

2012年7月3日  
株式会社リクルート

# エイビーロード『エアライン満足度調査2012』

## 総合満足度で「シンガポール航空」が再び1位を獲得！（5部門制覇！）

- ・「ルフトハンザ・ドイツ航空」「日本航空」「タイ国際航空」などが昨年から躍進
- ・LCC(格安航空会社)の「エアプサン」が総合満足度5位にランクイン

株式会社リクルート(本社：東京都千代田区 代表取締役社長 兼 CEO：峰岸真澄)のカスタマーアクションプラットフォームカンパニーに設置されたエイビーロード・リサーチ・センター(センター長：稲垣昌宏)では、2011年に海外渡航をした方を対象に、「エアライン満足度調査2012」を実施しました。ここに、ご報告いたします。

### エアライン満足度調査2012のトピックス

#### ～満足度ランキング(ポイント)～

#### ■ シンガポール航空が総合満足度を含む5部門で1位。

- ▶ 総合満足度では、「シンガポール航空」が昨年1位であった「エミレーツ航空」を抜き再びトップに。格安航空会社(LCC)の中では「エアプサン」が5位にランクイン。
- ▶ 「航空機の機材、設備」「客室乗務員の接客サービス」「空港内の航空会社職員の接客サービス」「機内飲食サービス」部門でも、「シンガポール航空」が1位。
- ▶ 「機内エンターテインメント」部門では、前回から満足度を下げたものの、「エミレーツ航空」がトップを維持。

#### <総合満足度>

1位(前年 2位)	シンガポール航空(4.33ポイント)	.....P4
2位(前年 1位)	エミレーツ航空(4.19ポイント)	
3位(前年 3位)	ANA(4.16ポイント)	
4位(前年12位)	ルフトハンザ・ドイツ航空(4.12ポイント)	
5位(前年調査対象外)	エアプサン(4.10ポイント)※格安航空会社内1位	

#### <部門別満足度>

① 航空機の機材、設備	1位(前年 2位)	シンガポール航空(4.13ポイント)	.....P5
② 客室乗務員の接客サービス	1位(前年 1位)	シンガポール航空(4.27ポイント)	.....P6
③ 空港内の航空会社職員の接客サービス	1位(前年 3位)	シンガポール航空(4.03ポイント)	.....P7
④ 機内飲食サービス	1位(前年 2位)	シンガポール航空(4.05ポイント)	.....P8
⑤ 機内エンターテインメント	1位(前年 1位)	エミレーツ航空(4.22ポイント)	.....P9

#### ■ 総合満足度で「ルフトハンザ・ドイツ航空」「日本航空」「タイ国際航空」が躍進。

- ▶ 総合満足度で「ルフトハンザ・ドイツ航空」「日本航空」「タイ国際航空」が満足度ポイントを0.15～0.25伸ばし、上位10社にランクイン。
- ▶ 「ルフトハンザ・ドイツ航空」は「航空機の機材、設備」「機内エンターテインメント」、「日本航空」は「機内飲食サービス」「機内エンターテインメント」、「タイ国際航空」は「航空機の機材、設備」「空港内の航空会社職員の接客サービス」で、それぞれ0.20ポイント以上満足度を伸ばした。
- ▶ 格安航空会社の中では「エアプサン」が総合5位にランクイン。各部門の満足度では「客室乗務員の接客サービス」で4位、「空港内の航空会社職員の接客サービス」で3位と高い評価を獲得している。

※「機内飲食サービス」部門は昨年までは「機内食」部門。昨年は「機内食」部門として質問した結果と比較している。

※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。

#### 【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社リクルート 広報部 社外広報G 西川 裕子  
TEL: 03-6835-6590 E-mail: yukon@r.recruit.co.jp

## 《調査概要》

- 調査目的 : 2011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。  
 ※エイビーロード(<http://www.ab-road.net>)では空港内・機内での時間も大切な海外旅行の一部と考え、エアライン満足度の向上、およびユーザーへのエアライン選びのモノサシを提供したい、という思いから本調査を実施しています。
- 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2011年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2011年である海外渡航)」6,350人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。
- 調査期間 : 2012年 4月20日(金)～4月24日(火)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数: 4,354人(回収率:68.6%) 調査集計数:4,000人

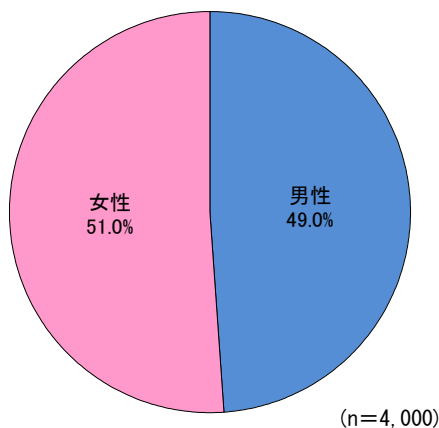
※調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した。

※調査対象の航空会社は3ページ参照。

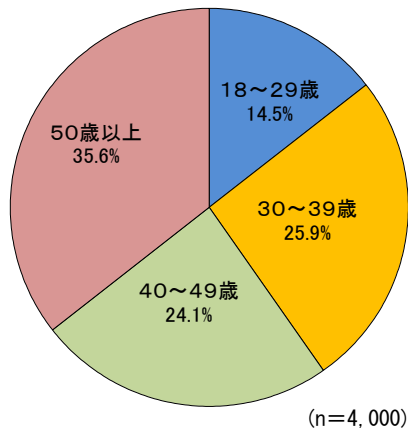
※単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある。

## 《回答者プロフィール》

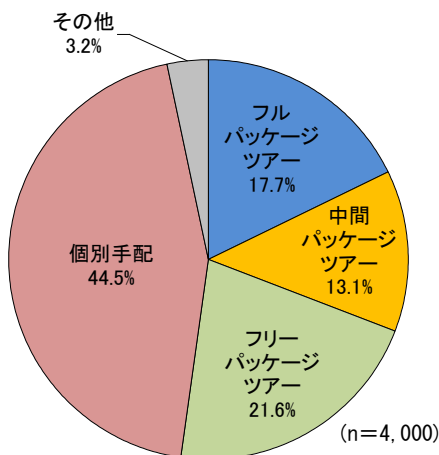
■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



■2011年海外渡航形態(複数回渡航経験者は一番最後の渡航)  
(全体/単一回答)



### <フルパッケージツアー>

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

### <中間パッケージツアー>

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

### <フリーパッケージツアー>

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

### <個別手配>

航空券やホテルなどを個別に手配

■調査対象航空会社一覧

エリア	航空会社	所在地
日系	日本航空	日本
	ANA	日本
南・北米系	アメリカン航空	アメリカ
	エア・カナダ	カナダ
	デルタ航空	アメリカ
	ユナイテッド航空(旧コンチネンタル航空含む)	アメリカ
太平洋・オセアニア系	カンタス航空	オーストラリア
	● ジェットスター航空	オーストラリア
	★ ニュージーランド航空	ニュージーランド
	★ ハワイアン航空	アメリカ
	アジアナ航空	韓国
アジア系	★ ● エアアジアX	マレーシア
	★ ● エアブサン	韓国
	エバー航空	台湾
	ガルーダ・インドネシア航空	インドネシア
	キャセイパシフィック航空	香港
	★ ● ジェットスターアジア航空	シンガポール
	シンガポール航空	シンガポール
	タイ国際航空	タイ
	大韓航空	韓国
	★ ● 済州航空	韓国
	チャイナ エアライン	台湾
	中国国際航空	中国
	中国東方航空	中国
	中国南方航空	中国
	フィリピン航空	フィリピン
	ベトナム航空	ベトナム
	マレーシア航空	マレーシア
ヨーロッパ系	アエロフロート・ロシア航空	ロシア
	アリタリア・イタリア航空	イタリア
	ヴァージン アトランティック航空	イギリス
	エールフランス航空	フランス
	KLMオランダ航空	オランダ
	ルフトハンザ・ドイツ航空	ドイツ
	スカンジナビア航空	スウェーデン
	トルコ航空	トルコ
	フィンランド航空	フィンランド
	ブリティッシュ・エアウェイズ	イギリス
中近東・アフリカ系	エミレーツ航空	アラブ首長国連邦
	カタール航空	カタール

- ※「★」は前回調査では調査対象外の航空会社。「●」は格安航空会社（LCC）。  
 ※前回調査対象であった「JALウェイズ」「エア・インドия」「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」「エジプト航空」は本年度調査対象外。  
 ※「ユナイテッド航空(旧コンチネンタル航空含む)」は、「コンチネンタル航空」としての利用者も含む。「コンチネンタル航空」は2010年10月に「ユナイテッド航空」と経営統合し、2012年3月に便名もすべて「ユナイテッド航空」に統合された。

■航空会社選定方法

本調査における調査対象航空会社は、同年3月に行った下記調査において、2011年の一番最後に行った旅行での利用率上位40社までの航空会社とした。なお、利用率は下記調査の集計方法を用いて算出。

<参考>エイビーロード海外旅行調査2012 調査概要

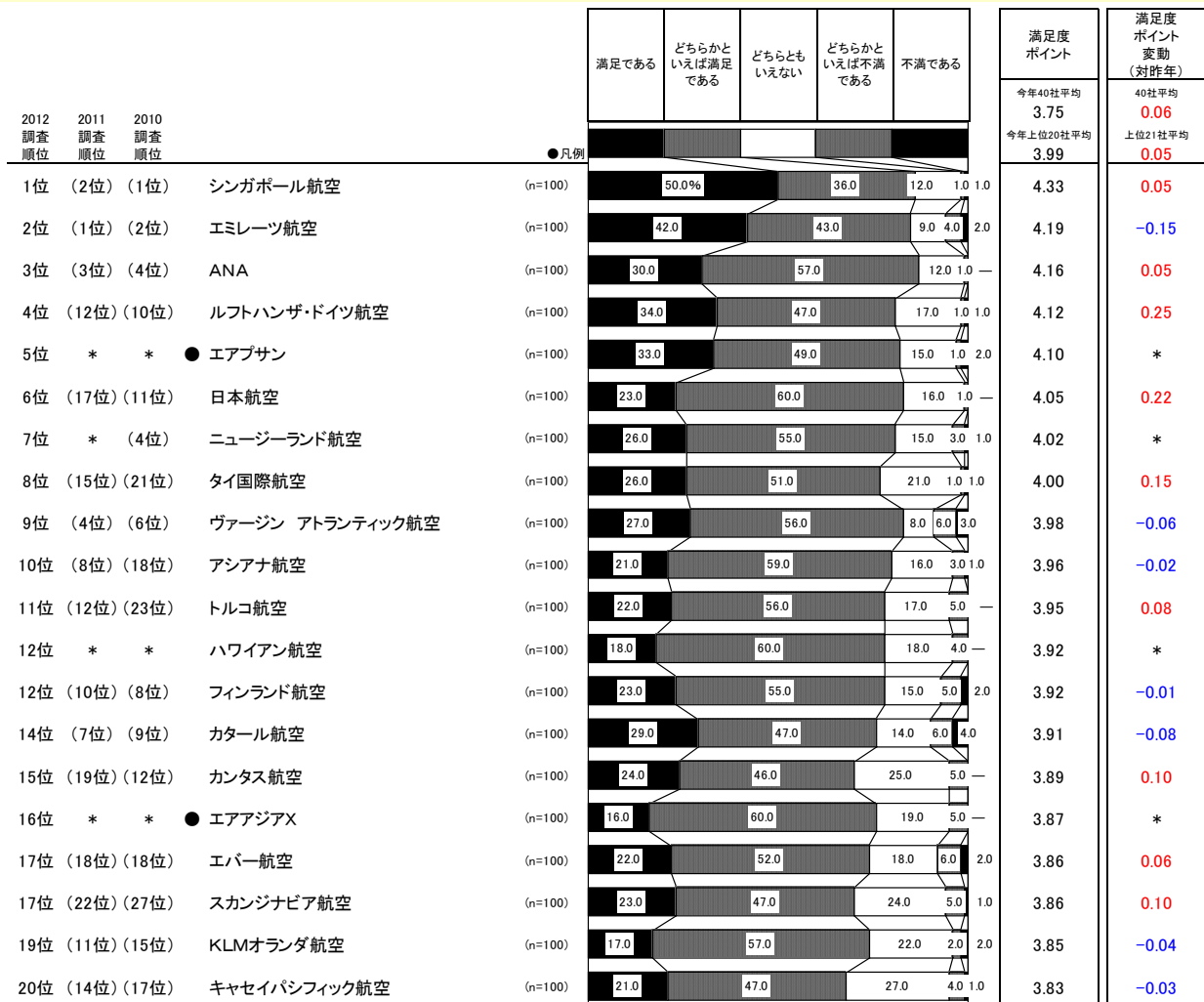
- 調査目的 : 海外旅行者の予約状況・消費行動、および人気の渡航先・今後行きたい渡航先を把握し、関係各位の参考とする。
- 調査対象 : (株)インテージのインテージ・ネットモニター(関東・関西・東海の3地域)より抽出した「2011年の海外旅行経験者(出発月が2011年である海外旅行)」。  
 ※仕事・長期滞在を除く。
- 調査期間 : 2012年 3月21日(水) ~ 3月23日(金)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,241人 集計数 : 5,077人
- 集計方法 : 調査結果を性・年代別のレジャー渡航者構成比に換算して集計を行った。

## 【総合満足度】

トップは「シンガポール航空」、「ルフトハンザ・ドイツ航空」「日本航空」「タイ国際航空」が躍進。

▷「シンガポール航空」が前回1位の「エミレーツ航空」を抜いて再びトップに。「エミレーツ航空」は前回調査から0.15ポイントのダウン。LCCでは「エアプサン」が5位にランクイン。その他、「ルフトハンザ・ドイツ航空」が0.25ポイント、「日本航空」が0.22ポイント、「タイ国際航空」が0.15ポイント、それぞれ満足度をアップさせて、トップ10入り。

### ■ 航空会社の総合満足度(全体/単一回答) —上位20社—



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2011年調査、2010年調査で対象外だった航空会社は、過去との比較ができないため「\*」で記載  
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

### ≪フリーコメント抜粋≫

#### 【1位】シンガポール航空

・期待を裏切らないサービス、機内エンターテインメント、機内食内容だった。満足！！(40代・女性)

#### 【2位】エミレーツ航空

・ラウンジ、機内設備、機内食等どれをとっても最高のレベルである。(40代・男性)

#### 【3位】ANA

・とにかく何から何まで気持ち良いフライトだった。最高の接客と最新の機種で大満足だった。(30代・女性)

#### 【5位】エアプサン ※格安航空会社の中で1位

・とにかく安いこと、直行便であること、食事がおいしいこと。また利用したいです。(20代・女性)

### ≪参考≫総合満足度と部門別満足度との関係

前回調査に引き続き、総合満足度に最も関係しているのは「客室乗務員の接客サービス」に関する満足度(相関係数0.69)。次いで「航空機の機材、設備」に関する満足度(相関係数0.67)となっている。

【相関係数】	2012年	2011年
航空機の機材、設備	0.67	0.65
客室乗務員の接客サービス	0.69	0.68
空港内の航空会社職員の接客サービス	0.63	0.62
機内飲食サービス	0.64	0.63
機内エンターテインメント	0.61	0.59

※0.60以上ピンク色 の網掛け 0.40以上黄色 の網掛け  
※ここでの相関係数は総合満足度との関係において、類似性の度合いを見るもので、係数が1に近いほど、強い正の相関がある  
※「機内飲食サービス」「機内エンターテインメント」はLCC利用者では利用していない人がいるため、利用者が80s未満の航空会社は相関係数の算出から除外した

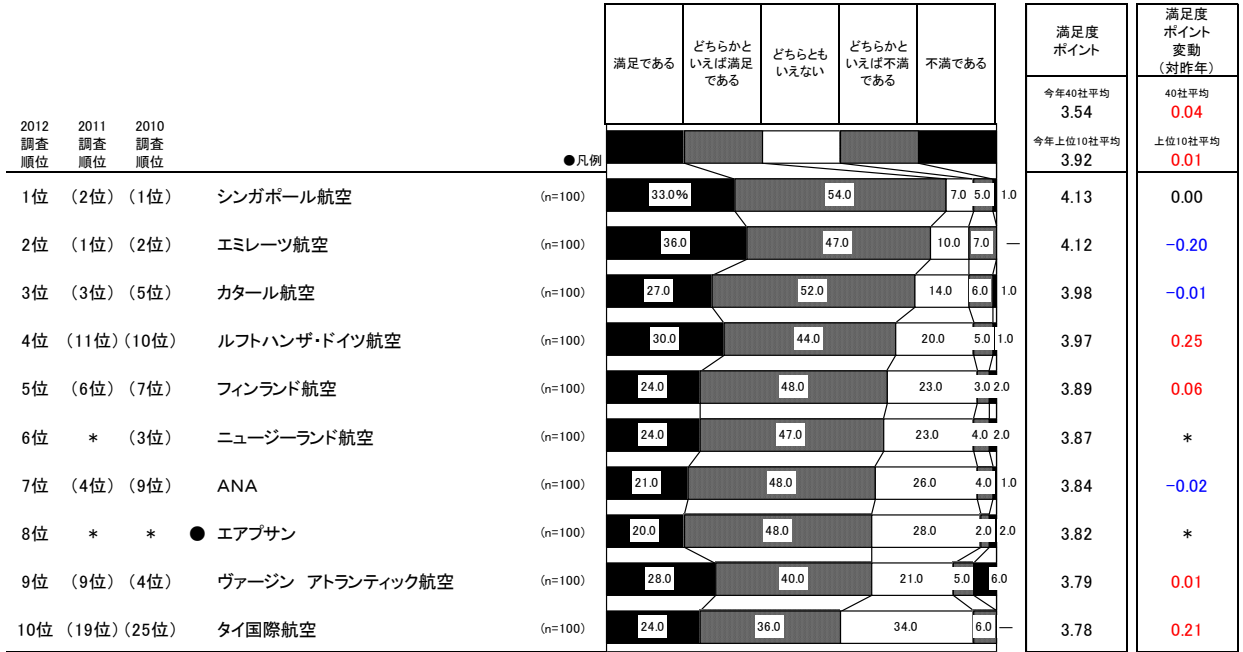
## 【部門別満足度① 航空機の機材、設備】

■ 1位は「シンガポール航空」。次いで僅差で「エミレーツ航空」。「ルフトハンザ・ドイツ航空」「タイ国際航空」がトップ10入り。

▽ 「ルフトハンザ・ドイツ航空」は0.25ポイントアップで4位浮上。「タイ国際航空」も0.21ポイントアップでトップ10入り。

▽ 満足理由(エアライン40社・計)では、3割以上が「機体の新しさ・きれいさ」「座席の幅・快適さ」を挙げている。

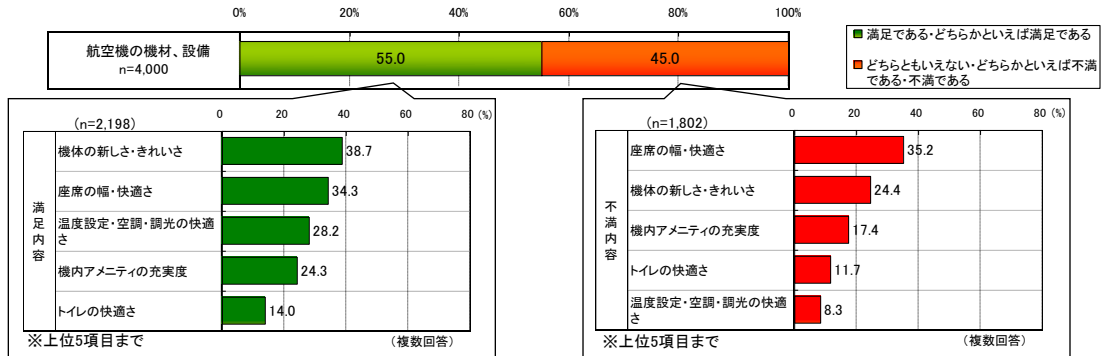
### ■ 航空機の機材、設備に対する満足度(全体/単一回答) —上位10社—



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2011年調査、2010年調査で対象外だった航空会社は、過去との比較ができないため「\*」で記載  
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

### ■ 満足/不満の理由(エアライン40社・計)



### ■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者/複数回答) (%)

	n	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
1位 シンガポール航空	87	51.7	36.8	27.6	27.6	17.2	—
2位 エミレーツ航空	83	59.0	30.1	27.7	42.2	13.3	1.2
3位 カタール航空	79	54.4	34.2	20.3	53.2	10.1	1.3

※「満足者」とは「満足である」「どちらかといえば満足である」のいずれかの回答者

### 《フリーコメント抜粋》

#### 【1位】シンガポール航空

- ・機内が本当にきれいで、ブランケットも清潔で、素材も上質で、ぬくもりが感じられる。機内の空間の演出が素晴らしい。(50代以上・男性)
- ・A380のアップパーデッキはととても良かった！どの便も、シートバックTVがついているのがうれしい。(30代・女性)

#### 【2位】エミレーツ航空

- ・ゆったり寛げる座席で、機内アメニティも充実しており退屈しなかった。(50代以上・男性)

#### 【3位】カタール航空

- ・アメニティが充実していたので、長時間フライトでも快適だった。(30代・男性)

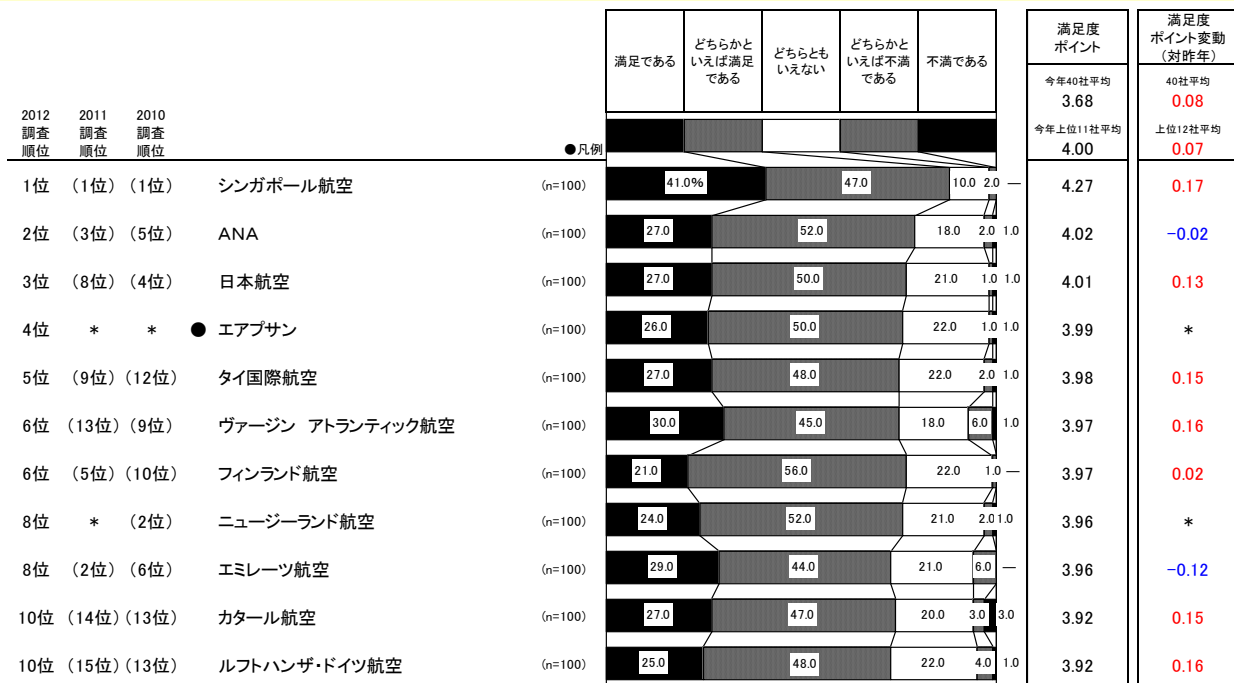
## 【部門別満足度② 客室乗務員の接客サービス】

■ 1位は3年連続「シンガポール航空」。「ANA」が2位に、「日本航空」が3位に、順位をアップ。

▷ 「シンガポール航空」が満足度を0.17ポイント伸ばしトップを維持。その他にも多くの航空会社の満足度がアップしている一方、「エミレーツ航空」は0.12ポイントのダウンで、前回2位から8位に後退。

▷ 満足理由(エアライン40社・計)は「対応の丁寧さ」が圧倒的に高く、「対応の早さ・正確さ」に2倍以上の差をつける。

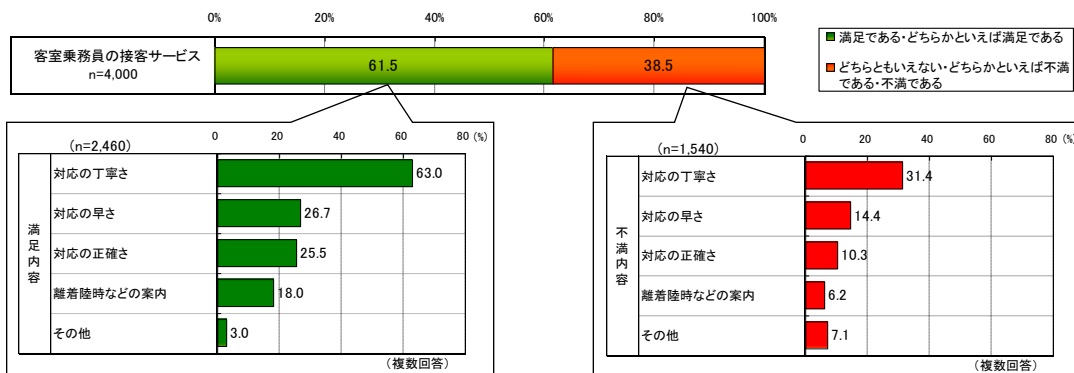
### ■ 客室乗務員の接客サービスに対する満足度(全体／単一回答) -上位11社-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2011年調査、2010年調査で対象外だった航空会社は、過去との比較ができないため「\*」で記載  
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

### ■ 満足/不満の理由(エアライン40社・計)



### ■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者／複数回答)

	n	対応の丁寧さ	対応の早さ	対応の正確さ	離着陸時などの案内	その他
1位 シンガポール航空	88	81.8	46.6	27.3	18.2	3.4
2位 ANA	79	83.5	27.8	32.9	17.7	—
3位 日本航空	77	77.9	32.5	31.2	15.6	—

※「満足者」とは「満足である」「どちらかといえば満足である」のいずれかの回答者

### ≪フリーコメント抜粋≫

#### 【1位】シンガポール航空

- ・真剣な中にもいつも笑顔で、対応がすばやくこちらが待つことが少ない。ハネムーンのお祝いに手作りのプレゼントも用意してくれた。(20代・女性)
- ・客室乗務員の定評ある身だしなみに関しては、いつもピカイチだと思う。(50代以上・男性)

#### 【2位】ANA

- ・どんな要望にも的確に答えてくれて、丁寧で素晴らしい対応だった。安心して呼ぶことができた。(30代・女性)

#### 【3位】日本航空

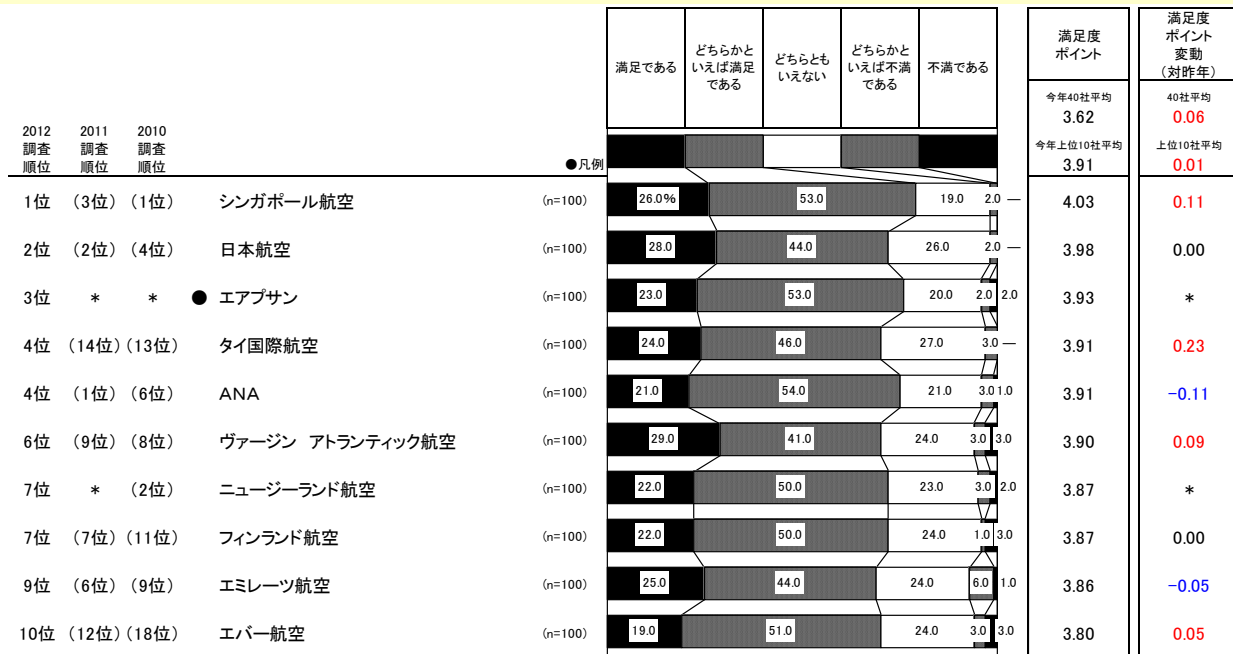
- ・乗務員さんが皆さん落ち着いた年齢であることで、安心感と重厚感のある対応が感じられ、毎回落ち着くしほっとする。(30代・女性)
- ・迅速丁寧で今まで嫌な思いをしたことがありません。過剰でもなく非常に気持ち良い接客です。(50代以上・男性)

## 【部門別満足度③ 空港内の航空会社職員の接客サービス】

■ 1位は「シンガポール航空」が返り咲き。次いで「日本航空」。3位には格安航空会社の「エアプサン」がランクイン。「タイ国際航空」はポイント大幅アップ。

- ▷ 「シンガポール航空」が満足度を0.11ポイント伸ばしてトップに。前回1位の「ANA」は0.11ポイントダウンで4位に後退。
- ▷ 満足理由(エアライン40社・計)は、「チェックイン・荷物預けのスムーズさ」が圧倒的に高くトップ。

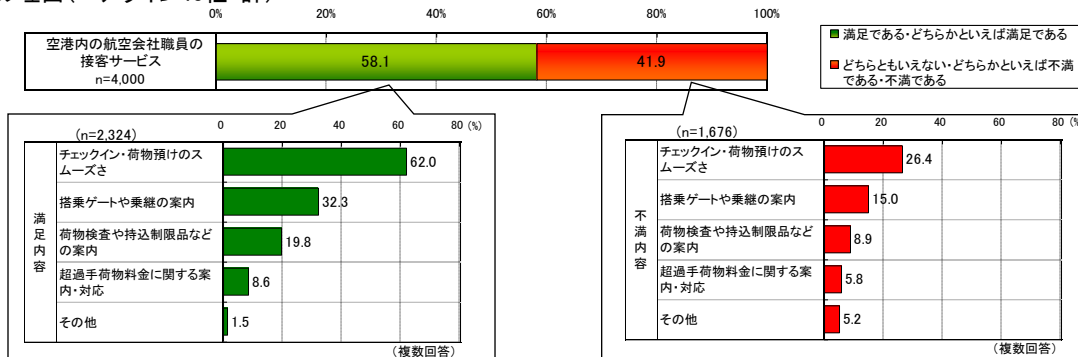
### ■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度(全体／単一回答) - 上位10社 -



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2011年調査、2010年調査で対象外だった航空会社は、過去との比較ができないため「\*」で記載 ※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

### ■ 満足/不満の理由(エアライン40社・計)



### ■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者／複数回答)

順位	航空会社	n	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
1位	シンガポール航空	79	67.1	30.4	22.8	6.3	1.3
2位	日本航空	72	77.8	31.9	18.1	5.6	1.4
3位	エアプサン	76	61.8	27.6	21.1	10.5	1.3

※「満足者」とは「満足である」「どちらかといえば満足である」のいずれかの回答者

### 《フリーコメント抜粋》

#### 【1位】シンガポール航空

- ・紳士的な態度で接していただき、何事も無く無事に搭乗手続きが行われたので満足である。(50代以上・男性)
- ・インフォメーションの職員が日本語も話せ、スムーズだった。 空港ラウンジの職員も親切で良い。(40代・女性)

#### 【2位】日本航空

- ・チェックインの際の案内がわかりやすくよかった。(30代・女性)
- ・並びの具合や混雑を見て適切に案内、手続きができていた。(30代・男性)

#### 【3位】エアプサン

- ・チェックインは職員の方がフルに動いて早い対応で好感がもてました。その日は到着便が遅れたため出発も遅れましたが、何度もアナウンスが流れ安心できました。(50代以上・女性)

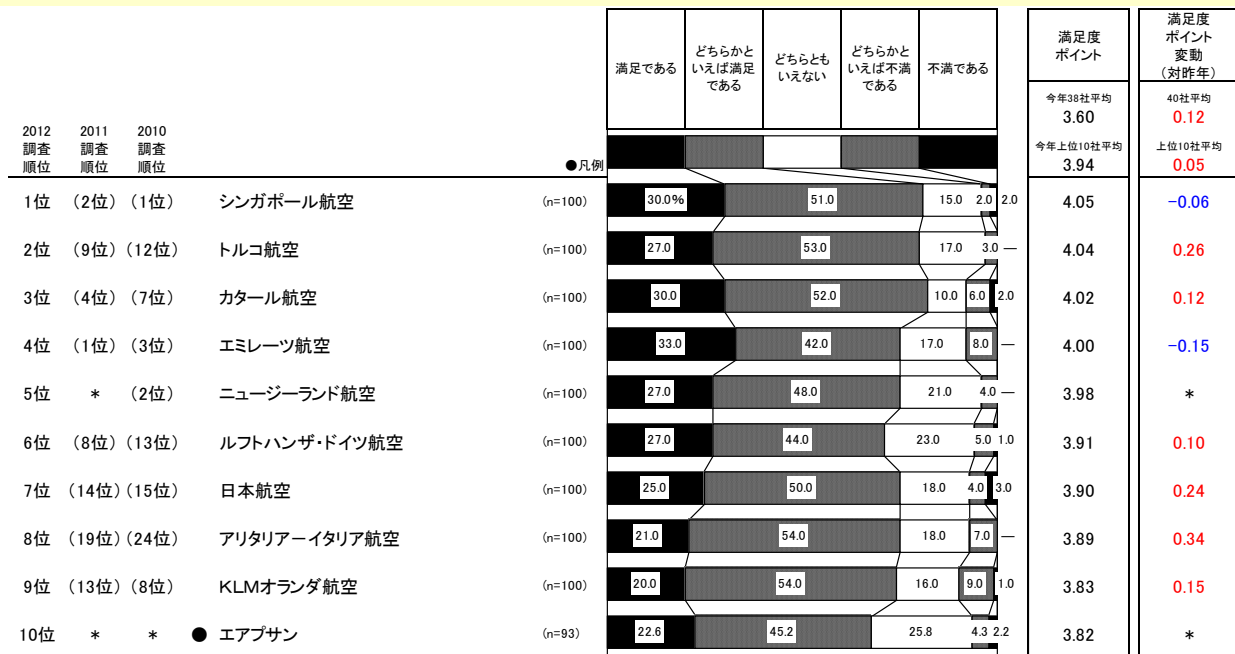
## 【部門別満足度④ 機内飲食サービス】

■ 1位は「シンガポール航空」。次いで僅差で「トルコ航空」が急上昇。3位は「カタール航空」。「日本航空」「アリタリアーイタリア航空」でポイント大幅アップ。

▽ 前回9位の「トルコ航空」が満足度を0.26ポイント伸ばして2位に急上昇。その他の航空会社も大幅アップが多い。

▽ 満足/不満の理由(エアライン38社・計)は、どちらも「食事の味」が圧倒的に高くトップ。

### ■ 機内飲食サービスに対する満足度(機内飲食サービス利用者/単一回答) — 上位10社 —



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

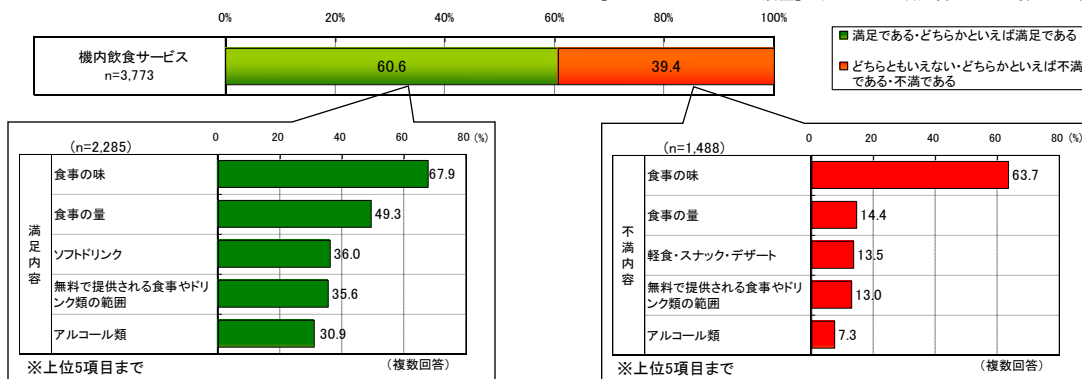
※昨年までは「機内食」に対する満足度として質問した結果と比較している

※2011年調査、2010年調査で対象外だった航空会社は、過去の比較ができないため「\*」で記載

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。「エアプサン」では機内飲食サービスを利用していない人がいるため、集計数が100に満たない

※格安航空会社(LCC)では機内飲食サービスを利用していない人がいるため、利用者が80s未満であった「エアアジアX」と「ジェットスターアジア航空」はランキングと満足度ポイントの算出から除外した

### ■ 満足/不満の理由(エアライン38社・計)



### ■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者/複数回答)

	n	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
1位 シンガポール航空	81	79.0	46.9	29.6	46.9	35.8	37.0	1.2
2位 トルコ航空	80	78.8	45.0	26.3	36.3	30.0	35.0	1.3
3位 カタール航空	82	78.0	51.2	36.6	35.4	35.4	48.8	—

※「満足者」とは「満足である」「どちらかといえば満足である」のいずれかの回答者

### 《フリーコメント抜粋》

#### 【1位】シンガポール航空

・量も程よく、味も日本人好みになっていた。ジュースの種類も豊富でよい。(20代・女性)  
 ・エコミークラスでも十分満足できる量・味で満足。バランスがとれたメニューで飽きない味だった。リフレッシュメントのサンドウィッチや、デザートのアイスcreamもおいしかった。(40代・女性)

#### 【2位】トルコ航空

・トルコ料理が食べられ、しかもとてもおいしかった。(50代以上・男性)  
 ・どれも大変おいしかった。特にパンがおいしく、持って帰りたいほどだった。(30代・女性)

#### 【3位】カタール航空

・味も量もよく、デザートもおいしく、飲み物も頼んだものをすぐにサービスし、ソフトドリンクも、常に機内をまわってサービスしてる様子だった。(50代以上・女性)

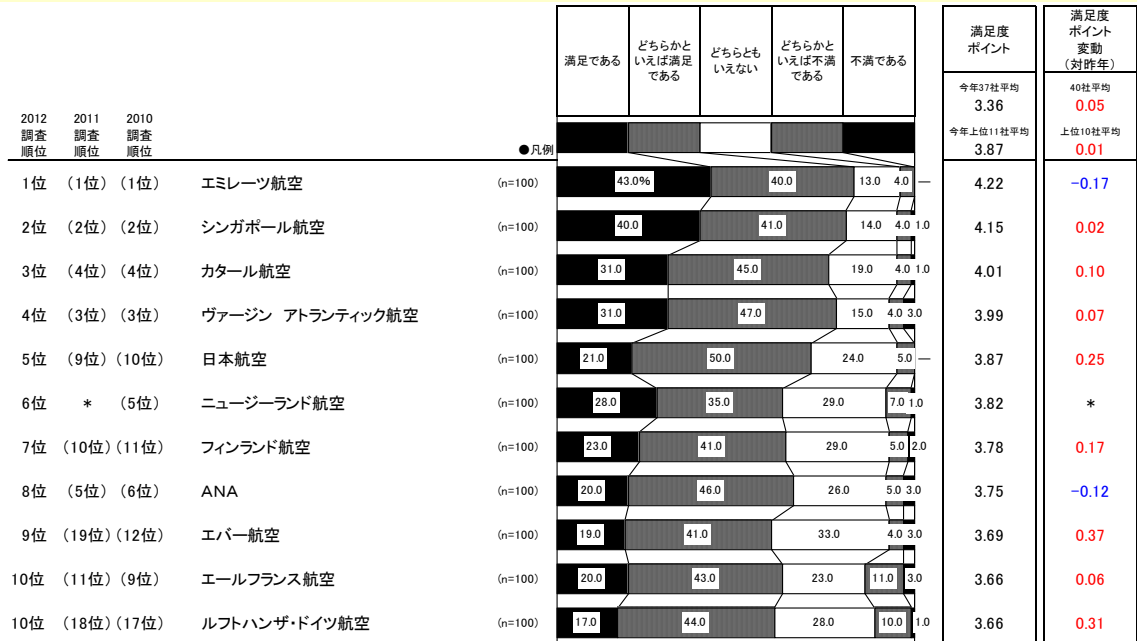


## 【部門別満足度⑤ 機内エンターテインメント】

■ 1位は「エミレーツ航空」。次いで「シンガポール航空」、3位に「カタール航空」。「日本航空」「エバー航空」「ルフトハンザ・ドイツ航空」でポイント大幅アップ。

▷ 「エミレーツ航空」は1位を維持するも0.17ポイントのダウン。「日本航空」は0.25ポイント、「エバー航空」は0.37ポイント、「ルフトハンザ・ドイツ航空」は0.31ポイント、それぞれ前回から満足度がアップし、5位、9位、10位に順位を伸ばす。

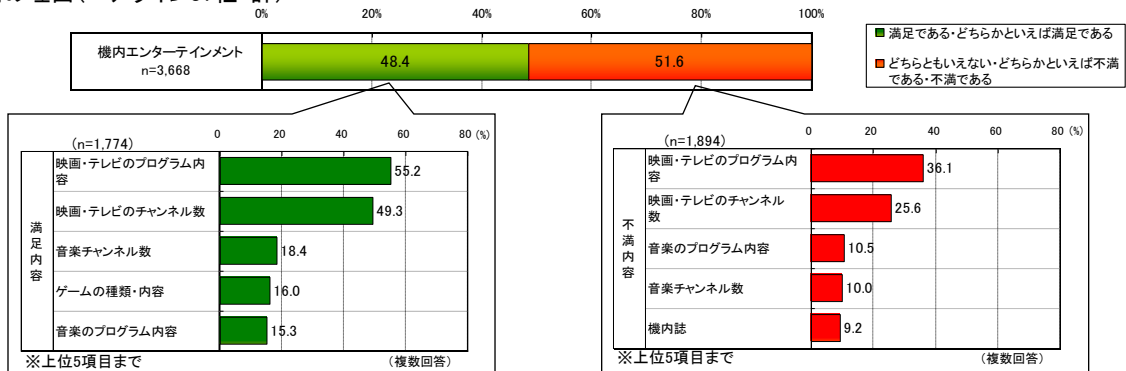
### ■ 機内エンターテインメントに対する満足度（機内エンターテインメント利用者／単一回答） — 上位11社 —



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2011年調査、2010年調査で対象外だった航空会社は、過去の比較ができないため「\*」で記載  
 ※格安航空会社(LCC)では機内エンターテインメントを利用していない人がいるため、利用者が80s未満であった「エアアジアX」「エアブサン」「ジェットスターアジア航空」はランキングと満足度ポイントの算出から除外した

### ■ 満足/不満の理由（エアライン37社・計）



### ■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

	n	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	ゲームの種類・内容	音楽のプログラム内容	機内誌	雑誌・新聞	オンデマンド放送	シートバックTV	無料エンターテインメントの範囲	機内販売の価格や品揃えなど	その他
1位 エミレーツ航空	83	72.3	71.1	33.7	26.5	20.5	6.0	3.6	12.0	10.8	13.3	—	—
2位 シンガポール航空	81	61.7	65.4	19.8	22.2	25.9	11.1	12.3	11.1	8.6	11.1	2.5	—
3位 カタール航空	76	55.3	61.8	15.8	28.9	17.1	1.3	2.6	7.9	11.8	11.8	—	—

※「満足者」とは「満足である」「どちらかといえば満足である」のいずれかの回答者  
 ※「オンデマンド放送」…放送開始時間を自由に選択でき、自分が見たいときに見えることができる放送サービスのこと  
 ※「シートバックTV」…座席前に1人に1つずつ設置されているテレビのこと

### 《フリーコメント抜粋》

#### 【1位】エミレーツ航空

- ・見たい映画が多すぎて、時間がたりないくらいだった。逆に言えば、寝る暇がなかった。(50代以上・女性)
- ・全世界・全世代の老若男女楽しめるプログラムが揃っていた。往復の路線で違うプログラムを組むエアラインが多いが、往路に観きれなかったものを復路でもまた選んで続きを観られるのは、帰りの便が楽しみになって良い。(20代・女性)

#### 【2位】シンガポール航空

- ・大人も子供でも楽しめるゲームがあって良かった。映画やTVも日本語にできるので、子供でも楽しめた。(20代・女性)
- ・最新映画の種類が比較的多かった。オンデマンドで始められ、席を外すときなどは一旦停止できる機能にも満足。(40代・女性)

#### 【3位】カタール航空

- ・日本公開前や未公開の映画を多数観ることができました。機材も使いやすくてうれしかったです。(20代・女性)