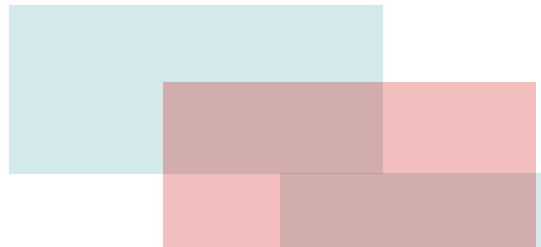
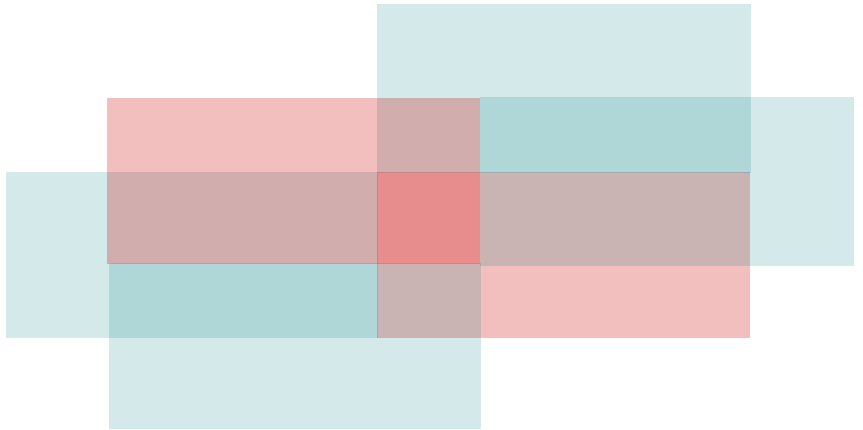
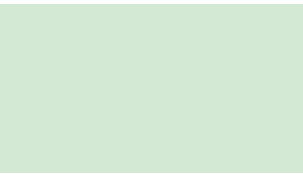
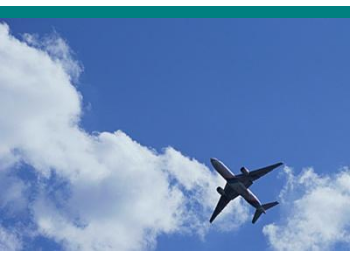


エビロード AB-ROAD

エアライン満足度調査2011

Market Survey Of Airline Satisfaction

～2010年 海外渡航者によるエアラインの評価～



第1部 本報告書の概要	3
1. 調査概要	4
2. 回答者プロフィール	5
・性別／年齢／居住地域／職業／世帯年収	5
・海外渡航目的および同行者／海外渡航形態／機内滞在時間(片道あたり)	6
・利用航空券手配手段	7
・利用した航空券	8
・海外渡航に際しての、航空会社のホームページ利用有無	9
・航空会社のホームページ利用目的	10
・航空会社選択時の重視項目	11
第2部 航空会社評価	13
1. 総合満足度	14
2. 項目別満足度	15
1) 航空機の機材、設備	15
2) 客室乗務員の接客サービス	16
3) 空港内の航空会社職員の接客サービス	17
4) 機内食	18
5) 機内エンターテインメント	19
3. 再利用意向	20
4. 今後利用してみたい航空会社	21

第1部 本報告書の概要



1. 調査概要

○調査目的

2010年の海外渡航者が利用した航空会社の評価を明らかにする。

○調査対象

(株)インテージのインテージ・ネットモニターおよびYahoo!リサーチ・モニター・ライト(全国)より抽出した「18歳以上の2010年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2010年である海外渡航)」6,414人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。

○調査期間

2011年5月20日(金)～5月25日(水)

○調査方法

インターネット調査

○調査集計数

4,000人(調査対象数:6,414人、調査回収数:4,401人(回収率:68.6%))

※調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した。

■調査対象航空会社

日本航空/ANA/JALウェイズ/アメリカン航空/エア・カナダ/コンチネンタル航空(コンチネンタル・マイクロネシア航空)/デルタ航空(旧ノースウエスト航空含む)/ユナイテッド航空/カンタス航空/ジェットスター航空/アジアナ航空/エア・インディア/エバー航空/ガルーダ・インドネシア航空/キャセイパシフィック航空/シンガポール航空/タイ国際航空/大韓航空/チャイナ エアライン/中国国際航空/中国東方航空/中国南方航空/フィリピン航空/ベトナム航空/マレーシア航空/アエロフロート・ロシア航空/アリタリア・イタリア航空/ヴァージン アトランティック航空/エールフランス航空/KLMオランダ航空/オーストリア航空/スイス インターナショナル エアラインズ/ルフトハンザドイツ航空/スカンジナビア航空/トルコ航空/フィンランド航空/ブリティッシュ・エアウエイズ/エジプト航空/エミレーツ航空/カタール航空

※本調査における調査対象航空会社は、同年3月に行った「エイビーロード海外旅行調査2011」(下記参照)において、2010年の一番最後に行った旅行での利用率が40位までの航空会社とした。

『補足』

- ①単一回答の場合、各選択肢ごとに少数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある。
- ②時系列データとして、過去に実施した下記調査の数値を引用している。
「エアライン満足度調査2010」・・・調査期間:2010年5月21日～5月26日 集計サンプル数:4,000人(各航空会社100サンプル)
- ③本調査では、渡航の内容を特定するために、2010年の渡航で対象航空会社を複数回利用している方には、一番最後に対象航空会社を利用した海外渡航に特定して回答いただいた。

(参考)「エイビーロード海外旅行調査2011」 調査概要

○調査目的

2010年の海外旅行者のブッキング状況・費用・満足度などを明らかにする。

○調査対象

(株)インテージのインテージ・ネットモニター(関東・関西・東海の3地域)より抽出した「18歳以上の2010年の海外旅行経験者(出発月が2010年である海外旅行)」

○調査期間

2011年3月29日(火)～4月1日(金)

○調査方法

インターネット調査

○調査集計数

5,094人(調査対象数:7,162人、調査回収数:5,233人(回収率:73.1%))

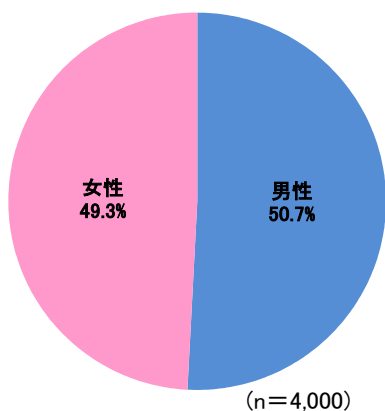
○集計方法

今回の調査結果をレジャー渡航者構成比(性・年代別)に換算して集計(ウェイトバック集計)を行う。その際に利用した換算値を下記に挙げる。

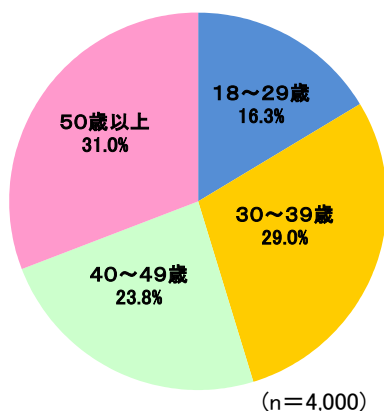
男 性				女 性			
18～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳以上	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50歳以上
0.513	0.815	0.865	1.743	1.009	0.868	0.613	1.577

2. 回答者プロフィール

■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



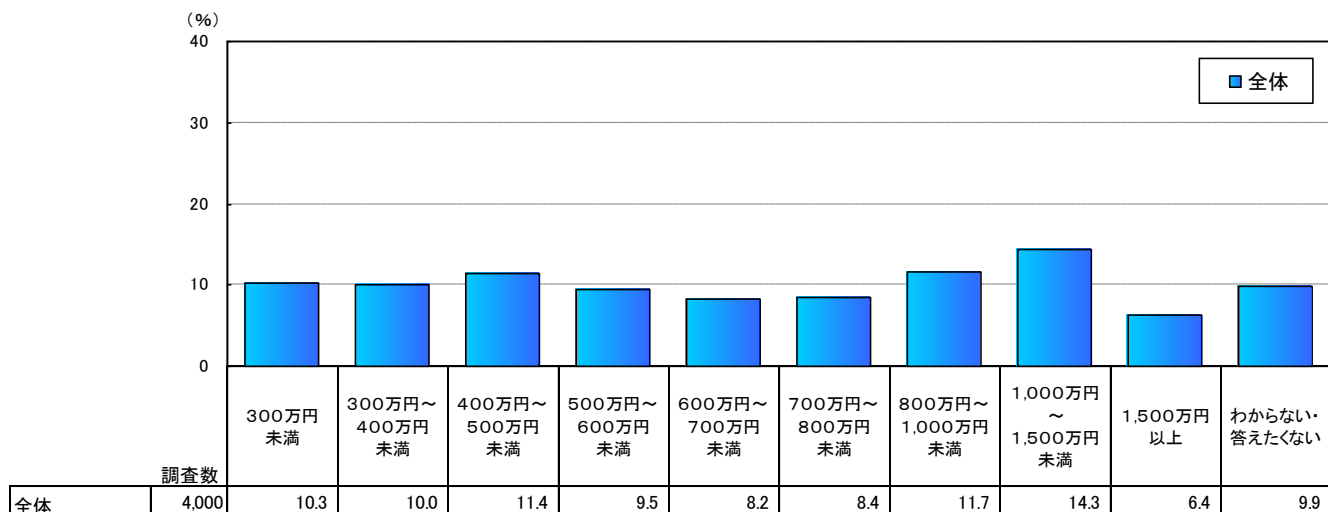
■居住地域(全体/単一回答)

	調査数	居住地域 (%)												
		北海道	東北	関東・計	北関東	1都3県	北陸・甲信越	中部・東海	関西・計	京阪神	その他近畿	中国	四国	九州・沖縄
全体	4,000	2.3	2.9	53.1	3.8	49.4	3.4	10.3	19.6	16.7	2.9	3.2	1.5	3.8

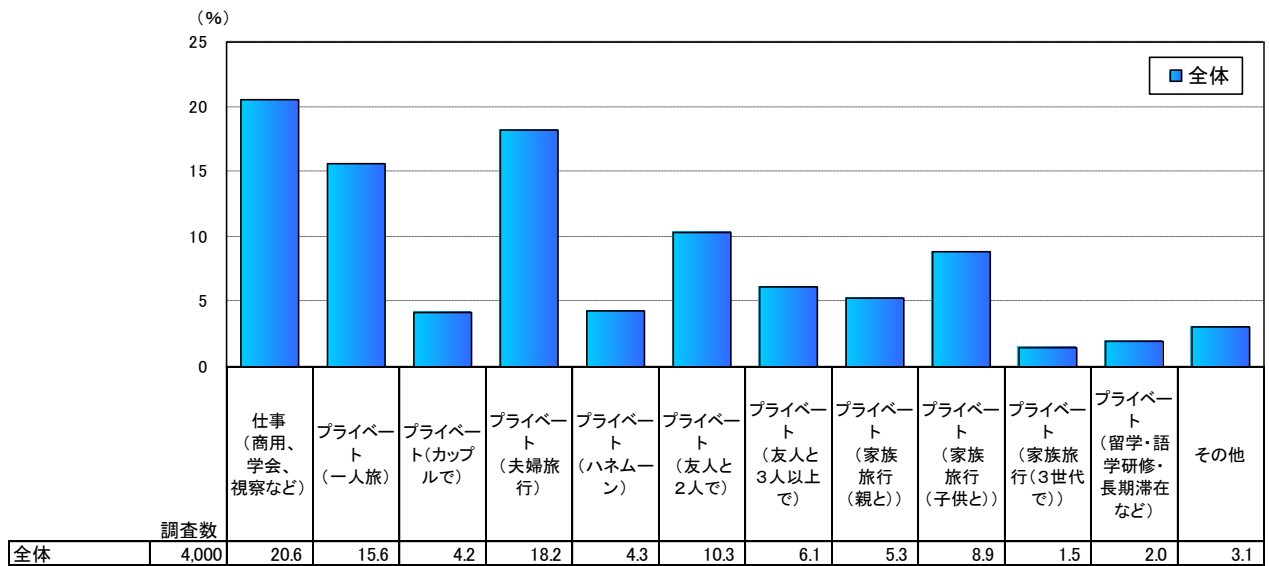
■職業(全体/単一回答)

	調査数	職業 (%)													
		会社員・一般(事務職)	会社員・一般(研究・技術職)	会社員・一般(営業職)	会社員・一般(その他)	会社員・管理職クラス、会社役員	公務員・教職員	自営業	自由業	派遣社員・嘱託社員	アルバイト・パート	学生	専業主婦	無職	その他
全体	4,000	14.1	12.8	5.9	3.8	11.9	6.3	4.9	3.1	4.0	6.4	4.1	13.9	7.7	1.4

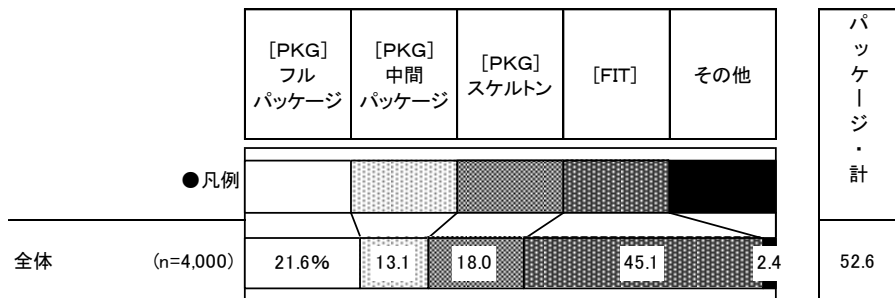
■世帯年収(全体/単一回答)



■海外渡航目的および同行者(全体/単一回答)

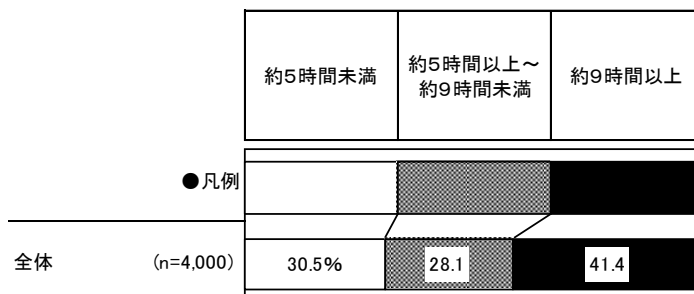


■海外渡航形態(全体/単一回答)

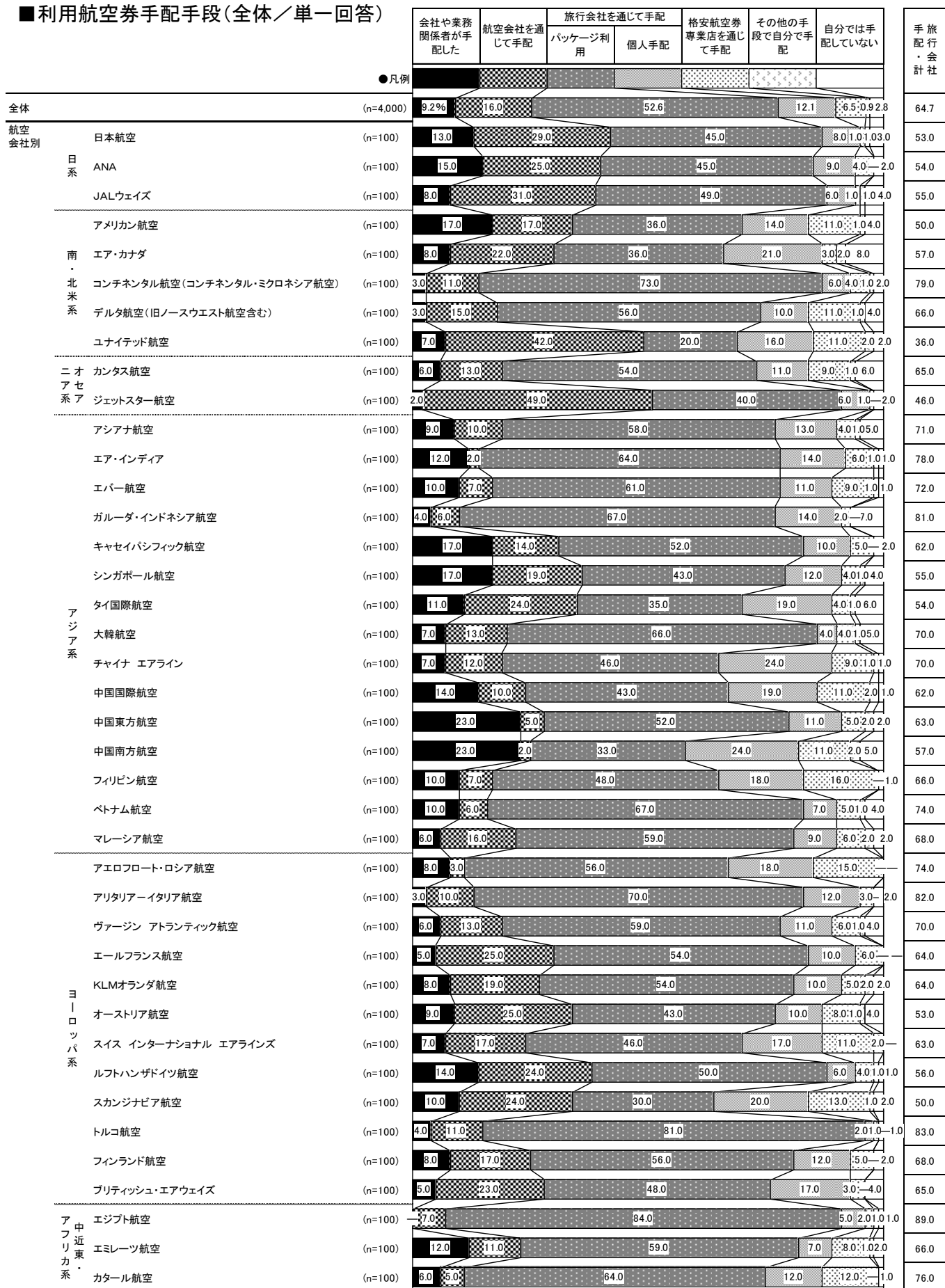


※[PKG]フルパッケージ : 観光やアクティビティ、食事がほとんど組み込まれているツアー
 [PKG]中間パッケージ : 観光やアクティビティ、食事が一部組み込まれているが、一定の自由時間もあるツアー
 [PKG]スケルトン : 往復航空券とホテル、送迎以外は現地では基本的に自由行動のツアー
 [FIT] : 航空券やホテルなどを個別に手配した

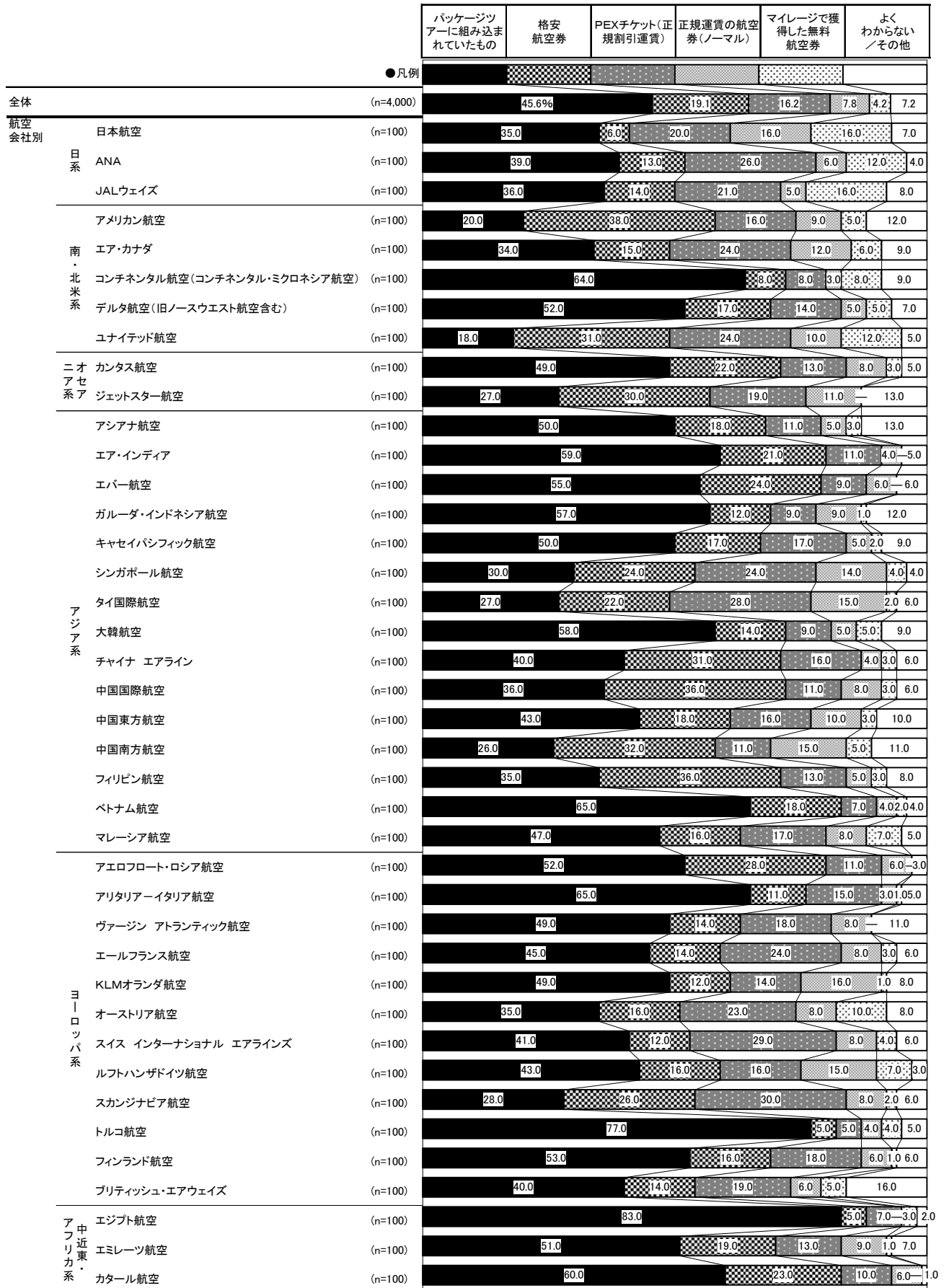
■機内滞在時間(片道あたり)(全体/単一回答)



■利用航空券手配手段(全体/単一回答)



■利用した航空券(全体/単一回答)

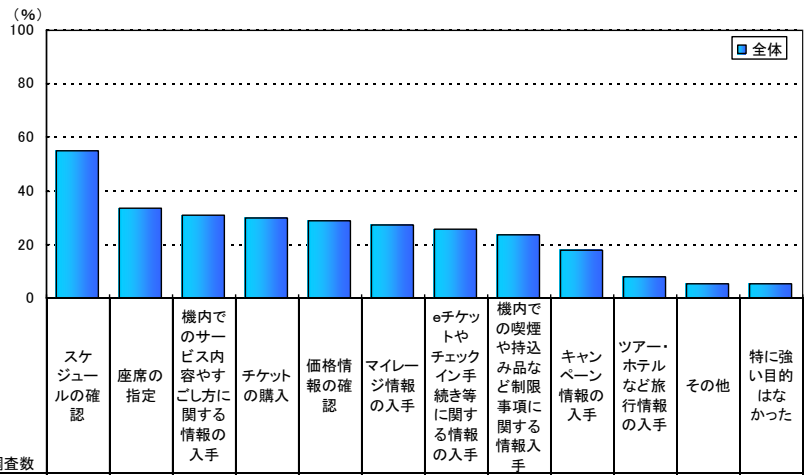


■海外渡航に際しての、航空会社のホームページ利用有無(全体/単一回答)

	●凡例	利用有無		利用した時期		
		利用した	利用していない	予約前	予約時	予約後
全体	(n=4,000)	50.5%	49.5	38.8	26.6	37.5
航空会社別						
ジェットスター航空[オセアニア系]	(n=100)	78.0	22.0	70.0	60.0	57.0
ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	73.0	27.0	66.0	49.0	56.0
スカンジナビア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	64.0	36.0	48.0	36.0	52.0
タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	63.0	37.0	53.0	29.0	41.0
ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	61.0	39.0	44.0	25.0	50.0
JALウェイズ[日系]	(n=100)	61.0	39.0	51.0	48.0	53.0
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	60.0	40.0	35.0	28.0	46.0
カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	60.0	40.0	39.0	22.0	44.0
ANA[日系]	(n=100)	59.0	41.0	53.0	37.0	49.0
シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	57.0	43.0	44.0	29.0	38.0
オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	57.0	43.0	44.0	38.0	43.0
アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	56.0	44.0	43.0	37.0	43.0
マレーシア航空[アジア系]	(n=100)	55.0	45.0	45.0	25.0	37.0
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	55.0	45.0	40.0	31.0	43.0
エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	55.0	45.0	49.0	31.0	40.0
デルタ航空(旧ノースウエスト航空含む)[南・北米系]	(n=100)	55.0	45.0	38.0	28.0	49.0
キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	54.0	46.0	34.0	27.0	45.0
ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	53.0	47.0	37.0	26.0	42.0
ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	53.0	47.0	40.0	31.0	45.0
フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	52.0	48.0	37.0	23.0	40.0
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	51.0	49.0	43.0	34.0	40.0
日本航空[日系]	(n=100)	51.0	49.0	45.0	40.0	47.0
フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	50.0	50.0	41.0	20.0	30.0
アエロフロート・ロシア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	49.0	51.0	30.0	23.0	39.0
エジプト航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	49.0	51.0	34.0	19.0	33.0
トルコ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	49.0	51.0	32.0	17.0	37.0
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	48.0	52.0	39.0	17.0	28.0
エバー航空[アジア系]	(n=100)	47.0	53.0	36.0	25.0	32.0
カンタス航空[オセアニア系]	(n=100)	46.0	54.0	41.0	32.0	29.0
チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	45.0	55.0	40.0	24.0	33.0
スイス インターナショナル エアラインズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	45.0	55.0	35.0	22.0	31.0
アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	44.0	56.0	37.0	22.0	31.0
大韓航空[アジア系]	(n=100)	40.0	60.0	27.0	18.0	33.0
ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	37.0	63.0	27.0	18.0	23.0
コンチネンタル航空(コンチネンタル・ミクロネシア航空)[南・北米系]	(n=100)	37.0	63.0	28.0	16.0	24.0
エア・インドネシア[アジア系]	(n=100)	38.0	64.0	25.0	14.0	22.0
アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	35.0	65.0	26.0	13.0	21.0
中国国際航空[アジア系]	(n=100)	32.0	68.0	29.0	15.0	19.0
中国南方航空[アジア系]	(n=100)	29.0	71.0	17.0	8.0	18.0
中国東方航空[アジア系]	(n=100)	19.0	81.0	11.0	7.0	15.0

※航空券の「予約前」「予約時」「予約後」のいずれかの段階でホームページを利用していれば、「利用した」とみなしている。
エアライン満足度調査2011

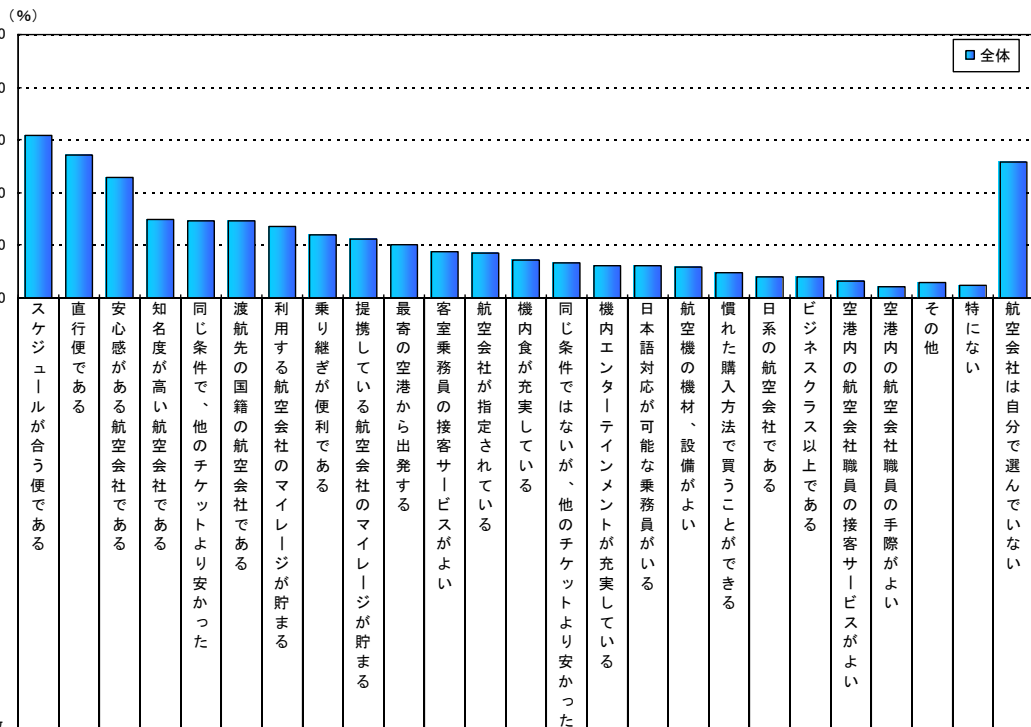
■航空会社のホームページ利用目的(航空会社ホームページ利用者／複数回答)



調査数	スケジュールの確認	座席の指定	機内でのサービス内容や過ごし方に関する情報の入手	チケットの購入	価格情報の確認	マイレージ情報の入手	eチケットやチェックイン手続き等に関する情報の入手	機内での喫煙や持ち込み品など制限事項に関する情報の入手	キャンペーン情報の入手	ツアー・ホテルなど旅行情報の入手	その他	特に強いものはなかった
全体 (n=2,020)	54.8	33.3	30.9	29.8	28.6	27.2	25.4	23.4	17.7	8.0	5.0	5.0
航空会社別												
日本航空[日系] (n=51)	64.7	64.7	21.6	64.7	35.3	39.2	33.3	17.6	25.5	13.7	2.0	3.9
ANA[日系] (n=59)	64.4	45.8	27.1	44.1	37.3	39.0	33.9	13.6	32.2	13.6	5.1	3.4
JALウェイズ[日系] (n=61)	63.9	70.5	29.5	62.3	32.8	44.3	37.7	21.3	31.1	9.8	4.9	1.6
アメリカン航空[南・北米系] (n=56)	60.7	42.9	21.4	35.7	25.0	26.8	23.2	33.9	17.9	8.9	5.4	3.6
エア・カナダ[南・北米系] (n=55)	67.3	29.1	32.7	40.0	43.6	16.4	25.5	32.7	12.7	3.6	3.6	—
コンチネンタル航空(コンチネンタル・マイクロネシア航空)[南・北米系] (n=37)	37.8	48.6	8.1	16.2	16.2	18.9	24.3	13.5	2.7	8.1	5.4	5.4
デルタ航空(旧ノースウエスト航空含む)[南・北米系] (n=55)	65.5	61.8	20.0	25.5	21.8	40.0	32.7	18.2	18.2	5.5	5.5	—
ユナイテッド航空[南・北米系] (n=73)	72.6	54.8	24.7	45.2	35.6	30.1	31.5	16.4	21.9	2.7	—	1.4
カンタス航空[オセアニア系] (n=46)	52.2	26.1	21.7	34.8	28.3	28.3	23.9	26.1	23.9	21.7	4.3	15.2
ジェットスター航空[オセアニア系] (n=78)	62.8	46.2	38.5	69.2	61.5	15.4	35.9	33.3	30.8	6.4	—	1.3
アジア系												
アジアナ航空[アジア系] (n=35)	54.3	17.1	25.7	14.3	28.6	17.1	11.4	20.0	25.7	11.4	5.7	5.7
エア・インディア[アジア系] (n=36)	47.2	5.6	30.6	11.1	11.1	11.1	8.3	27.8	2.8	5.6	2.8	11.1
エバー航空[アジア系] (n=47)	44.7	19.1	23.4	21.3	14.9	17.0	14.9	10.6	8.5	4.3	6.4	4.3
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系] (n=48)	33.3	4.2	31.3	8.3	22.9	18.8	6.3	41.7	18.8	4.2	—	8.3
キャセイパシフィック航空[アジア系] (n=54)	42.6	31.5	27.8	24.1	25.9	25.9	29.6	13.0	14.8	11.1	3.7	9.3
シンガポール航空[アジア系] (n=57)	59.6	45.6	28.1	31.6	29.8	15.8	19.3	15.8	14.0	15.8	3.5	3.5
タイ国際航空[アジア系] (n=63)	69.8	36.5	25.4	33.3	41.3	22.2	27.0	11.1	15.9	6.3	3.2	3.2
大韓航空[アジア系] (n=40)	47.5	32.5	17.5	22.5	20.0	25.0	22.5	12.5	15.0	7.5	5.0	10.0
チャイナ エアライン[アジア系] (n=45)	71.1	37.8	33.3	20.0	40.0	24.4	35.6	17.8	15.6	2.2	2.2	—
中国国際航空[アジア系] (n=32)	59.4	15.6	31.3	25.0	28.1	18.8	15.6	21.9	15.6	18.8	—	—
中国東方航空[アジア系] ※ (n=19)	57.9	5.3	21.1	15.8	21.1	31.6	31.6	31.6	21.1	15.8	5.3	10.5
中国南方航空[アジア系] ※ (n=29)	69.0	3.4	13.8	3.4	20.7	41.4	17.2	13.8	10.3	3.4	10.3	10.3
フィリピン航空[アジア系] (n=50)	54.0	6.0	10.0	18.0	28.0	26.0	10.0	12.0	12.0	6.0	4.0	4.0
ベトナム航空[アジア系] (n=37)	32.4	5.4	29.7	10.8	16.2	18.9	10.8	10.8	18.9	13.5	5.4	16.2
マレーシア航空[アジア系] (n=55)	63.6	25.5	25.5	27.3	29.1	10.9	18.2	16.4	12.7	3.6	7.3	7.3
ヨーロッパ系												
アエロフロート・ロシア航空[ヨーロッパ系] (n=49)	44.9	24.5	46.9	14.3	24.5	26.5	20.4	32.7	6.1	—	2.0	4.1
アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系] (n=44)	61.4	20.5	38.6	18.2	25.0	27.3	18.2	31.8	15.9	9.1	2.3	2.3
ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系] (n=61)	54.1	36.1	42.6	26.2	32.8	24.6	31.1	37.7	32.8	8.2	8.2	—
エールフランス航空[ヨーロッパ系] (n=51)	60.8	51.0	27.5	41.2	43.1	27.5	27.5	31.4	13.7	5.9	5.9	7.8
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系] (n=55)	45.5	43.6	36.4	36.4	29.1	40.0	36.4	32.7	20.0	3.6	1.8	5.5
オーストリア航空[ヨーロッパ系] (n=57)	47.4	29.8	33.3	33.3	28.1	38.6	29.8	26.3	17.5	8.8	7.0	7.0
スイス インターナショナル エアラインズ[ヨーロッパ系] (n=45)	55.6	28.9	31.1	24.4	28.9	31.1	33.3	24.4	22.2	13.3	2.2	11.1
ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系] (n=53)	52.8	35.8	35.8	30.2	22.6	28.3	28.3	24.5	24.5	5.7	3.8	9.4
スカンジナビア航空[ヨーロッパ系] (n=64)	70.3	45.3	39.1	34.4	35.9	32.8	39.1	25.0	20.3	14.1	12.5	1.6
トルコ航空[ヨーロッパ系] (n=49)	34.7	12.2	51.0	16.3	14.3	26.5	14.3	26.5	16.3	6.1	10.2	8.2
フィンランド航空[ヨーロッパ系] (n=52)	44.2	36.5	44.2	32.7	21.2	30.8	28.8	26.9	17.3	1.9	9.6	1.9
ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系] (n=53)	52.8	39.6	28.3	30.2	18.9	22.6	37.7	26.4	11.3	11.3	13.2	3.8
中近東・アフリカ系												
エジプト航空[中近東・アフリカ系] (n=49)	42.9	8.2	44.9	12.2	14.3	34.7	12.2	22.4	6.1	8.2	4.1	6.1
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系] (n=60)	36.7	20.0	43.3	21.7	21.7	23.3	20.0	25.0	6.7	5.0	6.7	6.7
カタール航空[中近東・アフリカ系] (n=60)	43.3	25.0	43.3	11.7	18.3	41.7	23.3	28.3	16.7	6.7	8.3	3.3

※調査数が30未満のものは、参考値とする。

■航空会社選択時の重視項目(全体/複数回答)



調査数		30.8	27.0	22.9	14.9	14.5	14.5	13.5	12.0	11.2	10.0	8.8	8.4	7.3	6.6	6.1	6.0	5.9	4.7	4.1	4.0	3.1	2.1	3.0	2.4	25.7	
全体	(n=4,000)	30.8	27.0	22.9	14.9	14.5	14.5	13.5	12.0	11.2	10.0	8.8	8.4	7.3	6.6	6.1	6.0	5.9	4.7	4.1	4.0	3.1	2.1	3.0	2.4	25.7	
性別	男性	(n=2,027)	32.6	27.0	24.4	15.9	16.1	15.4	15.7	13.3	13.3	11.2	10.0	7.9	7.5	7.1	5.9	7.1	6.9	5.4	5.2	5.2	3.4	2.4	2.5	2.4	22.6
	女性	(n=1,973)	29.0	26.9	21.3	13.9	12.9	13.5	11.3	10.6	9.1	8.8	7.6	8.8	7.0	6.0	6.3	4.8	4.9	4.0	3.0	2.7	2.8	1.7	3.5	2.3	28.9
年代別	18~29歳	(n=653)	24.3	19.1	20.5	13.3	15.2	11.2	8.7	10.9	6.6	9.0	5.8	6.7	7.2	8.0	5.4	3.7	4.3	3.8	2.6	1.7	3.2	1.2	2.1	3.1	32.9
	30~39歳	(n=1,159)	33.6	26.8	24.2	15.6	17.1	10.8	14.2	12.1	11.3	10.3	8.4	6.9	7.2	7.4	7.9	6.2	5.7	4.6	4.7	3.1	3.5	2.6	4.1	3.0	21.6
	40~49歳	(n=950)	37.3	31.3	23.5	15.7	16.5	14.7	16.8	11.9	14.6	10.4	9.5	7.8	7.2	6.6	6.0	6.1	6.4	5.3	4.7	5.6	3.1	2.4	3.2	2.0	19.5
	50歳以上	(n=1,238)	26.7	27.9	22.4	14.5	10.3	19.4	12.8	12.6	11.0	10.0	10.3	11.1	7.5	5.0	4.9	6.8	6.5	4.8	3.9	4.8	2.7	1.7	2.3	1.6	30.6
居住地域別	関東	(n=2,124)	31.6	28.8	23.7	15.4	15.0	15.4	14.9	12.3	13.4	7.3	9.7	8.6	7.7	7.2	6.8	5.7	6.6	5.3	4.5	4.9	3.7	2.3	3.2	2.4	23.6
	関西	(n=784)	32.3	24.6	23.3	15.1	14.7	14.4	12.0	12.8	9.4	15.3	9.3	7.9	8.0	6.4	5.9	6.8	5.7	4.8	3.7	3.2	2.9	2.6	2.8	1.4	26.7
	東海	(n=413)	26.9	23.7	21.3	14.3	12.3	11.1	14.3	11.1	7.3	15.3	8.7	8.2	7.5	5.6	5.8	6.1	4.6	2.2	3.6	2.9	1.5	1.0	1.9	3.9	31.0
渡航形態別	PKG	(n=2,102)	18.7	21.4	19.2	12.4	6.5	10.7	6.6	5.9	4.9	7.6	7.3	12.9	6.3	2.9	4.5	6.2	4.2	1.4	3.4	1.8	2.6	2.0	1.3	2.5	41.9
	フルPKG	(n=862)	9.5	15.0	15.4	9.0	2.7	8.0	4.5	3.5	4.1	4.1	5.5	13.7	5.1	0.9	3.7	4.8	2.8	0.2	2.1	1.5	1.5	0.5	0.6	1.3	54.5
	中間PKG	(n=522)	16.7	19.7	22.8	16.1	5.2	13.2	6.3	6.9	6.1	8.4	9.0	12.3	7.5	2.7	4.8	8.2	6.1	1.3	3.3	1.7	4.2	3.8	1.1	3.8	41.4
	スケルトン	(n=718)	31.3	30.4	21.2	13.6	12.1	12.1	9.3	8.1	5.2	11.1	8.2	12.4	6.8	5.4	5.2	6.4	4.6	2.9	5.0	2.2	2.8	2.4	2.4	2.9	27.0
FIT	(n=1,804)	45.1	33.1	26.7	17.7	23.8	18.6	21.2	18.7	18.3	12.9	10.6	3.4	8.3	11.1	7.8	5.8	7.8	8.4	5.0	6.7	3.5	2.2	4.5	2.2	6.8	
同行者別	一人旅	(n=622)	38.6	28.6	26.5	16.7	19.9	17.7	20.4	16.9	16.9	10.6	9.2	6.1	8.7	10.3	8.2	5.5	6.8	8.8	4.2	5.3	3.9	1.9	4.7	2.7	13.0
	夫婦・カップル・ハネムーン	(n=1,068)	25.4	25.8	21.1	12.8	11.6	14.5	11.4	10.3	9.0	9.1	8.9	11.8	6.9	5.1	5.4	5.9	5.6	3.7	2.2	5.1	1.8	1.7	2.6	2.2	32.2
	友人	(n=656)	27.6	24.4	18.4	13.6	12.5	11.0	9.6	9.0	6.7	9.1	7.5	10.4	5.6	5.9	4.9	5.6	5.2	2.7	4.4	1.5	3.5	1.5	1.4	2.3	33.2
	家族旅行	(n=628)	27.2	31.7	25.5	17.0	12.9	14.3	11.9	8.8	9.4	10.4	10.5	8.4	9.6	5.7	7.0	7.2	6.2	3.7	4.9	3.3	4.3	3.0	3.3	1.1	23.9
利用クラス別	ビジネスクラス以上	(n=474)	35.9	30.0	35.9	19.0	13.3	21.3	25.5	14.1	16.0	10.3	17.5	7.0	12.9	5.5	6.8	8.4	11.6	7.2	7.6	33.1	7.4	5.7	4.2	2.3	9.9
	エコノミークラス	(n=3,526)	30.1	26.5	21.1	14.4	14.7	13.5	11.9	11.7	10.6	10.0	7.7	8.6	6.5	6.7	6.0	5.6	5.1	4.4	3.6	0.1	2.6	1.6	2.8	2.4	27.9

第2部 航空会社評価



1. 総合満足度 ー上位21社ー

●総合満足度は、全体平均で3.69ポイント。

●エミレーツ航空が4.34ポイントで昨年2位から逆転でトップ。次いで、シンガポール航空(4.28ポイント)、ANA(4.11ポイント)が続く。

■ 航空会社の総合満足度(全体／単一回答)

今年順位	昨年順位	順位変動	航空会社別	n	凡例					満足度ポイント	昨年満足度	
					満足である	どちらかといえば満足である	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である			
			全体	(n=4,000)	17.2%	48.4		24.0	7.2	3.4	3.69	3.70
1位	(2位)	↑	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)		47.0		43.0	8.0	1.0	4.34	4.21
2位	(1位)	↓	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)		46.0		42.0	8.0	2.0	4.28	4.46
3位	(4位)	↑	ANA[日系]	(n=100)		36.0		45.0	14.0	4.0	4.11	4.16
4位	(6位)	↑	ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]	(n=100)		25.0		56.0	17.0	2.0	4.04	4.11
5位	(7位)	↑	スイス インターナショナル エアラインズ[ヨーロッパ系]	(n=100)		29.0		50.0	16.0	5.0	4.03	4.05
6位	(13位)	↑	JALウェイズ[日系]	(n=100)		31.0		46.0	16.0	6.0	4.00	3.87
7位	(9位)	↑	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)		29.0		47.0	20.0	2.0	3.99	3.99
8位	(18位)	↑	アジアナ航空[アジア系]	(n=100)		23.0		55.0	19.0	3.0	3.98	3.79
9位	(14位)	↑	マレーシア航空[アジア系]	(n=100)		20.0		59.0	18.0	2.0	3.95	3.86
10位	(8位)	↓	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)		25.0		49.0	21.0	4.0	3.93	4.00
11位	(15位)	↑	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)		21.0		55.0	18.0	4.0	3.89	3.83
12位	(23位)	↑	トルコ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)		26.0		47.0	18.0	6.0	3.87	3.72
12位	(10位)	↓	ルフハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)		18.0		57.0	21.0	2.0	3.87	3.96
14位	(17位)	↑	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)		15.0		64.0	15.0	4.0	3.86	3.81
15位	(21位)	↑	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)		22.0		49.0	22.0	6.0	3.85	3.74
15位	(20位)	↑	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)		18.0		54.0	24.0	3.0	3.85	3.78
17位	(11位)	↓	日本航空[日系]	(n=100)		24.0		48.0	18.0	7.0	3.83	3.94
18位	(18位)	-	エバー航空[アジア系]	(n=100)		21.0		45.0	29.0	3.0	3.80	3.79
19位	(12位)	↓	カンタス航空[オセアニア系]	(n=100)		17.0		51.0	27.0	4.0	3.79	3.91
20位	(24位)	↑	大韓航空[アジア系]	(n=100)		14.0		57.0	24.0	3.0	3.78	3.68
20位	(16位)	↓	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)		13.0		63.0	16.0	5.0	3.78	3.82

※満足度ポイントは、満足である(+5)、どちらかといえば満足である(+4)、どちらともいえない(+3)、どちらかといえば不満である(+2)、不満である(+1)として算出した加重平均値。

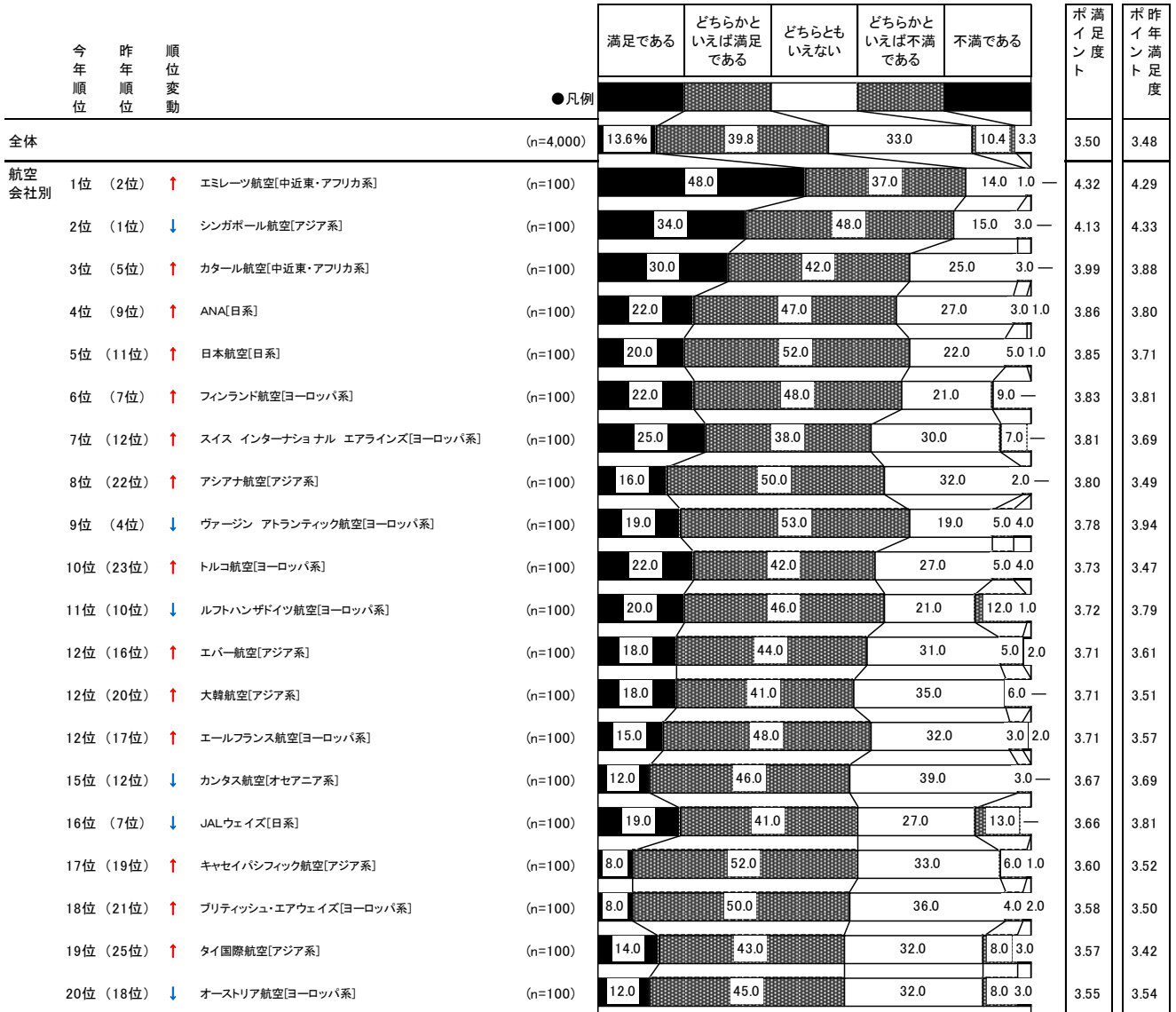
※「総合満足度」は部門別満足度ポイントの合計ではなく、今回調査した単独設問で算出した数値を使用。

2. 項目別満足度

1) 航空機の機材、設備 — 上位20社 —

- “航空機の機材、設備”に対する満足度は、全体平均で3.50ポイント。
- エミレーツ航空が4.32ポイントで昨年2位から逆転でトップ。次いで、シンガポール航空(4.13ポイント)、カタール航空(3.99ポイント)が続く。
- 満足理由、不満理由は「機体の新しさ・きれいさ」「座席の幅・快適さ」が上位。

■ 航空機の機材、設備に対する満足度(全体／単一回答)



※満足度ポイントは、満足である(+5)、どちらかといえば満足である(+4)、どちらともいえない(+3)、どちらかといえば不満である(+2)、不満である(+1)として算出した加重平均値。

■ 航空機の機材、設備についての満足理由／不満理由(全体／複数回答)

調査数	理由							
	機体の新しさ・きれいさ	座席の幅・快適さ	温度設定・空調・調光の快適さ	機内アメニティの充実度	トイレの快適さ	その他	特になし	
満足理由	2,135	39.7	34.1	28.7	25.0	13.0	1.7	20.4
不満理由	1,865	25.1	34.6	9.1	17.2	12.0	3.3	33.7

※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

2)客室乗務員の接客サービス — 上位20社 —

- “客室乗務員の接客サービス” に対する満足度は、全体平均で3.60ポイント。
- シンガポール航空が4.10ポイントで昨年に続いてトップ。次いで、エミレーツ航空(4.08ポイント)、ANA(4.04ポイント)が続く。
- 満足理由、不満理由は、いずれも「対応の丁寧さ」が上位。

■ 客室乗務員の接客サービスに対する満足度(全体／単一回答)

今年順位	昨年順位	順位変動	航空会社別	n	満足度					ポイント	昨年ポイント
					満足である	どちらかといえば満足である	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である		
● 凡例											
全体				(n=4,000)	15.0%	44.2	29.6	8.4	3.0	3.60	3.62
1位	(1位)	-	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	36.0	42.0	18.0	4.0	4.10	4.30	
2位	(6位)	↑	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	32.0	49.0	15.0	3.0	4.08	3.98	
3位	(5位)	↑	ANA[日系]	(n=100)	36.0	38.0	22.0	2.0	4.04	3.99	
4位	(8位)	↑	スイス インターナショナル エアラインズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	27.0	49.0	19.0	5.0	3.98	3.95	
5位	(10位)	↑	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	26.0	47.0	24.0	2.0	3.95	3.87	
6位	(7位)	↑	JALウェイズ[日系]	(n=100)	24.0	51.0	19.0	6.0	3.93	3.97	
7位	(19位)	↑	アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	20.0	52.0	25.0	3.0	3.89	3.72	
8位	(4位)	↓	日本航空[日系]	(n=100)	26.0	47.0	19.0	5.0	3.88	4.12	
9位	(12位)	↑	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	21.0	46.0	29.0	3.0	3.83	3.82	
10位	(15位)	↑	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	17.0	55.0	22.0	5.0	3.82	3.76	
10位	(11位)	↑	マレーシア航空[アジア系]	(n=100)	15.0	55.0	28.0	1.0	3.82	3.85	
10位	(20位)	↑	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	14.0	59.0	23.0	3.0	3.82	3.68	
13位	(9位)	↓	ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	16.0	53.0	28.0	2.0	3.81	3.91	
14位	(13位)	↓	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	19.0	47.0	28.0	4.0	3.77	3.77	
15位	(13位)	↓	ルフハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	17.0	50.0	26.0	6.0	3.76	3.77	
16位	(22位)	↑	エバー航空[アジア系]	(n=100)	17.0	47.0	29.0	6.0	3.73	3.65	
16位	(17位)	↑	カンタス航空[オセアニア系]	(n=100)	22.0	41.0	28.0	6.0	3.73	3.73	
18位	(16位)	↓	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	16.0	49.0	27.0	6.0	3.71	3.74	
19位	(26位)	↑	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	19.0	43.0	26.0	11.0	3.68	3.53	
20位	(23位)	↑	大韓航空[アジア系]	(n=100)	15.0	45.0	33.0	6.0	3.67	3.63	

※満足度ポイントは、満足である(+5)、どちらかといえば満足である(+4)、どちらともいえない(+3)、どちらかといえば不満である(+2)、不満である(+1)として算出した加重平均値。

■ 客室乗務員の接客サービスについての満足理由／不満理由(全体／複数回答)

調査数	(%)						
	対応の早さ	対応の丁寧さ	対応の正確さ	離着陸時などの案内	その他	特になし	
満足理由	2,364	26.1	63.9	24.1	15.9	2.6	16.4
不満理由	1,636	12.8	34.0	10.5	6.1	6.2	46.0

※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

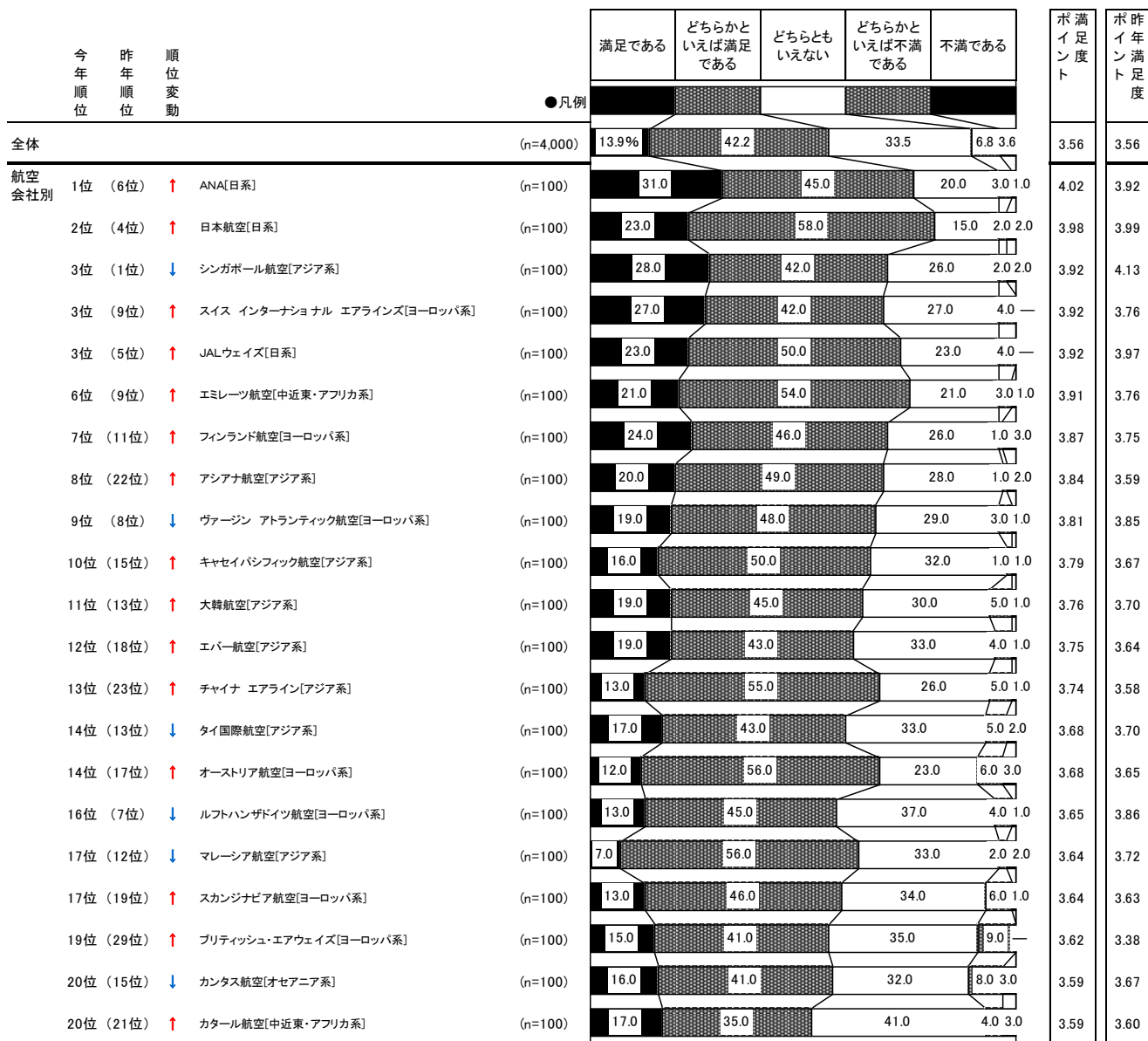
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

3) 空港内の航空会社職員の接客サービス — 上位21社 —

- “空港内の航空会社職員の接客サービス”に対する満足度は、全体平均で3.56ポイント。
- ANAが4.02ポイントで昨年6位から躍進しトップ。次いで、日本航空(3.98ポイント)。3位はシンガポール航空、スイス インターナショナル エアラインズ、JALウェイズが同ポイント(3.92ポイント)となった。
- 満足理由、不満理由は「チェックイン・荷物預けのスムーズさ」が上位。

■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度(全体/単一回答)



※満足度ポイントは、満足である(+5)、どちらかといえば満足である(+4)、どちらともいえない(+3)、どちらかといえば不満である(+2)、不満である(+1)として算出した加重平均値。

■ 空港内の航空会社職員の接客サービスについての満足理由/不満理由(全体/複数回答)

調査数	理由 (%)						
	チェックイン・荷物預けのスムーズさ	搭乗ゲートや乗継の案内	荷物検査や持込制限品などの案内	超過手荷物料金に関する案内・対応	その他	特になし	
満足理由	2,245	63.7	31.2	18.7	8.0	1.5	24.0
不満理由	1,755	26.6	14.1	9.7	6.2	5.1	52.1

※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

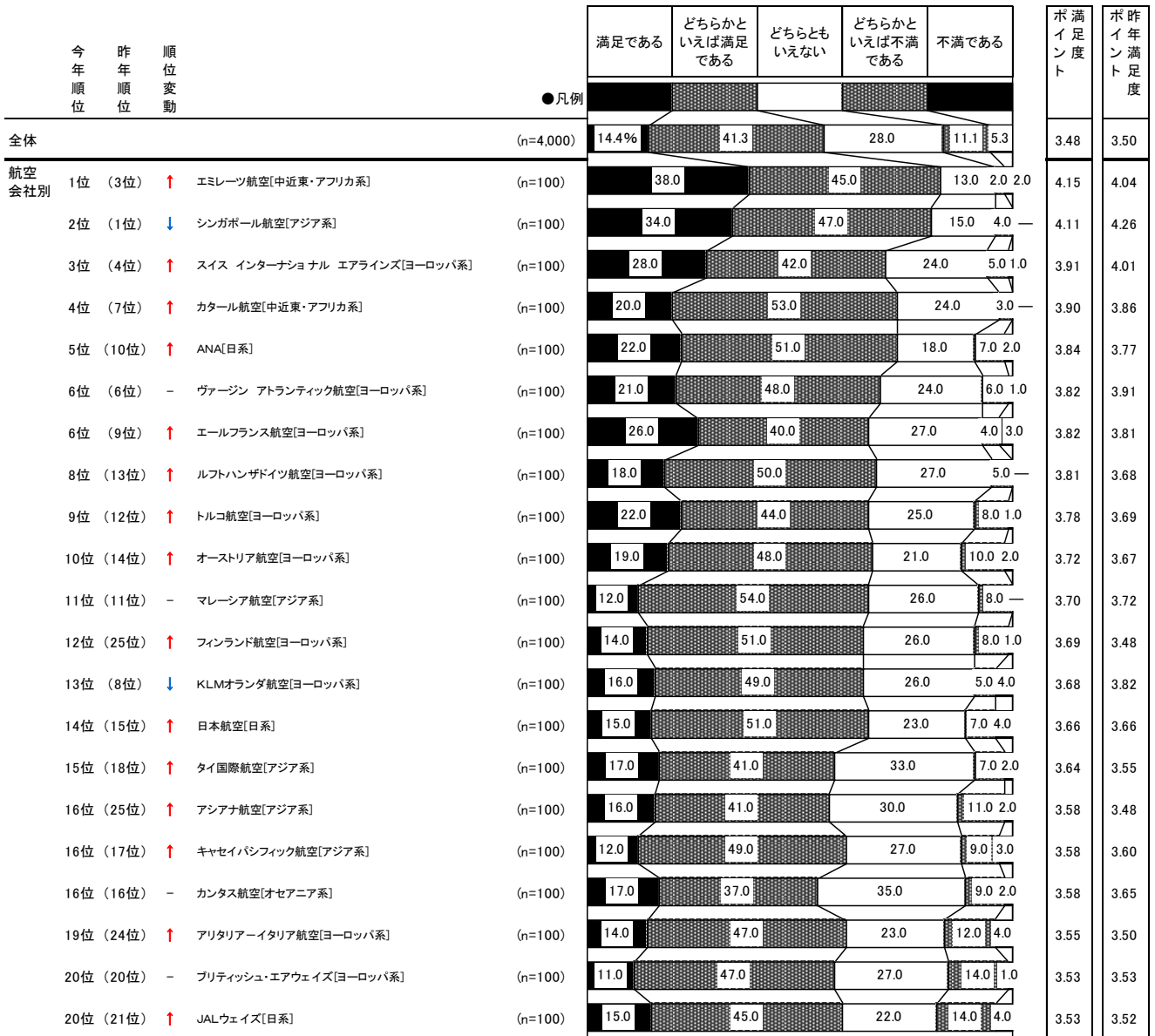
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

4)機内食 —上位21社—

- “機内食”に対する満足度は、全体平均で3.48ポイント。
- エミレーツ航空が4.15ポイントで昨年3位から上昇し、トップ。次いで、シンガポール航空(4.11ポイント)、スイス インターナショナル エアラインズ(3.91ポイント)が続く。
- 満足理由、不満理由は、いずれも「食事の味」が最も高い。

■ 機内食に対する満足度(全体／単一回答)



※満足度ポイントは、満足である(+5)、どちらかといえば満足である(+4)、どちらともいえない(+3)、どちらかといえば不満である(+2)、不満である(+1)として算出した加重平均値。

■ 機内食についての満足理由／不満理由(全体／複数回答)

調査数	(%)								
	食事の味	食事の量	軽食・スナック・デザート	ソフトドリンク	アルコール類	無料で提供される食事やドリンク類の範囲	その他	特になし	
満足理由	2,225	71.4	49.9	30.9	33.4	29.3	32.0	1.0	3.3
不満理由	1,775	62.8	15.8	11.2	5.5	7.2	12.1	4.1	18.3

※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

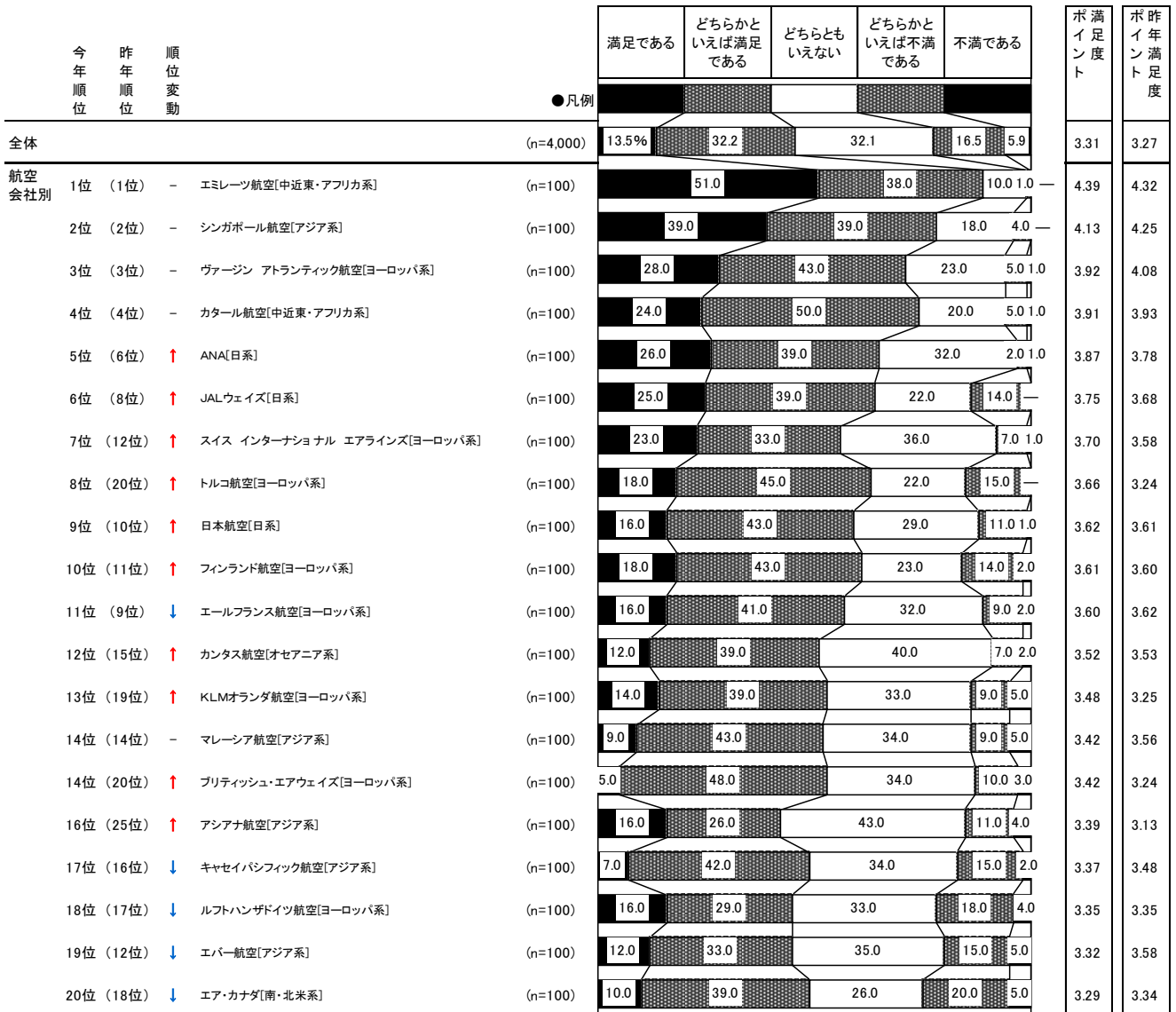
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

5)機内エンターテインメント —上位20社—

- “機内エンターテインメント”に対する満足度は、全体平均で3.31ポイント。
- エミレーツ航空が4.39ポイントでトップ。次いで、シンガポール航空(4.13ポイント)、ヴァージンアトランティック航空(3.92ポイント)が続く。
- 満足理由、不満理由は「映画・テレビのプログラム内容」「映画・テレビのチャンネル数」が突出。

■ 機内エンターテインメントに対する満足度(全体/単一回答)



※満足度ポイントは、満足である(+5)、どちらかといえば満足である(+4)、どちらともいえない(+3)、どちらかといえば不満である(+2)、不満である(+1)として算出した加重平均値。

■ 機内エンターテインメントについての満足理由/不満理由(全体/複数回答)

	調査数	映画・テレビのチャンネル数	映画・テレビのプログラム内容	音楽チャンネル数	音楽のプログラム内容	ゲームの種類・内容	機内誌	雑誌・新聞	オンデマンド放送	シートバックTV	機内販売の価格や品揃えなど	その他	特になし
満足理由	1,826	49.2	53.4	18.6	13.5	17.4	12.3	9.3	11.6	14.0	4.2	0.3	14.1
不満理由	2,174	26.9	36.5	9.3	9.7	7.8	7.8	7.6	6.0	7.4	3.2	5.4	33.6

※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

3. 再利用意向

- 再利用意向は、「是非利用したい」が19%、「利用したい」を合わせた「再利用意向・計」は64%。
- 航空会社別でみると、エミレーツ航空で「是非利用したい」が48%と高く、「利用したい」を合わせると「再利用意向・計」は89%に達している。次いで、「再利用意向・計」はANAが85%、シンガポール航空が84%で続く。

■ 再利用意向(全体/単一回答)

		是非 利用したい	利用したい	どちらとも いえない	あまり利用 したくない	もう利用 したくない	意再 向利 ・用 計
●凡例							
全体	(n=4,000)	19.3%	44.9%	27.1%	6.1%	2.7%	64.2
航空会社別							
日本系							
日本航空	(n=100)	25.0	45.0	23.0	6.0	1.0	70.0
ANA	(n=100)	44.0	41.0	11.0	3.0	1.0	85.0
JALウェイズ	(n=100)	31.0	49.0	17.0	3.0	0.0	80.0
南・北米系							
アメリカン航空	(n=100)	11.0	39.0	37.0	9.0	4.0	50.0
エア・カナダ	(n=100)	18.0	46.0	27.0	4.0	5.0	64.0
コンチネンタル航空(コンチネンタル・マイクロネシア航空)	(n=100)	11.0	49.0	30.0	8.0	2.0	60.0
デルタ航空(旧ノースウエスト航空含む)	(n=100)	14.0	39.0	33.0	8.0	6.0	53.0
ユナイテッド航空	(n=100)	16.0	48.0	31.0	5.0	0.0	64.0
ニオアセ系							
カンタス航空	(n=100)	18.0	49.0	31.0	1.0	1.0	67.0
ジェットスター航空	(n=100)	19.0	41.0	23.0	10.0	7.0	60.0
アジア系							
アジアナ航空	(n=100)	29.0	50.0	20.0	1.0	0.0	79.0
エア・インドия	(n=100)	7.0	34.0	42.0	11.0	6.0	41.0
エバー航空	(n=100)	18.0	46.0	34.0	1.0	1.0	64.0
ガルーダ・インドネシア航空	(n=100)	18.0	42.0	31.0	5.0	4.0	60.0
キャセイパシフィック航空	(n=100)	21.0	46.0	29.0	4.0	0.0	67.0
シンガポール航空	(n=100)	46.0	38.0	12.0	2.0	2.0	84.0
タイ国際航空	(n=100)	19.0	59.0	20.0	1.0	1.0	78.0
大韓航空	(n=100)	16.0	54.0	25.0	3.0	2.0	70.0
チャイナ エアライン	(n=100)	14.0	47.0	33.0	3.0	3.0	61.0
中国国際航空	(n=100)	7.0	26.0	45.0	14.0	8.0	33.0
中国東方航空	(n=100)	6.0	40.0	36.0	14.0	4.0	46.0
中国南方航空	(n=100)	1.0	37.0	45.0	15.0	2.0	38.0
フィリピン航空	(n=100)	12.0	47.0	28.0	12.0	1.0	59.0
ベトナム航空	(n=100)	12.0	38.0	35.0	13.0	2.0	50.0
マレーシア航空	(n=100)	15.0	56.0	24.0	3.0	2.0	71.0
アエロフロート・ロシア航空	(n=100)	12.0	33.0	24.0	12.0	19.0	45.0
アリタリア-イタリア航空	(n=100)	13.0	45.0	30.0	8.0	4.0	58.0
ヴァージン アトランティック航空	(n=100)	33.0	38.0	26.0	1.0	2.0	71.0
エールフランス航空	(n=100)	22.0	47.0	26.0	4.0	1.0	69.0
ヨーロッパ系							
KLMオランダ航空	(n=100)	21.0	55.0	19.0	4.0	1.0	76.0
オーストリア航空	(n=100)	17.0	48.0	26.0	7.0	2.0	65.0
スイス インターナショナル エアラインズ	(n=100)	29.0	47.0	22.0	2.0	0.0	76.0
ルフトハンザドイツ航空	(n=100)	24.0	52.0	20.0	2.0	2.0	76.0
スカンジナビア航空	(n=100)	16.0	47.0	32.0	4.0	1.0	63.0
トルコ航空	(n=100)	21.0	50.0	23.0	3.0	3.0	71.0
フィンランド航空	(n=100)	19.0	53.0	24.0	4.0	0.0	72.0
ブリティッシュ・エアウェイズ	(n=100)	13.0	47.0	31.0	8.0	1.0	60.0
アフリカ系							
エジプト航空	(n=100)	6.0	34.0	35.0	20.0	5.0	40.0
エミレーツ航空	(n=100)	48.0	41.0	7.0	3.0	1.0	89.0
カタール航空	(n=100)	28.0	53.0	15.0	3.0	1.0	81.0

4. 今後利用してみたい航空会社

● 今後利用してみたい航空会社を尋ねたところ、ANAが54%で昨年同様トップ。次いで、日本航空(32%)、シンガポール航空(27%)が続く。

■ 今後利用してみたい航空会社 (全体/3つまでの複数回答)

順位	航空会社	2011年全体		2010年全体		上昇率
		(n=4,000)	(%)	順位 (n=4,000)	(%)	
1位	ANA[日系]	2,161	54.0	1位	45.8	↑
2位	日本航空[日系]	1,263	31.6	3位	28.0	↑
3位	シンガポール航空[アジア系]	1,081	27.0	2位	35.3	↓
4位	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	679	17.0	4位	20.1	↓
5位	ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	403	10.1	6位	9.8	—
6位	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	388	9.7	5位	12.4	↓
7位	ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]	323	8.1	7位	9.7	↓
8位	JALウェイズ[日系]	257	6.4	8位	6.5	—
9位	キャセイパシフィック航空[アジア系]	227	5.7	9位	6.2	—
10位	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	218	5.5	11位	4.8	—
11位	タイ国際航空[アジア系]	169	4.2	12位	4.5	—
12位	アジアナ航空[アジア系]	161	4.0	16位	3.3	—
13位	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	157	3.9	17位	3.2	—
14位	デルタ航空(旧ノースウエスト航空含む)[南・北米系]	154	3.9	14位	4.0	—
15位	ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	143	3.6	15位	3.5	—
16位	ユナイテッド航空[南・北米系]	129	3.2	10位	5.8	↓
17位	カンタス航空[オセアニア系]	119	3.0	13位	4.1	↓
19位	スイス インターナショナル エアラインズ[ヨーロッパ系]	119	3.0	21位	2.8	—
20位	コンチネンタル航空(コンチネンタル・マイクロネシア航空)[南・北米系]	109	2.7	21位	2.8	—
21位	カタール航空[中近東・アフリカ系]	108	2.7	19位	2.9	—
22位	ジェットスター航空[オセアニア系]	104	2.6	24位	2.4	—
23位	トルコ航空[ヨーロッパ系]	103	2.6	31位	1.4	↑
24位	ハワイアン航空	100	2.5	* * *	* * *	*
25位	アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	96	2.4	30位	1.7	—
26位	ニューゼaland航空	94	2.4	20位	2.8	—
28位	マレーシア航空[アジア系]	86	2.2	26位	2.3	—
31位	スカンジナビア航空[ヨーロッパ系]	86	2.2	23位	2.5	—
32位	エア・カナダ[南・北米系]	80	2.0	28位	2.1	—
33位	大韓航空[アジア系]	80	2.0	18位	3.2	↓
34位	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	80	2.0	29位	1.8	—
35位	エティハド航空	78	2.0	24位	2.4	—
36位	アメリカン航空[南・北米系]	73	1.8	27位	2.2	—
37位	エバー航空[アジア系]	53	1.3	33位	1.0	—
38位	エア タヒチ スイ	51	1.3	32位	1.1	—
39位	チャイナ エアライン[アジア系]	45	1.1	34位	0.9	—
40位	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	40	1.0	34位	0.9	—
41位	エアアジアX	37	0.9	* * *	* * *	*
42位	ベトナム航空[アジア系]	26	0.7	39位	0.6	—
43位	フィリピン航空[アジア系]	22	0.6	41位	0.4	—
44位	エジプト航空[中近東・アフリカ系]	22	0.6	36位	0.7	—
45位	エア・パシフィック航空	20	0.5	42位	0.3	—
46位	エア・カレドニア・インターナショナル	17	0.4	40位	0.5	—
47位	中国国際航空[アジア系]	14	0.4	37位	0.7	—
48位	ジェットスターアジア航空	13	0.3	* * *	* * *	*
49位	春秋航空	13	0.3	* * *	* * *	*
50位	USエアウェイズ	12	0.3	51位	0.1	—
51位	アエロメヒコ航空	11	0.3	47位	0.2	—
52位	アエロフロート・ロシア航空[ヨーロッパ系]	11	0.3	43位	0.3	—
53位	中国東方航空[アジア系]	9	0.2	37位	0.7	—
54位	エアブサン	8	0.2	57位	0.1	—
55位	セブパシフィック航空	8	0.2	45位	0.3	—
56位	エア・インドネシア[アジア系]	7	0.2	50位	0.2	—
57位	香港ドラゴン航空	7	0.2	43位	0.3	—
58位	済州航空	6	0.2	47位	0.2	—
59位	スリランカ航空	6	0.2	61位	0.1	—
60位	パキスタン国際航空	6	0.2	51位	0.1	—
61位	ニューギニア航空	5	0.1	65位	—	—
62位	ウズベキスタン航空	5	0.1	65位	—	—
63位	香港航空	5	0.1	* * *	* * *	*
64位	中国南方航空[アジア系]	5	0.1	45位	0.3	—
65位	バンコクエアウェイズ	4	0.1	54位	0.1	—
66位	上海航空	4	0.1	54位	0.1	—
67位	アンコール・エア	3	0.1	* * *	* * *	*
68位	イースター航空	3	0.1	* * *	* * *	*
69位	シベリア航空(S7航空)	3	0.1	61位	0.1	—
70位	マカオ航空	2	0.1	47位	0.2	—
71位	ミアット・モンゴル航空	2	0.1	61位	0.1	—
72位	ウラジオストック航空	2	0.1	57位	0.1	—
73位	シンセン航空	1	—	65位	—	—
74位	ビーマン・バンラデシュ航空	1	—	57位	0.1	—
75位	海南航空	1	—	69位	—	—
76位	イラン航空	1	—	65位	—	—
77位	サハリン航空	1	—	61位	0.1	—
78位	ダリアビア航空	1	—	54位	0.1	—
79位	香港エクスプレス航空	0	—	51位	0.1	—
80位	山東航空	0	—	* * *	* * *	*
81位	厦門航空	0	—	57位	0.1	—
82位	その他	25	0.6	0.8	0.8	—
83位	わからない	236	5.9	6.5	6.5	—

※「*」: 該当データなし。

※ 上昇率: 2010年調査と2011年調査とを比較し「±1ポイント以上」の航空会社についてそれぞれ「増減」を矢印で示した。

発行 平成23年7月

発行元 株式会社リクルート カスタマーアクションプラットフォームカンパニー 旅行ディビジョン
東京都千代田区丸の内1-9-2 グラントウキョウサウスタワー
お問い合わせ先 03-6835-6250(エイビーロード・リサーチ・センター)

※無断転載を固く禁じます