになっている。

2 会員登録の しやすさ

登録にあたっては、個人情報（生年月日や住所など）の入力が必要になる。基本的には個人を特定する情報だけを登録すればOKだ。もっとも登録がしやすいのは日本エアシステムだ。サイト上ですべての登録が完了するうえに、入力する項目数も少ない。日本航空は入力項目数こそ少ないが、申し込みから利用までに1週間のタイムラグが生じてしまうのが難点だ。全日空も半日のタイムラグが気になった。

トを貯められるようになる（291ページ参照）また、会員限定の割引運賃やキャンペーンを積極的に展開しているところも多い。「入力がラクになる」だけではないので、予約サイトを使うなら同時に登録もしておきたい。もちろん、登録は無料だ。

4 空席照会

どのサイトでも、予約に先立って空席の照会が必要だ。フェアリンクを除く各サイトは、トップページから自社便の空席照会ができる。どのサイトでもプルダウンメニューから日付けと発着地を選び、照会を行う仕組みを採用している。ただし、照会結果として表示される内容には各社バラツキが見られる。照会結果が見やすく、予約手順に移りやすいのはエア・ドゥだ。便名ごとに表示される空席一覧のすぐ横に「予約」ボタンがあり、直感的に操作しやすい。スカイマークは空席のある便だけを表示し、同時に利用できる運賃も選べるところが便利だ。ただし英語表記は見づらい。

3 会員登録の メリット

頻繁に飛行機を利用しない人でも、会員登録をするメリットはある。各社とも会員には多彩な特典を提供しているからだ。なかでもうれしいのが、マイルポイント制度の適用だ。各社が発行しているカードを利用すれば、飛行機利用以外の場面（ホテルの宿泊、レストランでの食事など）でもポイン



[JAPAN AIRLINES]
会員登録はしやすいが、申し込みから1週間程度は利用できるサービスに制限がある。

[会員制度のメリット]

	会員制度名	個人情報 入力の省力	会員限定の 割引運賃	決済方法 の追加	マイル 制度の適用	メール ニュース	基本情報の登録	その他のサービス	備考
エア・ドゥ	AIR DO CLUB	×	×	×	×	*1	×	各種補償サービスを充実	
全日本空輸	ANA マイレージクラブ		×				(航路・座席)	フライト以外でもマイルを貯められる	
フェアリンク	ANA マイレージクラブ		×				(航路・座席)	フライト以外でもマイルを貯められる	ANA のサービスをそのまま利用
日本航空	JAL マイレージバンク		×	×			(2 航路まで)	専用コンテンツの提供・特典航空券の発券	
日本エアシステム	JAS マイレージサービス		×	×		×	(同伴者情報)	特になし	
スカイマーク	名称なし	×	×	×	×	×	×	特になし	会員制度なし

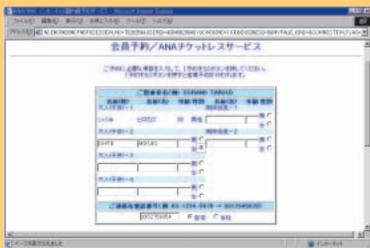
*1 メールニュースは会員以外でも購読できる

5 予約の方法とステップ数

どのサイトも、空席照会後の予約手順はほぼ同じだ。便名と運賃を指定し、搭乗情報を入力して、「予約番号」を発行してもらえばOKだ。ただ、各社で手順とステップ数は微妙な差がある。

日本エアシステムは、予約手順の途中で座席指定（窓側か通路側か）もできるようになっている（他社は予約後のオプション扱い）。予約後の番号通知も、各社で方法が異なっている。エア・ドゥはメールでの通知が原則だし、日本航空のようにメール通知をオプションとして用意しているところもある。

総合的に見ると、予約手続きがしやすいのは全日空と日本航空だ。どちらもステップ数は4と少ないうえ、画面上に表示される情報が整理されていて見やすい。



[ANA SKY WEB]
会員登録してあれば、予約時に入力すべき項目は少なくて済む。



[ANA SKY WEB]
よく利用する航路を登録し、予約手順を短くできる。国際線も指定可能。



[JAS HOMEPAGE]
予約の取り消しには、便名の指定も必要だ。便名はメモを忘れがちなので注意したい。

6 予約の確認と変更

エア・ドゥを除き、予約した内容をサイト上で確認できる仕組みを用意している。確認には日付け、便名、予約番号の入力が必要だ。便名（0501便など）は意外に忘れがちなので、メールで予約内容を知りてくれる日本航空が便利に感じる。

予約内容の変更は、全取り消し（キャンセル）を除いてできないのが原則だ。搭乗者の追加や削除などは予約をいったんすべて取り消し、改めて新規で予約をする必要がある。これは手間がかかって不便だ。なお、エア・ドゥはサイト上のキャンセルにも対応していない。

一般的な予約の手順

- ① 空席の照会
d
- ② 便名の決定
d
- ③ 運賃の決定
d
- ④ 搭乗者情報の入力
d
- ⑤ 予約番号の発行
d
- * 座席指定（オプション）
d
- ⑥ 決済方法の選択

* 日本エアシステム以外のサイトでは、座席指定の機能は予約完了後の「オプション機能」扱いとなっている。

サイト上でできる予約関連事項

- a) 運賃の選択（全サイト）
利用する運賃を自分で選んで決める。割引運賃もここで指定できる。
- b) 搭乗者情報（全サイト）
搭乗者4人+同伴幼児4人まで、同時に申し込める。
- c) 座席指定
標準（日本エアシステム）
通常の予約時に、「窓側/通路側」の区分で座席を選べる。

オプション
（全日空・フェアリンク・日本航空）
「窓側/通路側」の区分で座席を選べる。ただし、航路や便によっては利用できない場合もある。
d) 決済方法の選択
（全日空・フェアリンク・日本エアシステム）
クレジットカード以外の決済方法を選択して指定できる。

[サイト上での予約の手順]

	1ステップ目	2ステップ目	3ステップ目	4ステップ目	5ステップ目
AIR DO	フライトの選択	搭乗者情報の入力	予約内容の確認	メールで予約番号の通知	
ANA SKY WEB	フライトの選択	フライトの確認	搭乗者情報の確認	予約内容のメモ	
be fair	フライトの選択 ^{*1}	フライトの選択	フライトの確認	搭乗者情報の確認	予約内容のメモ
JAPAN AIRLINES	フライトの選択	日付・便名・運賃確認	搭乗者情報の確認	予約内容のメモ	
JAS HOMEPAGE	予約ボタンのクリック	会員IDとパスワードの入力	フライト・運賃の選択	搭乗者情報の確認	メールで予約番号の通知
SKYMARK AIRLINES	便名と運賃の選択	予約内容の確認	個人情報 カード含む 入力	予約番号の確認とメモ	

*1 ANAの予約システムをそのまま利用。空席紹介時に「フェアリンクの便」であることを確認する手間がかかる

7 チケットレスサービスの決済方法

インターネットによる航空券予約で一般的なのは「チケットレス」という発券システムだ。これは、事前に決済を行っておき、搭乗時には空港カウンターで搭乗券を受け取るというもの。全日空、フェアリンク、スカイマークの3社は、サイト上からの申し込みはすべてチケットレスサービスの扱いになる。

チケットレスサービスの決済方法として広く使われているのがクレジットカードだ。サイトごとに対応するカードは異なるので、申し込み前に確認したい。また、日本エアシステムはコンビニ支払いに、全日空とフェアリンクはコンビニに加えて銀行振込やインターデビットなどにも対応している。

マイレージ獲得手段一覧

- ・ホテル宿泊（全サイト）
- ・食事（全サイト）
- ・レンタカー（全サイト）
- ・電話・プロバイダーの利用（全サイト）
- ・クレジットカード提携（全サイト）
- ・カラオケ（JAL）
- ・中古車査定・売却（JAL）
- ・自動車教習所（JAS）
- ・子どもの入学・卒業（JAS）



[ANA SKY WEB]
用意された決済システムの多さは魅力。コンビニ、銀行など、都合に合わせて選べる。

8 特別運賃とボーナスマイルの加算

スカイマークを除く5社は、インターネット経由での申し込みだけに適用される特別割引運賃を設定している。なかでも割引率が高いのが日本航空の「e割」（約25～29%）と日本エアシステムの「ネットきっぷ」（約24～29%）だ。

また、全日空、フェアリンク、日本エアシステムの3社は、登録した会員限定のサービスとして、マイレージポイントの特別加算を行っている。サイトを利用して予約をするなら、こうしたサービスを提供している航空会社を利用するのが断然お得だ。このほかにも、各社、マイレージの加算には意欲的だ。

9 その他のサービス

エア・ドゥとスカイマークを除く4社は、iモードやEZwebなどの携帯電話や「Lモード」などからの予約も受け付けている。いずれの端末を利用しても、パソコンでアクセスするときとまったく同じ特典を受けられる。いつでも、どこからでも予約ができるという意味で、携帯電話に対応しているサイトはありがたい。

このほか、各社ともインターネットユーザー向けの期間限定キャンペーンを随時実施している。特に、夏休みなどの長期休暇シーズンや、秋の行楽シーズンに実施される場合が多い。飛行機を使った旅行を考えている人は、一通りチェックしておこう。

[インターネット予約の特別運賃と追加マイレージの設定]

	特別割引運賃			割引率	特別追加マイレージの設定	
	設定の有無	運賃名称	条件		設定の有無	1区間の加算マイル数
エア・ドゥ		net14	搭乗14日前までに、サイト上で申し込むこと	月曜～木曜：29.1% 金曜～日曜：16.7%	×	
全日本空輸		ブレ割	チケットレスサービスで航空券を予約・発券する	約2%		50マイル
フェアリンク		ブレ割	チケットレスサービスで航空券を予約・発券する	約2%		50マイル
日本航空		e割	搭乗14日前までに、サイト上で申し込むこと	約25～29% （航路による）	×	
日本エアシステム		ネットきっぷ	携帯電話、パソコン、Lモードなどから予約を行う	約24～29% （航路による）		50マイル
スカイマーク	×				×	

*1 ANAと同じ割引運賃とマイレージ設定をそのまま利用している

[チケットレスサービスの決済方法]

	銀行振込	コンビニ決済	カード決済 (利用できるカードの種類)	その他・備考
エア・ドゥ	×	×	×	サイト上ではチケットレスサービスの申し込み不可
全日本空輸			(9種類)	インターデビットでの決済も可能
フェアリンク			(9種類)	インターデビットでの決済も可能
日本航空	×	×	(18種類)	
日本エアシステム	×		(19種類)	
スカイマーク	×	×	(4種類)	

ページ
デザインから
見る

ユーザーにやさしい ウェブサイト評価

アドバイザー：ソシオメディア株式会社
「ユーザビリティ」と「情報デザイン」を柱にウェブ
サイトの評価・分析からデザイン・開発までを手がけ
る。パッケージサービスの「ウェブ・ユーザビリティ
診断」を展開中。  www.sociomedia.com

評価の指標

航空会社サイトの使い勝手は全体的によく検討されており、会員登録、空席照会、チケット予約などの機能も充実している。また各社ともブランドイメージや割引プログラムを積極的にアピールしている、ページデザインの質も高かった。ただし、同じようなサービスやチケットのタイプについて各社が違う呼び方をしているなどの不満点もある。複数の航空会社を利用するユーザーを考慮に入れるとさらによいだろう。評価基準は、「サイトデザイン」(46点満点)、「主要機能デザイン」(26点満点)、「ユーザビリティ」(28点満点)。

採点基準【46+26+28=100】

サイトデザイン(46点満点)	主要機能デザイン(26点満点)	ユーザビリティ(28点満点)
情報体系・組織化:16点	検索機能:9点	アクセシビリティ:10点
インターフェイス:10点	ナビゲーション(メニュー):8点	学習しやすさ:4点
インタラクション:13点	ヘルプ・解説:9点	効率性:2点
		記憶しやすさ:2点
		エラーの少なさ:2点
		主観的満足度:4点
		信頼度・安心度:4点

点数は合計(サイトデザイン小計+主要機能デザイン小計+ユーザビリティ小計)

AIR DO
 www.airdo.co.jp

36点 (20+6+10)



ウェブだけで利用できるサービスを前面に出し、お得感がユーザーの満足度を上げている。チケット予約の機能は別サイトに分かれており、途中からフレーム表示になるなど、ページレイアウトの統一感がなく全体的に情報が散漫になっている。「おもしろ情報」といったあまり重要

度の高くないメニューに広い面積が割かれており、各種特典についてももう少し簡潔でわかりやすい説明があるとよいだろう。リンクに見えてクリックできない箇所が多いのも問題だ。発着地と時間指定の関係や、各入力フィールドと送信ボタンの関係がわかりにくく、インターフェイスとしてのデザインも稚拙だ。「お得な情報等をメールで送っていいですか?」といった言葉遣いもユーザーの信頼度を下げることとなる。

ANA SKY WEB
 www.ana.co.jp

86点 (44+18+24)



多くの情報がよく整理されてシンプルなレイアウトに収まっており、全体的に表示も速い。パンくずメニューにより現在の位置が把握できるが、「HOME」「TOP」など、同じページで異なる呼び方をしているところがあるのは改善の余地あり。いろいろとページを行き来する間にリンク先が

次々と別ウィンドウに表示されるのも問題で、気づくとウィンドウが4つも開いていた。リンクボタンになっている画像文字の色を重要度別に変えているが、かえって混乱する原因になるかもしれない。空席照会の検索結果から直接予約ができないのも不便だ。また検索結果に当該路線がない場合に「エラー」として警告が表示されるのも問題だろう。受け取り方法などの説明はイラストでわかりやすく解説されている。

be fair(フェアリンク)
 www.fairinc.co.jp

44点 (26+7+11)



トップページでは重要な情報と機能を集めたメインメニューと、そのほかの情報を集めたメニューをわかりやすくエリアで分けている。ただ、メインメニューの中で空席案内とチケット予約という2つの重要な機能が別な航空会社のサイトに依存しており、それも単にリンクが張られているだけ

なので、このサイトを訪れること自体が回り道になってしまっている。ホームへ戻るリンクは、ページ右上に小さいうえ、見慣れない英語で書かれているだけでわかりにくい。ボタンに見えてクリックできない画像も多い。そのほかにも突然別なサイトにジャンプしてしまったり、航空機種名のような一般のユーザーの知らない言葉がメニューに使われていたりするなど、リンク先が予測できない部分が多く見られる点は改善すべきだ。

JAPAN AIRLINES
 www.jal.co.jp

81点 (42+17+22)



トップページには、チケット予約、各種割引プログラム、最新情報、トラベル情報など、さまざまな種類のメニューが含まれているが、それぞれがエリア別にレイアウトされているため、さほど混乱はないだろう。チケット予約の流れはわかりやすく、発着地や日にちの指定方法も直観的

だが、リストされるいくつかの割引サービスの違いがその場で短く説明されているとよいだろう。ページデザインやグラフィックのクオリティは高く、表示スピードも問題ないが、リンクのように見えてもクリックできないといった表現がいくつか見られる。予約手続きの途中ではメニューの不要部分がグレーになり、不用意なクリックでデータが失われるといったエラーを未然に防止している。



国内線の空席照会やマイレージの積算照会といった利用頻度の高い機能をトップページから直接利用できるのは便利だが、検索結果から予約への流れがわかりにくい点は残念だ。メニュー構成は上から重要度順にレイアウトされており、すぐに目的の項目を探せるが、全ページに共通するグローバルメニューがないため、サイト全体の構成を把握しにくいように思われる。

ブランド色がよく出ているデザインで、全体的な表示スピードについては問題ないが、空席照会の検索機能の反応は遅く、結果が表示されるまでに数十秒かかる場合がある。また座席のクラス名やサービス名についてこの会社独自の呼び方をしているものがいくつかあるため、複数の航空会社を利用するユーザーは余計な学習をしなければならぬ。



各種の割引の紹介を前面に出した特徴的な情報構成になっているが、メニュー項目はもう少しわかりやすく整理できるだろう。また他社へのバナー広告は、特定の情報を探すユーザーにとっては邪魔になる。高齢者や身体の不自由な人への情報が大きく取り上げられている点は親切だが、チケット予約画面までのステップ数が多いのはマイナス材料。別ウィンドウが次々に開くのも考えものだ。検索結果のリストでは、割引の種類やチケットのタイプなどの情報が混在している。各項目の並び方もわかりにくく、どのラジオボタンをチェックすればよいのか判断しにくい。また多くの場面で「詳細は問い合わせください」という表示が見られ、手続きをオンラインで完結できない不満が残る。

が、チケット予約画面までのステップ数が多いのはマイナス材料。別ウィンドウが次々に開くのも考えものだ。検索結果のリストでは、割引の種類やチケットのタイプなどの情報が混在している。各項目の並び方もわかりにくく、どのラジオボタンをチェックすればよいのか判断しにくい。また多くの場面で「詳細は問い合わせください」という表示が見られ、手続きをオンラインで完結できない不満が残る。

航空会社のサイトを利用する

読者体験レポート

今回紹介した国内線の航空会社6サイトを読者2人に利用してもらった。おもに会員登録を含んで、航空券を予約するまでの操作を体験してもらったが、2人ともインターネットで航空券を予約するのは初めてだった。そこで、率直な感想を聞いた。

三重県名張市在住 岡森さん



テストをしたサービス

- ・ AIR DO
- ・ ANA SKY WEB
- ・ be fair
- ・ JAPAN AIRLINES
- ・ JAS HOMEPAGE
- ・ SKYMARK AIRLINES

エア・ドゥとスカイマークは、東京発着便と限定したサービスなので、あまり興味深く見られませんが、ホームページを見て内容が絞られていてすぐに利用できるのはいいですね。ただ、予約の変更がウェブ上ではできないのと、エア・ドゥの場合はチケットの購入もクレジット決済が使えないため、サイトを利用して航空券を予約する価値があまり感じられませんでした。全日空、日本航空、日本エアシステムの大手3社は、照会、予約、予約内容の確認、取り消しと大体同じ流れなので、慣れればどこを使ってもそれほど変わらず、ともに大変便利だと思います。けれども、トップページの画面いっぱいにあるような情報があふれ返っていて、初めて見たときはその情報量とデザインにビックリしましたが、1つ1つ根気よく読み進めば、利用ガイダンスもあるし時刻表もあるしで、細かな情報がたくさん載っていました。この3社については、今後も利用してみたいです。正直、いままではバックツアーでしか飛行機を利用していませんでした。航空会社で直接チケットを購入するのは料金が高いと思っていたのですが、特別料金をサイトで見つけて、上手に利用すれば飛行機も意外に安く利用できそうだなと思いました。フェアリンクに関しては全日空のサイトに吸収されていたので、利用価値がほとんどないと判断しました。

「ウェブ・ユーザビリティ ルールブック 顧客を増やすサイト設計」

参考

本コーナーを担当するソシオメディア株式会社代表の篠原稔氏が監修。ウェブユーザビリティのポイントがわかりやすくまとめられている。

ISBN4-8443-1528-5

定価：本体1,800円＋税



東京都調布市在住

松尾さん



テストをしたサービス

- ・ AIR DO
- ・ ANA SKY WEB
- ・ be fair
- ・ JAPAN AIRLINES
- ・ JAS HOMEPAGE
- ・ SKYMARK AIRLINES

日本航空は、トップページから空席確認、予約画面までの流れが、6サイト中もっともスムーズで、価格の確認や割引便のサービス詳細を調べたときのアイコン表示もわかりやすかったです。ウェブ上から予約を入れるときに多くのことを書き込む必要がなく、予約後の確認のメールも小1時間で届きました。ただ会社の専用線からのアクセスでもトップページは重く感じました。全日空は空席案内の表の項目名をクリックしても、サービスによってはその内容が表示されるだけで価格がわかりません。空席案内のページに戻って運賃一覧のページを表示し直さなければならず、面倒でした。日本エアシステムは、トップページにそのまま空席確認と予約画面が表示されるのは便利ですが、空席一覧の表のマークの説明が別のページにあったり、運賃の表ではサービスの項目数が多いうえに日付けの幅が6か月という大きな表になってしまったりなど、情報を探しにくく感じました。スカイマークは空席を検索すると同時に価格が表示されてわかりやすく、一方エア・ドゥはアクセスした場所のプロキシサーバーの関係で空席照会を表示できず残念でした。フェアリンクは全日空の予約サービスにダイレクトに移行しました。どのサイトでも、スクロールしなければならないような大きなデータ表を使って表示しているものはわかりにくく不親切だと思います。

サービス一覧表

288 ページの評価基準に基づき、ピックアップした6 サイトの実力を検証した。個々の項目についての評価をまとめて紹介するのが下の表だ。各サイトごとに提供しているサービスの内容は異なる。結果を参考に、自分が利用するサイトを決めよう。

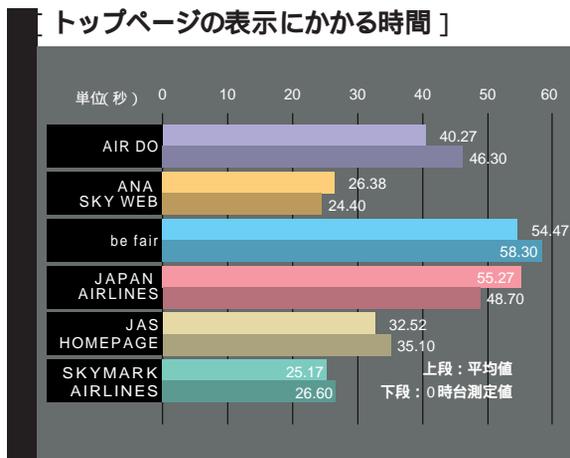
サイト名 URL	AIR DO (エア・ドゥ) www.airdo.co.jp	ANA SKY WEB (全日本空輸) www.ana.co.jp	be fair (フェアリンク) ** www.fairinc.co.jp	
会員登録制度	<p>会員登録の必要性 3</p> <p>会員登録のしやすさ 5</p> <p>会員登録後の利用開始期間 5</p> <p>会員登録のメリット 7</p>	<p>会員登録をしなくても空席照会や予約などの手続きができる</p> <p>登録項目は多岐に渡る。勤務先の部署名入力や、勤務先メールアドレスなども必要</p> <p>19時までの申し込みで、翌日10時以降に利用可能となる。タイムラグは約半日～1日</p> <p>4項目のメリットに加え、特別マイレージ加算などのサービスが用意されている</p>	<p>会員登録をしなくても空席照会や予約などの手続きができる</p> <p>登録項目は多岐に渡る。勤務先の部署名入力や、勤務先メールアドレスなども必要</p> <p>19時までの申し込みで、翌日10時以降に利用可能となる。タイムラグは約半日～1日</p> <p>4項目のメリットに加え、特別マイレージ加算などのサービスが用意されている</p>	
チケットの予約	<p>空席照会の可否 3</p> <p>空席照会と予約のリンク 3</p> <p>予約の詳細 3</p> <p>予約に必要なステップ数 (会員登録している場合) 5</p> <p>予約に必要なステップ数 (非会員として利用する場合) 5</p> <p>サイト上の予約確認 3</p> <p>予約の変更とキャンセル 5</p> <p>チケットレスサービスの決済方法 5</p> <p>チケットの受け取り方法 3</p>	<p>空席照会時は「ネット」で予約できる。運賃種別がすべて表示される</p> <p>結果一覧と同じページの下部に表示されたメニューから、便名を指定する必要がある</p> <p>チケットレスで申し込みれば、同伴者も含めた座席の指定ができる</p> <p>4ステップの手順で予約を行う。会員本人の個人情報を入力する必要はない</p> <p>4ステップの手順で予約を行う。搭乗者情報はすべて入力する必要がある</p> <p>会員登録をしているユーザーに限り可能</p> <p>カード決済を利用している場合に限り可能</p> <p>会員登録をしていれば、カード決済やコンビニ決済など多彩な決済方法を利用できる</p>	<p>空席照会時は「ネット」で予約できる。運賃種別がすべて表示される</p> <p>結果一覧と同じページの下部に表示されたメニューから、便名を指定する必要がある</p> <p>チケットレスで申し込みれば、同伴者も含めた座席の指定ができる</p> <p>5ステップの手順で予約を行う。便名(フェアリンクかどうか)を確認するのは面倒</p> <p>5ステップの手順で予約を行う。搭乗者情報はすべて入力する必要がある</p> <p>会員登録をしているユーザーに限り可能</p> <p>カード決済を利用している場合に限り可能</p> <p>会員登録をしていれば、カード決済やコンビニ決済など多彩な決済方法を利用できる</p>	
インターネットを利用するメリット	<p>特別料金の有無 5</p> <p>予約手順の省力 5</p> <p>予約できる時間帯 5</p> <p>マイレージサービス 2</p> <p>その他のサービス 3</p> <p>サイト自体の情報量 5</p>	<p>搭乗14日前までに申し込みと適用される「net14」を用意。割引率は16.7～29.1%</p> <p>リピーター向けの機能は用意されていない。常にすべてを入力する必要がある</p> <p>サイト上では24時間、年中無休で予約を受け付ける。制限される機能はない</p> <p>マイレージ制度そのものが用意されておらず、特にメリットはない</p> <p>割引運賃を知らせるメールニュースのほか、24時間使えるインターネット電話での予約もできる</p> <p>「BEAR DO」などのコンテンツはあるが、旅行時に役立つ実用的なものはない</p>	<p>搭乗前日までにチケットレス予約・決済をすると「プレ割」が適用される。割引率は2%</p> <p>会員専用ページで航路と座席の双方を基本情報として登録できる</p> <p>国内線予約は24時間可能。ただしチケットレスサービスは23:50から02:00まで利用不可</p> <p>1区間50マイルの特別ポイントが加算される(2002年3月31日搭乗分まで)</p> <p>携帯電話やLモードからの利用、マイレージ確認、メールニュース発行など</p> <p>観光地ガイドや乗換案内、天気予報に加え、ホテル、保険、為替情報も紹介している</p>	<p>搭乗前日までにチケットレス予約・決済をすると「プレ割」が適用される。割引率は2%</p> <p>会員専用ページで航路、座席の双方を基本情報として登録できる</p> <p>国内線予約は24時間可能。ただしチケットレスサービスは23:50から02:00まで利用不可</p> <p>1区間50マイルの特別ポイントが加算される(2002年3月31日搭乗分まで)</p> <p>携帯電話やLモードからの利用、マイレージ確認、メールニュース発行など</p> <p>観光地ガイドや乗換案内、天気予報に加え、ホテル、保険、為替情報も紹介している</p>
ユーザビリティ	ウェブデザイン評価 20	17	9	
合計	100	74	61	

パフォーマンスチェック

今回テストを行った6つの航空会社のサイトで、トップページの表示にかかった時間を調査した。6月30日(土)から7月5日(木)まで(7月3日を除く)、4時間おきにDIONとODNを使ってサイトにアクセス。この2つのプロバイダ経由で表示にかかった時間の平均値を取り、さらにすべての時間帯で要した時間の平均値を出したものが右のグラフだ。

トップページにいくら情報が多くても、表示に時間がかかるようでは、ユーザーはほかのサイトに移ってしまう。航空会社の

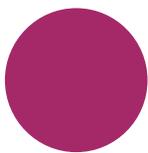
サイトは「便利さ」が重要なので、ページの表示や検索が速いかどうかも気になる点だ。結果として、総合評価で1、2位となった全日空と日本航空のみ、0時台測定値よりも平均値のほうが数値が大きいのは興味深い。なお、このテスト期間中に日本航空がトップページのデザインを変更している。



サイト名 URL	JAPAN AIRLINES (日本航空) www.jal.co.jp	JAS HOMEPAGE (日本エアシステム) www.jas.co.jp	SKYMARK AIRLINES (スカイマーク) ^{*2} www.skymark.co.jp	
会員登録制度	3 会員登録の必要性 3 会員登録のしやすさ 5 会員登録後の利用開始期間 5 会員登録のメリット 7	0 必ず会員登録をする必要がある 3 入力項目は個人情報のみ。登録確認画面で「修正」を押すと最初からやり直しなのは面倒 5 会員登録後に発行されるIDとパスワードで、すぐに利用できる 4 入力の省力、マイレージ制度、メールニュースを 用意。同伴者情報も登録できるのは便利	3 会員制度自体が用意されておらず、誰でも自由に航空券を予約できる 会員制度がないため、評価不可能 会員制度がないため、評価不可能 会員制度がないため、評価不可能	
チケットの予約	3 空席照会の可否 3 空席照会と予約のリンク 3 予約の詳細 5 予約に必要なステップ数 (会員登録している場合) 5 予約に必要なステップ数 (非会員として利用する場合) 3 サイト上の予約確認 5 予約の変更とキャンセル 5 チケットレスサービスの 決済方法 3 チケットの受け取り方法	2 表示されるのは、ネットを通じて予約できる運賃 種別のものみ 0 結果一覧と同じページの下部に表示されたメニュー から、便名を指定する必要がある 2 オプションとして、事前に同伴者も含めた座席指 定ができる 5 4ステップの手順で予約を行う。個人情報は自動 入力されるので確認のみ 5 4ステップの手順で予約を行う。会員との違いは 個人情報の入力部分のみ 3 会員 / 非会員のどちらでも可能。ただし予約番号 が必要になる 3 予約をすべて取り消せるが、予約内容の変更はサ イト上ではできない 1 チケットレスサービスで利用できるのはクレジット カード決済のみ 3 3通りの受け取り方法に対応している。チケット レスはオプション扱い	3 サイト上から申し込める各種運賃について、空席 状況が表示される 0 空席照会后、別ページにジャンプして予約を行う。 会員ID入力など、手続きは面倒 3 通常の予約手続きの流れで、同伴者も含めた座席 指定ができるのは便利 3 予約ステップ数は5。座席も同時に指定できるの は便利。ただ手順は少わかりにくい 1 非会員が予約しようとする、途中で会員登録す る必要がある。3ステップ増えて8になる 1 会員IDとパスワードを入力すれば可能 3 予約をすべて取り消せるが、予約内容の変更はサ イト上ではできない 2 チケットレスサービスで利用できるのはクレジット カード決済とコンビニでの現金決済に対応 2 コンビニ端末での発券は行っていない。営業所と 旅行代理店またはチケットレスの2通り	1 空席情報照会では、利用できる便のものしか表示 されない 3 表示された空席情報にチェックマークを入れれば、 目的の便と運賃で予約できる 0 座席指定などのオプションは用意されていない 会員制度がないため、評価不可能 5 4ステップの手順で予約を行う。入力が省力され ないのでちょっと面倒 0 不可 0 不可 1 チケットレスサービスで利用できるのはクレジット カード決済のみ 1 サイト上からはチケットレスサービスしか申し込 めず、営業所などでは受け取れない
インターネットを 利用するメリット	5 特別料金の有無 5 予約手順の省力 5 予約できる時間帯 2 マイレージサービス 3 その他のサービス 5 サイト自体の情報量	3 ネットからの予約は「e割」(25 - 29%)を適 用。さらにチケットレスで2%割引 2 会員専用ページから、よく利用する航路を2通り まで登録できる 5 不定期に行われるメンテナンス期間以外は、原則 として24時間すべてのサービスが使える 0 特に用意されていない 3 例に挙げた3サービスすべてに対応。ただしマイ レージ確認とメールニュースは会員のみ 4 各種の便利な情報がある。会員と非会員で内容に 差があるので1ポイント減算した	3 24 - 29%の割引が受けられる特別運賃「ネット きっぷ」を用意している 1 同伴者の情報を会員登録に含められる。家族で旅 行する場合などはとても便利 3 予約自体は24時間可能だが、チケットレスの申 し込みは23:45から0:20まで利用不可 2 2002年3月31日搭乗分まで、ネット予約の場 合1区間あたり50マイルが追加される 3 例に挙げた3サービスすべてに対応 5 観光地ガイドや乗換案内、天気予報に加え、ホテ ル、保険、為替情報も紹介している	0 設定はない 0 登録機能はまったく用意されておらず、毎回すべ ての項目を指定する必要がある 0 02:50 - 03:30の時間帯は、すべてのサービス が利用できない。制限が大きいので0点 0 特に用意されていない 0 特に用意されていない 0 天気情報や旅行情報サイトへのリンクがある。独 自コンテンツは用意されていない
ユーザビリティ	20 ウェブデザイン評価	16 16.2 (81 × 0.2)	14 13.8 (69 × 0.2)	11 11.2 (56 × 0.2)
合計	100 69	60	25 (78点満点)	

*1 実際の予約システムや会員制度などは、すべてANA(全日本空輸)のサイトのものを利用することになる。

*2 スカイマークはインターネット予約に利用できる会員制度を設けていない。ここでは、会員サービス関連のポイント加算をすべて採点不能とし、合計点の満点を78点としている。



総合評価

評価基準に基づく採点の結果、今回の検証における総合1位はANA SKY WEBとなった。予約手続きがしやすく決済方法が豊富なこと、会員登録することのメリットが多いこと、そして、ユーザビリティの高さを評価した結果だ。実際に使ってみても、普通のユーザーが知りたい、使いたいと思う機能はほぼ用意されている。会員登録をしてから利用を開始できるまでのタイムラグが1倍以上に短くなり、予約内容をメールで配信するようにすれば、さらに使いやすいサイトになるはずだ。

2位のJAPAN AIRLINESもサイト自体の使い勝手はよく、インターネット特別運賃の「e割」の魅力は高い。ただ今回は、会員登録をしてからサービスが利用できるまでの時間差が気になった。

もちろん、このほかのサイトにも利用したいと感じさせる魅力はある。空席照会からそのまま予約しやすいIAIR DO、「ネットきっぷ」の割引率が高いJAS HOMEPAGEなど、個別項目で高評価を与えたいサイトもあった。だが、総合的な魅力としては、やはり1~2位の上位2サイトが抜け出している感じを受ける。

今回の検証を通じて感じたのは、航空券を巡るシステム自体のわかりづらさだ。航空運賃はとて複雑なシステムになって

いる。期間、航路、便……などの条件によって運賃種別は変わってくる。これに、搭乗までの日数や予約手順の違いによる運賃の違いも加わり、普通のユーザーにとっては頭が混乱する現状となっている。さらに、航空会社ごとに運賃の呼び方にも違いがあり、いっそうわかりづらい状況だ

検証した各サイトとも、こうした複雑な仕組みをユーザーに利用しやすくする工夫を重ねた跡は見られるが、どうしても満足する使い勝手には仕上がっていない。誰でも気軽に航空券を申し込めるようにするためには、航空券の運賃体系自体が大幅に変わるのを待つ必要があるだろう。その日が来る前に、よりいっそうサイトの使い勝手が向上することを望みたい。



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp