

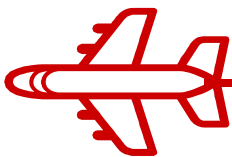
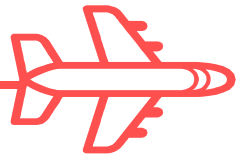
エイビロード
AB-ROAD

エアライン

満足度調査2014

Market Survey Of Airline Satisfaction

～2013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、航空会社のウェブサイト利用有無	9
・航空会社のウェブサイト利用目的	10
・航空会社選択時の重視項目	11
・利用した有料オプションサービス	12
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) 機内飲食サービス	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
<参考>「エイビーロード海外旅行調査2014」調査結果より	22
1. 格安航空会社(LCC)認知・利用経験・利用意向	22
2. 格安航空会社(LCC)評価	24

第1部 本報告書の概要



1. 調査概要

○調査目的

2013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(全国)より抽出した「18歳以上の2013年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2013年である海外渡航)」5,987人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。

○調査期間

2014年4月16日(水)～4月21日(月)

○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:5,987人、調査回収数:4,337人(回収率:72.4%))

※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/エアアジア・ジャパン/ピーチ・アビエーション/アメリカン航空/エア・カナダ/デルタ航空/ユナイテッド航空/ニュージーランド航空/ジェットスター航空/ハワイアン航空/アジアナ航空/エアアジアX/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/ジェットスター・アジア航空/シンガポール航空/スクート航空/タイ国際航空/大韓航空/済州航空/チャイナ エアライン/中国東方航空/フィリピン航空/ベトナム航空/マレーシア航空/アリタリアーイタリア航空/ヴァージン アトランティック航空/エールフランス航空/オーストリア航空/KLMオランダ航空/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/トルコ航空/フィンランド航空/ブリティッシュ・エアウェイズ/エティハド航空/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2014」(下記参照)において、2013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。
- 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2013」・・・調査期間:2013年4月19日～4月23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、2013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。
- ④本調査では、「機内飲食サービス」と「機内エンターテインメント」で、利用者が80s未満であった航空会社は除いて集計している。

(参考)「エイビーロード海外旅行調査2014」 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「18歳以上の2013年の海外旅行経験者(出発月が2013年である海外旅行)」

○調査期間

2014年3月24日(月)～3月27日(木)

○調査方法

インターネット調査

○調査集計数

4,936人(調査対象数:7,902人、調査回収数:5,200人(回収率:65.8%))

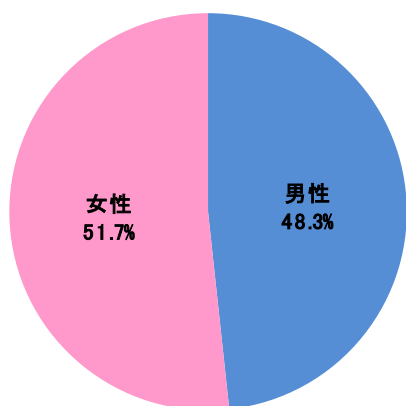
○集計方法

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)を行った。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
0.557	0.841	0.977	1.779	1.018	0.794	0.676	1.349

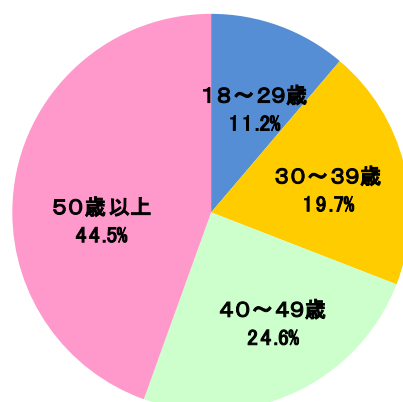
2. 回答者プロフィール

■性別(全体/単一回答)



(n=4,000)

■年齢(全体/単一回答)



(n=4,000)

■居住地域(全体/単一回答)

	調査数	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	2.6	50.0	2.7	47.3	3.2	11.6	21.7	18.6	3.1	3.2	1.2	4.3

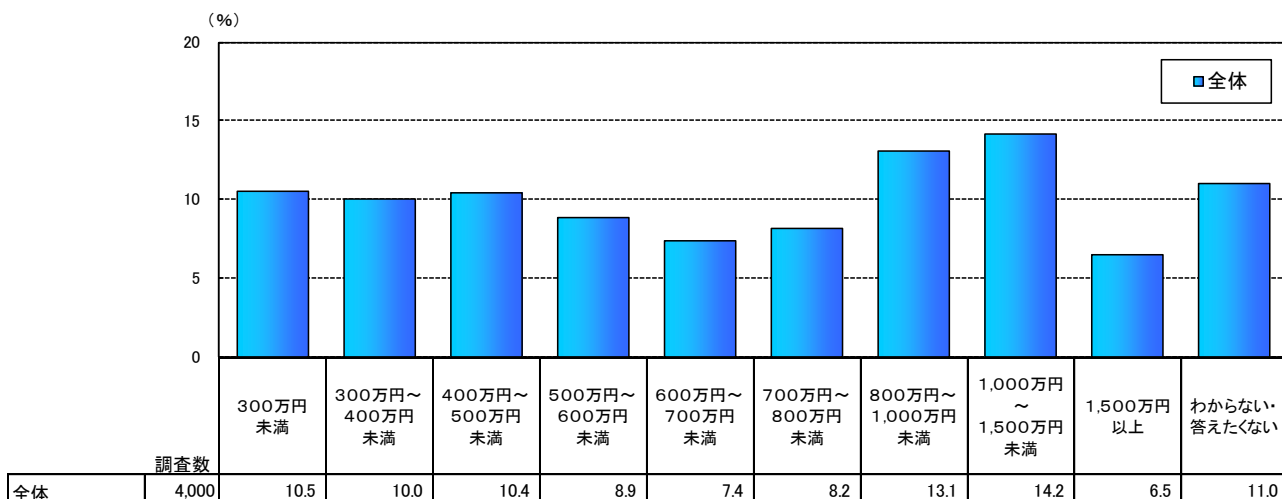
(%)

■職業(全体/単一回答)

	調査数	会社員					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
		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									
全体	4,000	15.9	9.0	4.4	3.4	11.7	5.2	6.2	2.9	3.7	8.2	2.3	16.2	9.8	1.2

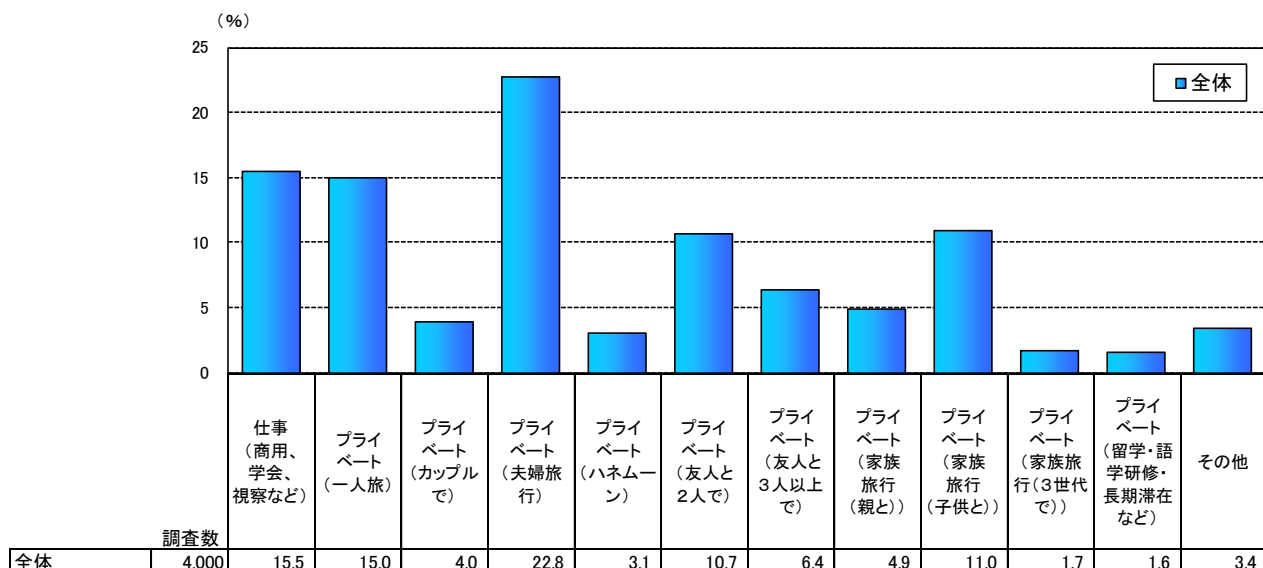
(%)

■世帯年収(全体/単一回答)

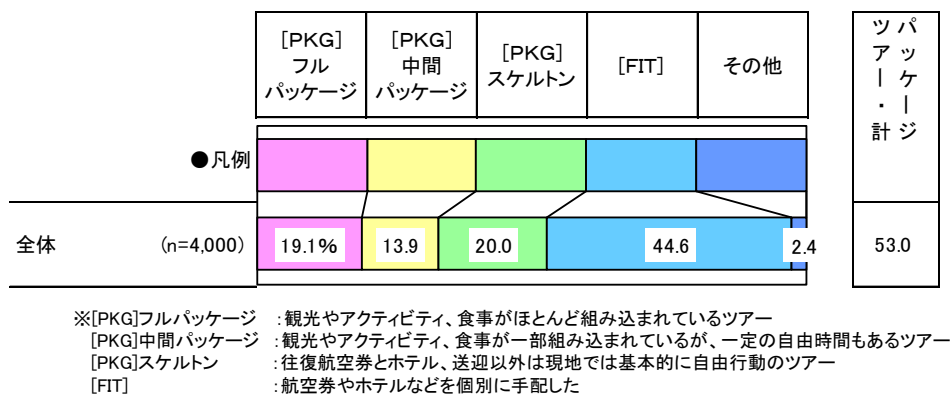


調査数	4,000
全体	4,000

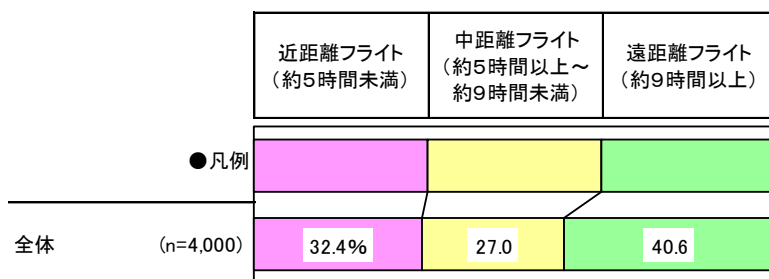
■海外渡航目的および同行者(全体/単一回答)



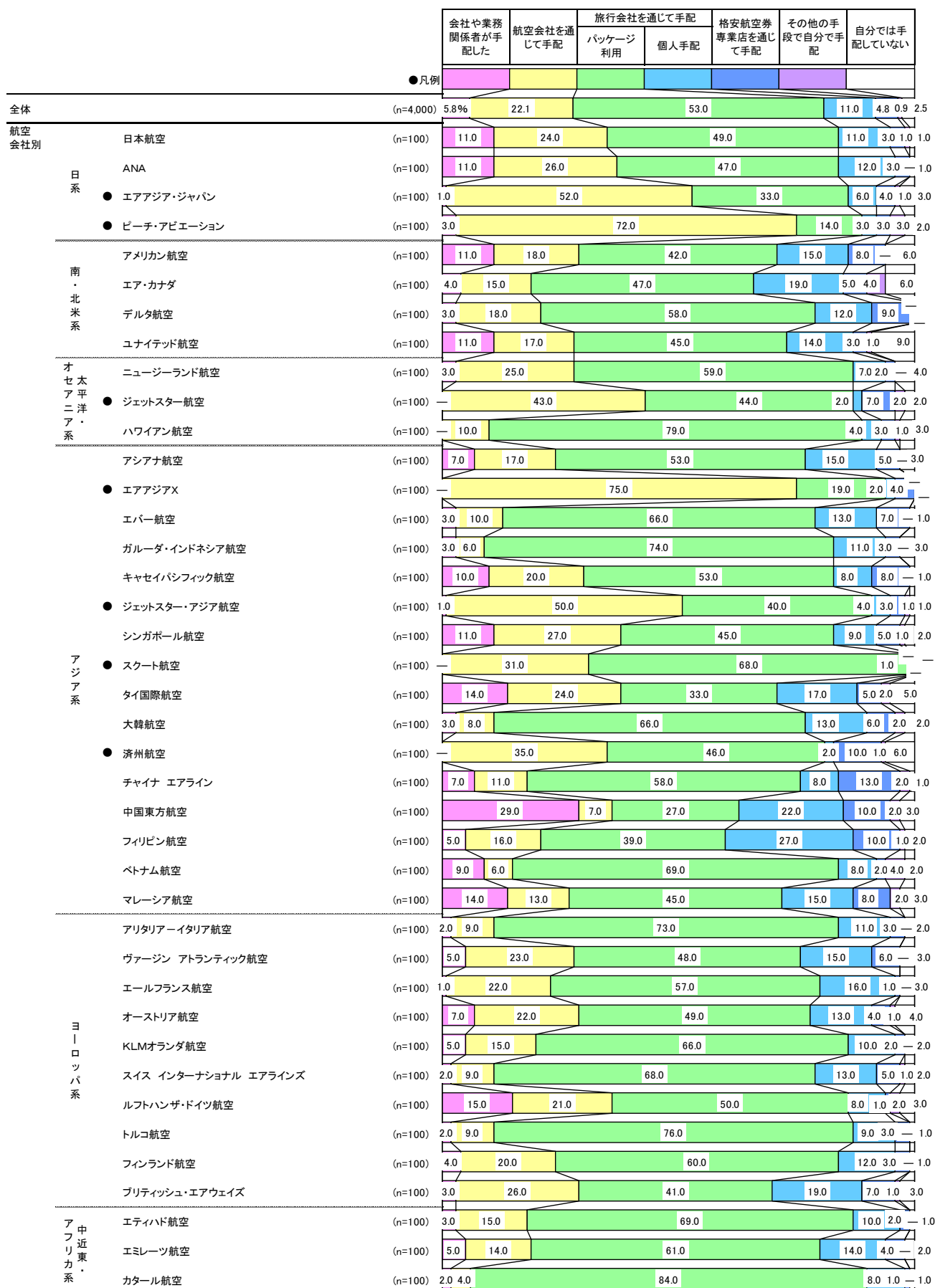
■海外渡航形態(全体/単一回答)



■機内滞在時間(片道あたり)(全体/単一回答)

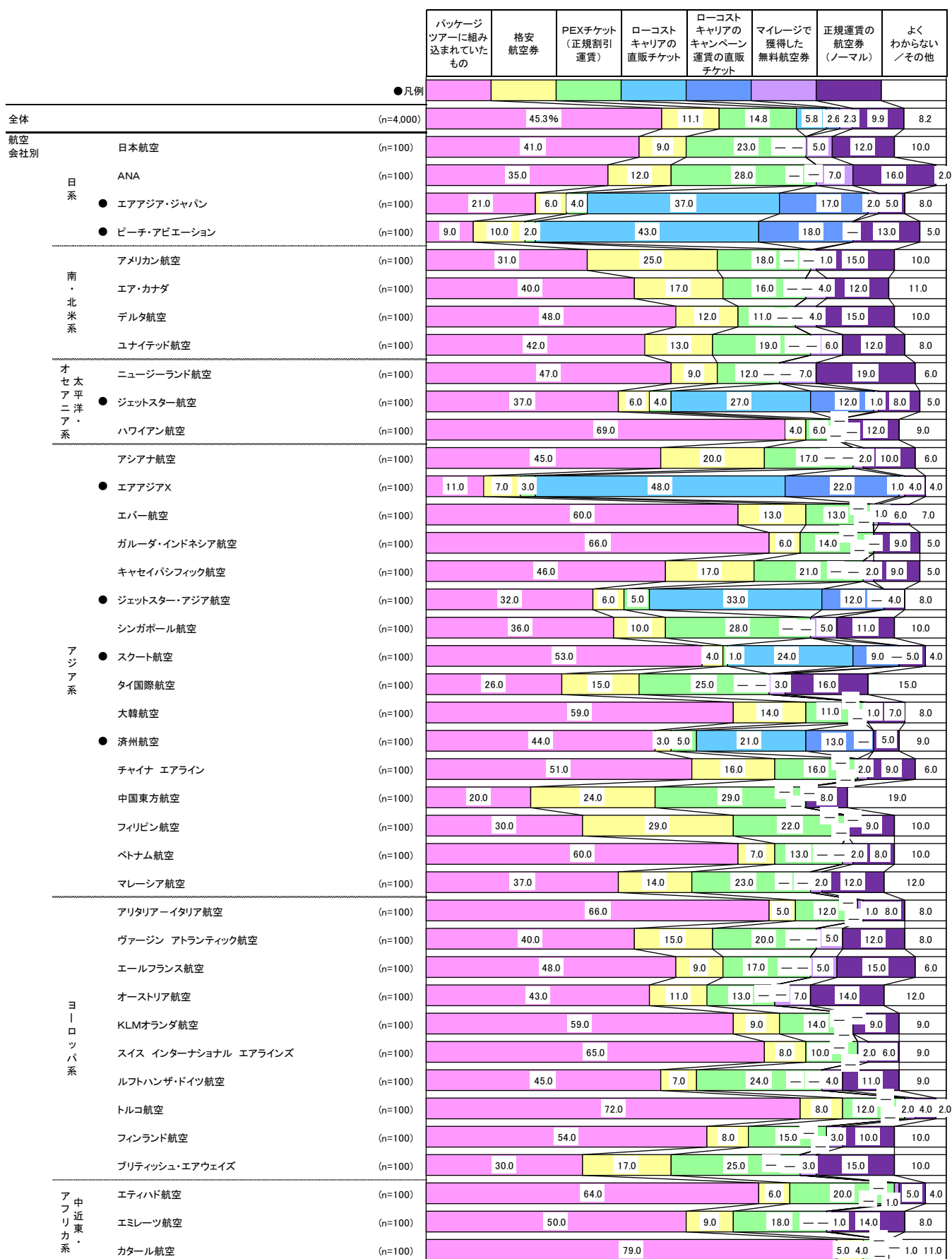


■利用航空券手配手段(全体／単一回答)



※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■利用した航空券(全体/単一回答)



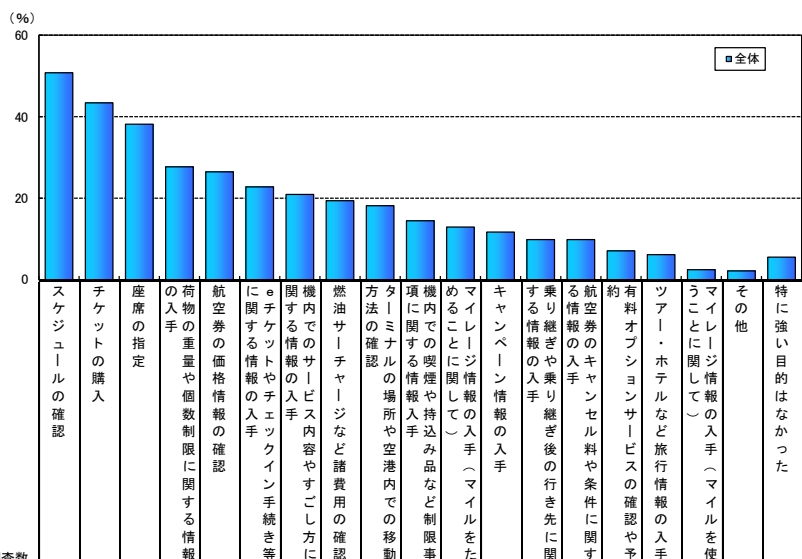
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■海外渡航に際しての、航空会社のウェブサイト利用有無(全体/単一回答)

航空会社別	●凡例	n	利用の有無		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)	58.0%	42.1	51.0	42.2	45.1
● ピーチ・アビエーション[日系]		(n=100)	96.0	4.0	93.0	93.0	79.0
● エアアジアX[アジア系]		(n=100)	90.0	10.0	89.0	87.0	84.0
● エアアジア・ジャパン[日系]		(n=100)	86.0	14.0	83.0	82.0	72.0
● スクート航空[アジア系]		(n=100)	83.0	17.0	76.0	66.0	60.0
● ジェットスター・アジア航空[アジア系]		(n=100)	78.0	22.0	72.0	69.0	63.0
● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]		(n=100)	77.0	23.0	71.0	71.0	64.0
● 日本航空[日系]		(n=100)	74.0	26.0	68.0	56.0	56.0
● ANA[日系]		(n=100)	72.0	28.0	68.0	60.0	59.0
● 済州航空[アジア系]		(n=100)	67.0	33.0	59.0	56.0	53.0
● プリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]		(n=100)	67.0	33.0	59.0	52.0	56.0
● デルタ航空[南・北米系]		(n=100)	62.0	38.0	51.0	39.0	49.0
● ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]		(n=100)	59.0	41.0	53.0	43.0	46.0
● ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	59.0	41.0	52.0	43.0	43.0
● エールフランス航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	59.0	41.0	46.0	34.0	46.0
● エア・カナダ[南・北米系]		(n=100)	57.0	43.0	50.0	44.0	43.0
● タイ国際航空[アジア系]		(n=100)	55.0	45.0	51.0	41.0	43.0
● エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	55.0	45.0	46.0	30.0	49.0
● オーストリア航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	55.0	45.0	44.0	39.0	47.0
● トルコ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	55.0	45.0	48.0	28.0	39.0
● キャセイパシフィック航空[アジア系]		(n=100)	54.0	46.0	47.0	36.0	45.0
● シンガポール航空[アジア系]		(n=100)	54.0	46.0	50.0	45.0	44.0
● マレーシア航空[アジア系]		(n=100)	53.0	47.0	51.0	34.0	33.0
● アシアナ航空[アジア系]		(n=100)	52.0	48.0	47.0	40.0	42.0
● エバー航空[アジア系]		(n=100)	52.0	48.0	46.0	37.0	32.0
● チャイナ エアライン[アジア系]		(n=100)	52.0	48.0	46.0	33.0	35.0
● エティハド航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	52.0	48.0	46.0	33.0	37.0
● アメリカン航空[南・北米系]		(n=100)	52.0	48.0	45.0	39.0	38.0
● フィンランド航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	51.0	49.0	39.0	34.0	38.0
● ルフトハンザ・ドイツ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	51.0	49.0	41.0	35.0	40.0
● 大韓航空[アジア系]		(n=100)	50.0	50.0	43.0	33.0	35.0
● フィリピン航空[アジア系]		(n=100)	47.0	53.0	40.0	33.0	35.0
● 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)	47.0	53.0	37.0	23.0	37.0
● ユナイテッド航空[南・北米系]		(n=100)	47.0	53.0	38.0	26.0	38.0
● ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]		(n=100)	46.0	54.0	40.0	28.0	38.0
● ベトナム航空[アジア系]		(n=100)	46.0	54.0	40.0	27.0	27.0
● KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	46.0	54.0	35.0	26.0	42.0
● 中国東方航空[アジア系]		(n=100)	45.0	55.0	40.0	29.0	30.0
● ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]		(n=100)	43.0	57.0	37.0	26.0	30.0
● アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	41.0	59.0	32.0	23.0	31.0
● カタール航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	31.0	69.0	21.0	15.0	26.0

※航空券の「予約前」「予約時」「予約後」のいずれかの段階でウェブサイトを利用していれば、「利用した」とみなしている。
 ※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

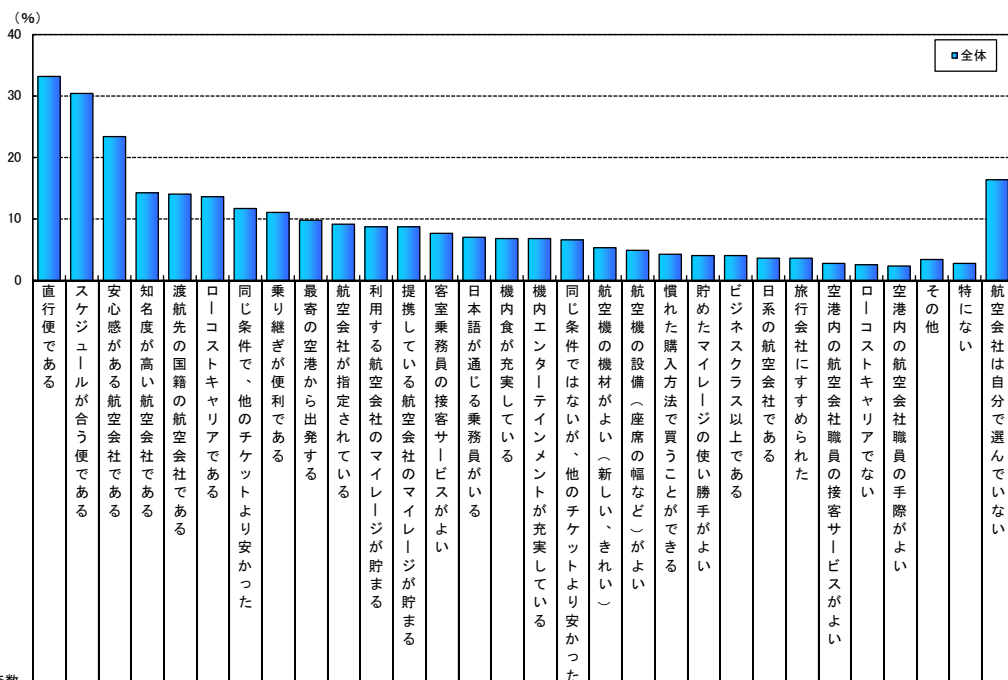
■航空会社のウェブサイト利用目的(航空会社ウェブサイト利用者／複数回答)



調査数	スケジュールの確認	チケットの購入	座席の指定	荷物の重量や個数制限に関する情報	航空券の価格情報の確認	にチェックアウトやチェックイン手続き等	機内でのサービス内容や過ごし方に関する情報	燃料サーチャージなど諸費用の確認	方法の確認	ターミナルの場所や空港内での移動	項に関する情報	機内での喫煙や持ち込み品など制限事項に関する情報	マイルに関する情報	キャンセル情報	乗継ぎや乗り継ぎ後の行き先に関する情報	航空券のキャンセル料や条件に関する情報	予約オプションサービスの確認	ツアー・ホテルなど旅行情報の入手	マイレージ情報の入手	その他	特に強い目的はなかった	
全体 (n=2,318)	51.1	43.7	38.5	27.7	26.7	22.8	21.1	19.5	18.2	14.7	12.9	11.9	9.9	9.8	7.3	6.3	2.4	2.3	5.6			
航空会社別																						
日本航空[日系]	(n=74)	59.5	48.6	55.4	9.5	25.7	28.4	12.2	17.6	13.5	6.8	14.9	20.3	5.4	8.1	6.8	12.2	4.1	4.1	6.8		
ANA[日系]	(n=72)	61.1	51.4	61.1	22.2	33.3	27.8	12.5	26.4	12.5	11.1	12.5	8.3	2.8	9.7	2.8	12.5	6.9	2.8	5.6		
● エアアジア・ジャパン[日系]	(n=86)	52.3	72.1	34.9	30.2	43.0	29.1	16.3	25.6	20.9	19.8	9.3	11.6	22.1	4.7	2.3	3.5	3.5				
● ビーチ・アビエーション[日系]	(n=96)	51.0	78.1	35.4	30.2	46.9	26.0	11.5	17.7	19.8	15.6	—	20.8	4.2	16.7	18.8	5.2	1.0	1.0	5.2		
アメリカン航空[南・北米系]	(n=52)	51.9	40.4	48.1	21.2	23.1	15.4	13.5	19.2	3.8	5.8	17.3	11.5	13.5	15.4	1.9	5.8	—	—	9.6		
エア・カナダ[南・北米系]	(n=57)	45.6	42.1	33.3	26.3	15.8	19.3	24.6	15.8	19.3	17.5	12.3	7.0	8.8	8.8	5.3	1.8	3.5	3.5	3.5		
デルタ航空[南・北米系]	(n=62)	50.0	35.5	59.7	29.0	30.6	27.4	17.7	16.1	14.5	17.7	22.6	9.7	6.5	6.5	3.2	6.5	11.3	—	—		
ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=47)	57.4	36.2	48.9	19.1	14.9	14.9	21.3	8.5	14.9	10.6	19.1	10.6	12.8	8.5	—	4.3	6.4	—	4.3		
ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=59)	47.5	37.3	30.5	25.4	20.3	18.6	32.2	22.0	28.8	16.9	11.9	11.9	13.6	13.6	3.4	5.1	1.7	—	3.4		
● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=77)	59.7	72.7	41.6	48.1	40.3	26.0	16.9	35.1	19.5	20.8	1.3	15.6	7.8	15.6	23.4	7.8	1.3	1.3	1.3		
ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=43)	46.5	30.2	32.6	20.9	2.3	18.6	16.3	9.3	11.6	7.0	14.0	11.6	2.3	7.0	4.7	11.6	—	4.7	11.6		
アジアナ航空[アジア系]	(n=52)	48.1	36.5	28.8	19.2	21.2	13.5	15.4	19.2	15.4	9.6	3.8	9.6	9.6	5.8	3.8	11.5	—	1.9	5.8		
● エアアジアX[アジア系]	(n=90)	60.0	87.8	50.0	28.9	42.2	28.9	10.0	26.7	10.0	10.0	2.2	22.2	11.1	5.6	14.4	3.3	—	—	4.4		
エバー航空[アジア系]	(n=52)	34.6	26.9	30.8	19.2	9.6	21.2	19.2	13.5	9.6	9.6	9.6	1.9	1.9	5.8	1.9	5.8	—	3.8	5.8		
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=46)	58.7	17.4	6.5	30.4	30.4	17.4	21.7	30.4	13.0	19.6	13.0	6.5	8.7	8.7	4.3	13.0	4.3	—	4.3		
キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=54)	55.6	38.9	48.1	16.7	27.8	29.6	20.4	16.7	18.5	9.3	9.3	20.4	7.4	9.3	1.9	3.7	—	5.6	1.9		
● ジェットスター・アジア航空[アジア系]	(n=78)	47.4	70.5	37.2	38.5	44.9	26.9	15.4	33.3	14.1	15.4	2.6	20.5	5.1	19.2	20.5	7.7	1.3	3.8	6.4		
シンガポール航空[アジア系]	(n=54)	51.9	51.9	51.9	16.7	25.9	31.5	22.2	20.4	7.4	11.1	13.0	16.7	7.4	—	5.6	5.6	1.9	3.7			
● スクート航空[アジア系]	(n=83)	51.8	48.2	24.1	42.2	33.7	30.1	31.3	21.7	31.3	8.4	13.0	6.0	20.5	31.3	6.0	1.2	—	7.2			
タイ国際航空[アジア系]	(n=55)	54.5	43.6	49.1	9.1	43.6	25.5	16.4	23.6	10.9	1.8	9.1	3.6	10.9	10.9	1.8	5.5	—	1.8	5.5		
大韓航空[アジア系]	(n=50)	46.0	20.0	22.0	28.0	16.0	12.0	14.0	16.0	22.0	16.0	8.0	10.0	12.0	6.0	—	16.0	—	—	14.0		
● 済州航空[アジア系]	(n=67)	52.2	59.7	35.8	32.8	40.3	23.9	13.4	26.9	13.4	13.4	—	16.4	3.0	16.4	7.5	3.0	—	—	6.0		
チャイナ エアライン[アジア系]	(n=52)	44.2	26.9	48.1	17.3	17.3	21.2	21.2	11.5	19.2	11.5	13.5	7.7	3.8	5.8	—	3.8	—	3.8	9.6		
中国東方航空[アジア系]	(n=45)	48.9	35.6	13.3	15.6	17.8	8.9	11.1	6.7	11.1	8.9	8.9	—	11.1	—	2.2	—	2.2	—	4.4		
フィリピン航空[アジア系]	(n=47)	46.8	36.2	14.9	19.1	25.5	14.9	10.6	19.1	6.4	10.6	14.9	10.6	6.4	10.6	—	6.4	—	2.1	12.8		
ベトナム航空[アジア系]	(n=46)	45.7	28.3	10.9	26.1	13.0	13.0	15.2	6.5	13.0	17.4	4.3	2.2	8.7	4.3	—	2.2	—	—	15.2		
マレーシア航空[アジア系]	(n=53)	58.5	30.2	28.3	26.4	22.6	13.2	32.1	11.3	24.5	13.2	7.5	3.8	15.1	7.5	5.7	3.8	—	3.8	1.9		
アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=41)	36.6	26.8	39.0	29.3	17.1	29.3	24.4	19.5	24.4	12.2	12.2	9.8	12.2	9.8	4.9	2.4	4.9	7.3	9.8		
ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]	(n=59)	57.6	42.4	54.2	39.0	22.0	20.3	30.5	16.9	27.1	18.6	32.2	16.9	5.1	6.8	5.1	8.5	1.7	6.8	—		
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=59)	49.2	39.0	50.8	37.3	32.2	23.7	23.7	23.7	32.2	15.3	23.7	16.9	15.3	10.2	10.2	13.6	5.1	—	3.4		
オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=55)	58.2	27.3	45.5	30.9	25.5	20.0	32.7	10.9	25.5	18.2	21.8	14.5	18.2	12.7	9.1	10.9	3.6	1.8	1.8		
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=46)	52.2	37.0	43.5	32.6	26.1	30.4	30.4	23.9	17.4	21.7	30.4	13.0	23.9	8.7	4.3	6.5	8.7	2.2	4.3		
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=47)	38.3	25.5	27.7	27.7	12.8	19.1	29.8	14.9	23.4	8.5	25.5	6.4	14.9	8.5	2.1	—	—	6.4	6.4		
ルフハンザ・ドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=51)	54.9	49.0	49.0	21.6	27.5	19.6	23.5	21.6	21.6	17.6	27.5	9.8	11.8	13.7	2.0	3.9	3.9	5.9	2.0		
トルコ航空[ヨーロッパ系]	(n=55)	49.1	9.1	23.6	32.7	10.9	16.4	29.1	5.5	21.8	23.6	20.0	5.5	9.1	1.8	—	5.5	1.8	1.8	10.9		
フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=51)	51.0	37.3	37.3	33.3	17.6	31.4	27.5	11.8	21.6	9.8	13.7	13.7	9.8	7.8	—	5.9	2.0	2.0	3.9		
フリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=67)	52.2	43.3	46.3	31.3	23.9	19.4	20.9	22.4	23.9	14.9	17.9	6.0	14.9	9.0	4.5	7.5	1.5	3.0	6.0		
エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=52)	50.0	26.9	28.8	36.5	17.3	17.3	32.7	11.5	15.4	13.5	26.9	3.8	11.5	3.8	5.8	3.8	3.8	1.9	7.7		
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=55)	47.3	29.1	45.5	29.1	16.4	27.3	43.6	16.4	23.6	29.1	18.2	3.6	18.2	7.3	1.8	3.6	5.5	1.8	3.6		
カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=31)	29.0	12.9	32.3	35.5	12.9	19.4	45.2	12.9	32.3	16.1	22.6	12.9	32.3	6.5	—	3.2	—	6.5	9.7		

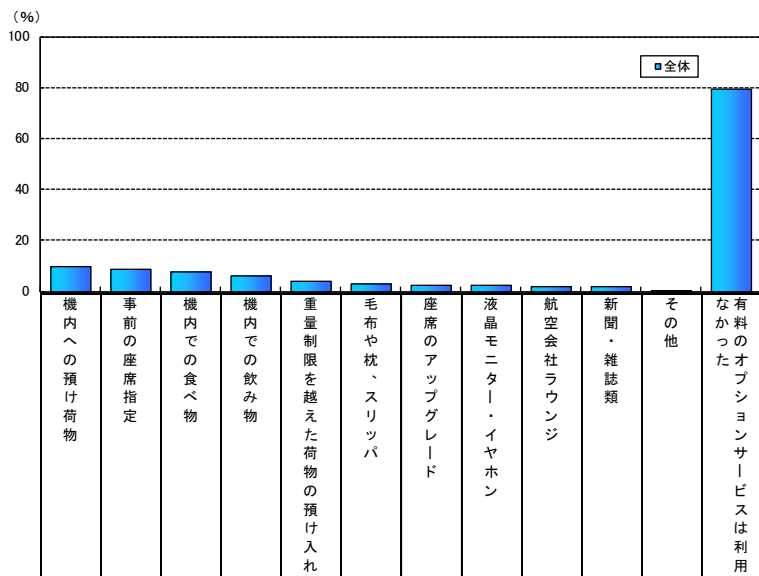
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■航空会社選択時の重視項目(全体/複数回答)



調査数		割合 (%)																															
全体	(n=4,000)	33.2	30.4	23.5	14.2	14.1	13.7	11.7	11.0	9.8	9.2	8.8	8.8	7.6	7.1	6.8	6.8	6.6	5.3	4.9	4.2	4.0	4.0	3.7	3.7	2.7	2.6	2.4	3.3	2.8	16.4		
性別	男性	(n=1,931)	33.0	29.7	25.7	15.2	15.4	15.1	11.3	11.9	10.4	8.4	9.7	10.4	9.0	7.7	7.3	6.5	6.9	6.8	5.9	4.7	4.8	5.0	4.6	3.8	3.3	3.5	3.2	3.4	2.8	13.4	
	女性	(n=2,069)	33.3	31.1	21.3	13.2	12.9	12.3	12.0	10.2	9.2	9.9	8.0	7.4	6.2	6.5	6.3	7.1	6.2	3.9	4.0	3.7	3.2	3.0	2.8	3.6	2.2	1.7	1.7	3.2	2.8	19.3	
年代別	18~29歳	(n=449)	26.1	27.2	24.9	16.3	7.6	16.9	12.0	9.1	7.6	6.7	6.5	3.8	3.8	6.5	7.3	6.5	6.9	3.8	2.9	3.3	2.4	2.2	3.3	8.2	1.8	1.3	2.0	1.3	4.0	18.5	
	30~39歳	(n=787)	33.0	36.2	25.7	15.6	11.6	16.9	15.5	9.9	11.9	6.2	8.6	8.9	6.5	6.7	6.7	8.5	8.3	5.6	4.2	4.8	5.1	3.6	3.9	2.5	3.6	1.8	2.5	2.2	1.7	13.5	
	40~49歳	(n=985)	34.9	35.8	24.0	13.2	13.6	16.2	14.6	11.4	9.2	6.5	11.2	9.1	8.0	6.8	6.2	7.0	8.1	4.9	4.2	4.1	4.1	4.7	3.5	4.2	3.2	2.3	3.0	2.5	3.7	2.5	11.1
	50歳以上	(n=1,779)	34.1	25.7	21.8	13.5	17.1	10.0	8.2	11.8	9.7	12.6	8.2	9.9	8.8	7.5	6.9	6.1	4.9	5.7	6.1	4.2	4.2	3.5	4.9	3.3	3.4	2.8	3.0	2.4	4.1	3.1	20.2
居住地域別	関東	(n=2,000)	34.5	30.7	24.6	14.8	15.3	11.3	12.6	10.3	7.4	10.1	9.4	10.3	8.4	6.7	7.4	7.8	6.7	6.0	5.6	3.7	4.6	4.3	3.6	3.4	3.1	3.0	3.1	4.0	2.8	16.7	
	関西	(n=868)	32.0	30.5	20.5	14.2	12.7	17.2	11.4	10.6	13.8	8.3	6.7	7.3	6.0	7.1	4.8	5.4	7.7	4.7	4.4	4.4	3.7	3.7	4.1	3.9	2.0	3.0	1.6	2.9	2.8	16.8	
	東海	(n=465)	28.0	30.1	24.1	10.8	10.8	16.6	11.0	11.4	12.5	8.0	10.1	8.0	5.6	5.6	5.6	5.6	5.8	2.6	2.8	5.4	2.8	2.4	3.2	4.7	1.5	1.5	0.2	2.2	3.0	16.3	
渡航形態別	PKG	(n=2,120)	28.7	22.0	20.1	13.2	12.4	8.0	5.2	6.4	7.6	15.8	4.9	5.7	6.5	8.3	6.4	6.4	2.5	3.9	3.9	1.2	2.1	2.9	3.3	5.5	2.5	1.8	2.0	2.7	3.3	27.8	
	フルPKG	(n=765)	18.3	10.3	18.4	10.8	11.1	4.3	1.4	4.8	5.2	19.3	4.2	7.1	6.9	8.2	6.0	6.4	0.4	3.4	4.2	0.8	1.3	2.5	3.0	6.8	2.1	1.2	1.6	3.1	2.7	39.2	
	中間PKG	(n=556)	29.5	22.5	20.1	12.9	12.9	8.1	4.5	5.6	8.1	15.3	4.9	6.3	5.4	8.6	6.3	5.9	2.2	3.1	2.7	0.9	2.5	2.5	3.6	5.6	2.7	1.3	1.8	1.6	4.0	26.1	
	スケルトン	(n=799)	38.2	32.8	21.7	15.5	13.3	11.5	9.3	8.5	9.5	12.6	5.5	4.0	6.8	8.3	6.8	6.6	4.9	4.9	4.4	1.9	2.5	3.5	3.4	4.3	2.9	2.9	2.6	3.0	3.4	18.0	
同行者別	FIT	(n=1,784)	38.2	41.0	27.3	15.3	15.8	20.5	19.2	16.4	12.3	1.7	13.1	12.6	8.8	5.4	7.3	7.5	11.5	6.9	6.1	7.5	6.4	5.2	4.1	1.7	3.0	3.4	2.9	3.8	2.2	2.8	
	一人旅	(n=598)	34.9	33.6	23.7	14.4	15.6	22.7	19.2	13.4	11.9	5.4	12.5	12.5	6.9	6.5	7.0	7.2	10.7	5.9	5.2	8.5	5.9	4.2	4.5	1.7	2.5	3.5	2.8	3.8	1.7	9.9	
	夫婦・カップル・ハネムーン	(n=1,194)	29.7	27.0	22.1	14.6	14.0	10.9	10.0	10.6	9.1	11.6	7.1	8.2	7.8	8.2	6.4	6.0	5.4	4.9	4.7	2.8	3.9	4.9	3.1	4.5	2.5	2.0	2.1	3.4	2.2	22.0	
	友人	(n=686)	32.2	27.4	19.7	12.0	10.9	16.0	10.8	7.7	8.7	11.2	4.8	5.1	5.2	6.7	5.5	5.8	7.0	3.9	3.1	3.1	2.0	1.2	2.3	4.4	2.3	1.5	1.6	3.1	3.5	17.3	
利用クラス別	家族旅行	(n=703)	37.1	32.0	26.0	14.8	15.9	13.1	10.7	10.0	11.0	12.1	9.5	7.4	8.5	8.1	8.7	9.0	4.7	5.3	5.0	3.4	4.0	3.6	5.0	3.8	3.0	2.6	2.3	3.3	3.6	13.7	
	ビジネスクラス以上	(n=424)	35.6	34.4	35.8	20.3	24.1	5.2	7.3	15.1	10.4	5.7	17.0	17.2	17.9	7.1	16.0	10.8	4.2	12.3	15.8	5.7	12.7	35.6	7.1	2.1	6.4	5.0	5.7	3.5	1.9	7.1	
	エコノミークラス	(n=3,576)	32.9	29.9	22.0	13.5	12.9	14.7	12.2	10.5	9.7	9.6	7.8	7.8	6.3	7.0	5.6	6.3	6.9	4.4	3.6	4.0	2.9	0.2	3.2	3.9	2.3	2.3	2.0	3.3	2.9	17.5	

■利用した有料オプションサービス(全体/複数回答)



		調査数												
全体		(n=4,000)	10.0	9.0	7.9	6.1	4.0	3.3	2.6	2.5	2.2	2.0	0.3	79.5
航空会社別	日本航空[日系]	(n=100)	7.0	7.0	7.0	8.0	2.0	—	2.0	1.0	3.0	2.0	—	86.0
	ANA[日系]	(n=100)	10.0	9.0	9.0	7.0	—	3.0	1.0	2.0	5.0	6.0	—	82.0
	● エアアジア・ジャパン[日系]	(n=100)	33.0	23.0	27.0	11.0	12.0	5.0	5.0	2.0	1.0	1.0	—	41.0
	● ビーチ・アビエーション[日系]	(n=100)	33.0	30.0	16.0	14.0	4.0	4.0	5.0	4.0	1.0	1.0	2.0	42.0
	アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	13.0	10.0	8.0	9.0	6.0	6.0	4.0	5.0	1.0	4.0	1.0	76.0
	エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	6.0	5.0	1.0	3.0	2.0	2.0	—	1.0	1.0	1.0	—	90.0
	デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	3.0	6.0	1.0	—	1.0	—	4.0	1.0	—	—	1.0	91.0
	ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	4.0	6.0	6.0	5.0	3.0	2.0	6.0	2.0	7.0	2.0	1.0	80.0
	● ニューゼaland航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	8.0	4.0	6.0	5.0	9.0	1.0	7.0	2.0	3.0	—	—	74.0
	● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	29.0	26.0	29.0	13.0	24.0	14.0	4.0	7.0	1.0	—	—	39.0
	● ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	1.0	1.0	3.0	3.0	1.0	2.0	—	1.0	—	1.0	—	94.0
	● アシアナ航空[アジア系]	(n=100)	9.0	7.0	9.0	8.0	3.0	3.0	1.0	3.0	4.0	2.0	—	81.0
	● エアアジアX[アジア系]	(n=100)	38.0	48.0	46.0	16.0	21.0	5.0	4.0	3.0	4.0	1.0	—	25.0
	● エバー航空[アジア系]	(n=100)	8.0	5.0	7.0	5.0	2.0	1.0	—	2.0	1.0	3.0	—	90.0
	● ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	4.0	3.0	4.0	3.0	1.0	2.0	1.0	3.0	2.0	1.0	—	92.0
	● キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	3.0	5.0	5.0	4.0	1.0	3.0	1.0	2.0	1.0	3.0	—	91.0
	● ジェットスター・アジア航空[アジア系]	(n=100)	30.0	30.0	24.0	17.0	16.0	7.0	4.0	4.0	4.0	2.0	1.0	37.0
	● シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	7.0	4.0	5.0	7.0	2.0	1.0	1.0	2.0	2.0	1.0	1.0	86.0
	● スクート航空[アジア系]	(n=100)	29.0	23.0	24.0	19.0	8.0	5.0	9.0	6.0	4.0	1.0	—	43.0
	● タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	5.0	5.0	1.0	1.0	3.0	—	1.0	—	2.0	1.0	—	90.0
	● 大韓航空[アジア系]	(n=100)	7.0	5.0	4.0	6.0	3.0	5.0	1.0	3.0	1.0	3.0	—	87.0
	● 済州航空[アジア系]	(n=100)	3.0	5.0	3.0	7.0	2.0	—	—	—	—	2.0	1.0	85.0
	● チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	3.0	2.0	2.0	3.0	—	2.0	—	2.0	1.0	1.0	—	96.0
	● 中国東方航空[アジア系]	(n=100)	7.0	3.0	—	3.0	—	1.0	—	1.0	1.0	2.0	—	91.0
	● フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	7.0	5.0	5.0	5.0	2.0	6.0	—	4.0	1.0	3.0	—	89.0
	● ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	9.0	7.0	7.0	4.0	—	6.0	—	4.0	5.0	4.0	—	87.0
	● マレーシア航空[アジア系]	(n=100)	9.0	11.0	6.0	5.0	2.0	5.0	2.0	3.0	3.0	2.0	—	81.0
	● アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	6.0	7.0	2.0	2.0	1.0	3.0	8.0	1.0	1.0	1.0	1.0	84.0
	● ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	9.0	6.0	1.0	2.0	6.0	2.0	10.0	1.0	2.0	3.0	—	75.0
	● エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	6.0	7.0	6.0	6.0	3.0	1.0	4.0	1.0	1.0	—	—	83.0
	● オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	10.0	9.0	8.0	9.0	6.0	4.0	3.0	4.0	4.0	7.0	—	85.0
	● KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	5.0	5.0	5.0	4.0	1.0	2.0	8.0	2.0	1.0	3.0	—	85.0
	● 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)	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	2.0	—	1.0	2.0	—	—	91.0
● ルフトハンザ・ドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	3.0	1.0	4.0	3.0	2.0	6.0	2.0	4.0	4.0	4.0	—	90.0	
● トルコ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	2.0	4.0	3.0	4.0	1.0	3.0	2.0	2.0	1.0	2.0	—	93.0	
● フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	6.0	5.0	4.0	4.0	1.0	3.0	1.0	3.0	2.0	3.0	—	92.0	
● ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	9.0	10.0	7.0	7.0	2.0	6.0	2.0	2.0	3.0	1.0	—	81.0	
● エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	2.0	—	1.0	1.0	—	2.0	1.0	2.0	—	—	1.0	96.0	
● エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	10.0	4.0	5.0	6.0	3.0	5.0	—	5.0	4.0	3.0	—	85.0	
● カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	3.0	2.0	2.0	1.0	1.0	2.0	—	2.0	2.0	2.0	—	94.0	

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

第2部 航空会社評価



1. 総合満足度 -TOP20-

- 総合満足度は、全体平均で3.72ポイント。
- 昨年に続いてトップはシンガポール航空で4.26ポイント、2位はANA(4.21ポイント)。次いで、日本航空(4.13ポイント)がランクイン。
- プリティッシュ・エアウェイズは3.88ポイントにポイントを伸ばし、昨年26位から11位に急上昇。

■ 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	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)	15.0%	53.5	22.5	7.1	2.0	3.72	3.77
1位	(1位)	-	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	38.0	54.0	5.0	2.0	1.0	4.26	4.34
2位	(5位)	↑	ANA[日系]	(n=100)	33.0	56.0	10.0	1.0	-	4.21	4.08
3位	(3位)	-	日本航空[日系]	(n=100)	34.0	48.0	15.0	3.0	-	4.13	4.16
4位	(4位)	-	トルコ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	22.0	68.0	8.0	2.0	-	4.10	4.10
5位	(2位)	↓	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	25.0	60.0	10.0	4.0	1.0	4.04	4.26
6位	(6位)	-	エバー航空[アジア系]	(n=100)	22.0	58.0	19.0	1.0	-	4.01	4.07
7位	(11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)	22.0	60.0	12.0	5.0	1.0	3.97	3.99
8位	*	*	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	20.0	60.0	16.0	3.0	1.0	3.95	*
8位	(12位)	↑	ルフトハンザ・ドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	21.0	57.0	19.0	2.0	1.0	3.95	3.98
10位	(7位)	↓	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	19.0	57.0	20.0	4.0	-	3.91	4.05
11位	(26位)	↑	プリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	16.0	60.0	20.0	4.0	-	3.88	3.69
12位	(16位)	↑	ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	19.0	58.0	16.0	4.0	3.0	3.86	3.88
12位	(8位)	↓	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	23.0	49.0	22.0	3.0	3.0	3.86	4.04
14位	(12位)	↓	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	14.0	59.0	25.0	1.0	1.0	3.84	3.98
15位	(24位)	↑	アシアナ航空[アジア系]	(n=100)	14.0	59.0	23.0	4.0	-	3.83	3.74
16位	(9位)	↓	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	12.0	62.0	20.0	6.0	-	3.80	4.02
17位	(20位)	↑	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	14.0	59.0	20.0	6.0	1.0	3.79	3.80
17位	(18位)	↑	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	15.0	59.0	19.0	4.0	3.0	3.79	3.83
19位	(25位)	↑	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	8.0	67.0	20.0	5.0	-	3.78	3.72
19位	(12位)	↓	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	15.0	57.0	20.0	7.0	1.0	3.78	3.98

※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。

※前回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。

2. 項目別満足度

1) 航空機の機材、設備 –TOP20–

- “航空機の機材、設備”に対する満足度は、全体平均で3.57ポイント。
- トップは、昨年6位から大きく順位を上げたANA(4.13ポイント)。次いで、シンガポール航空(4.10ポイント)、エミレーツ航空(4.05ポイント)が続く。
- プリティッシュ・エアウェイズは3.76ポイントにポイントを伸ばし、昨年25位から9位に急上昇。
- 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)

今年順位	昨年順位	順位変動	航空会社別	機材、設備	調査数	満足度					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		
●凡例												
全体					(n=4,000)	12.7%	44.8	31.4	9.2	2.0	3.57	3.59
航空会社別	1位	(6位) ↑	ANA[日系]		(n=100)	26.0	62.0	11.0	1.0	1.0	4.13	3.86
	2位	(1位) ↓	シンガポール航空[アジア系]		(n=100)	30.0	55.0	11.0	3.0	1.0	4.10	4.20
	3位	(1位) ↓	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	31.0	49.0	16.0	2.0	2.0	4.05	4.20
	4位	(9位) ↑	日本航空[日系]		(n=100)	28.0	48.0	22.0	2.0	—	4.02	3.82
	5位	(5位) -	ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	25.0	47.0	25.0	3.0	—	3.94	3.89
	6位	* * *	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]		(n=100)	20.0	55.0	22.0	3.0	—	3.92	*
	7位	(4位) ↓	トルコ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	20.0	52.0	23.0	5.0	—	3.87	3.90
	8位	(7位) ↓	エバー航空[アジア系]		(n=100)	17.0	53.0	27.0	2.0	1.0	3.83	3.85
	9位	(25位) ↑	プリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]		(n=100)	16.0	52.0	25.0	6.0	1.0	3.76	3.50
	10位	(3位) ↓	エティハド航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	22.0	45.0	23.0	6.0	4.0	3.75	4.05
	10位	(10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)	14.0	53.0	27.0	6.0	—	3.75	3.81
	12位	(7位) ↓	カタール航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	13.0	53.0	28.0	4.0	2.0	3.71	3.85
	13位	(16位) ↑	キャセイパシフィック航空[アジア系]		(n=100)	17.0	44.0	31.0	8.0	—	3.70	3.67
	13位	(28位) ↑	オーストリア航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	16.0	48.0	28.0	6.0	2.0	3.70	3.46
	15位	(14位) ↓	エールフランス航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	11.0	57.0	22.0	9.0	1.0	3.68	3.72
	16位	* * *	● スコット航空[アジア系]		(n=100)	16.0	45.0	30.0	5.0	4.0	3.64	*
	16位	(12位) ↓	タイ国際航空[アジア系]		(n=100)	9.0	54.0	30.0	6.0	1.0	3.64	3.76
	18位	(20位) ↑	アシアナ航空[アジア系]		(n=100)	10.0	49.0	36.0	4.0	1.0	3.63	3.60
	18位	(21位) ↑	ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	10.0	57.0	20.0	12.0	1.0	3.63	3.58
	20位	(15位) ↓	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]		(n=100)	12.0	48.0	29.0	9.0	2.0	3.59	3.69
	20位	(13位) ↓	フィンランド航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	8.0	48.0	39.0	5.0	—	3.59	3.75

※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。

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

※前回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。

■ 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	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	2,297	35.0	35.0	25.2	20.8	11.4	1.2	26.2
不満理由	1,703	15.8	34.9	7.5	14.3	9.9	2.6	39.9

※「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 –TOP20–

- “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3.65ポイント。
- ANAが4.27ポイントで昨年4位からトップに。次いで、シンガポール航空(4.12ポイント)、日本航空(4.06ポイント)がランクイン。
- 満足理由、不満理由は、いずれも「対応の丁寧さ」が最も高い。
- ハワイアン航空とプリティッシュ・エアウェイズは共に3.85ポイントにポイントを伸ばし、昨年25位から10位に急上昇。

■ 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	調査数	満足度					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			
●凡例												
全体				(n=4,000)	13.8%	47.7		30.4	6.4	1.8	3.65	3.67
1位	(4位)	↑	ANA[日系]	(n=100)	38.0		52.0	9.0	1.0	—	4.27	4.05
2位	(1位)	↓	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	34.0		49.0	13.0	3.0	1.0	4.12	4.20
3位	(3位)	—	日本航空[日系]	(n=100)	32.0		44.0	23.0	—	1.0	4.06	4.12
4位	*	*	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	19.0		60.0	16.0	5.0	—	3.93	*
4位	(5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)	19.0		59.0	19.0	2.0	1.0	3.93	3.97
6位	(2位)	↓	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	17.0		58.0	22.0	2.0	1.0	3.88	4.14
6位	(10位)	↑	トルコ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	15.0		60.0	23.0	2.0	—	3.88	3.92
8位	(7位)	↓	エバー航空[アジア系]	(n=100)	18.0		52.0	28.0	2.0	—	3.86	3.96
8位	(14位)	↑	ルフトハンザ・ドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	21.0		48.0	27.0	4.0	—	3.86	3.83
10位	(25位)	↑	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	16.0		59.0	21.0	2.0	2.0	3.85	3.63
10位	(11位)	↑	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	24.0		46.0	24.0	3.0	3.0	3.85	3.89
10位	(25位)	↑	プリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	16.0		55.0	27.0	2.0	—	3.85	3.63
13位	(12位)	↓	オーストラリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	18.0		55.0	21.0	5.0	1.0	3.84	3.84
14位	(15位)	↑	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	16.0		54.0	27.0	3.0	—	3.83	3.78
15位	(8位)	↓	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	18.0		47.0	31.0	3.0	1.0	3.78	3.95
16位	(17位)	↑	アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	13.0		55.0	28.0	4.0	—	3.77	3.77
17位	(22位)	↑	ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	13.0		56.0	24.0	6.0	1.0	3.74	3.66
17位	(17位)	—	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	10.0		62.0	21.0	6.0	1.0	3.74	3.77
19位	(5位)	↓	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	11.0		55.0	31.0	2.0	1.0	3.73	3.97
20位	(24位)	↑	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	13.0		51.0	31.0	5.0	—	3.72	3.65

※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。

※前回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。

■ 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	2,458	23.5	55.8	23.4	16.0	1.7	21.3
不満理由	1,542	10.6	29.8	10.4	6.3	3.5	51.6

※「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。

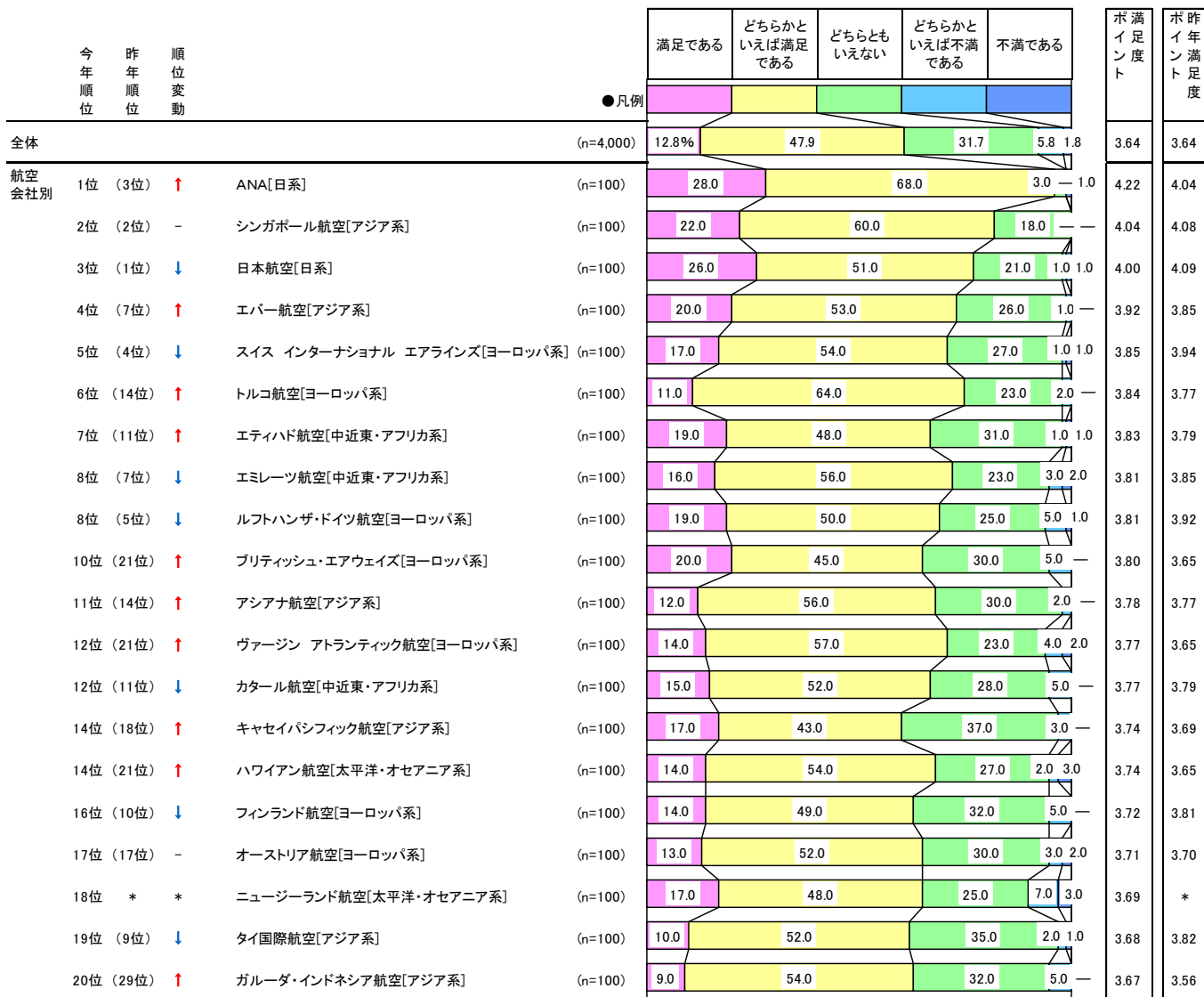
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

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 –TOP20–

- “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3.64ポイント。
- ANAが4.22ポイントで昨年3位からトップに。次いで、シンガポール航空(4.04ポイント)、日本航空(4.00ポイント)が続く。
- 満足理由、不満理由は、いずれも「チェックイン・荷物預けのスムーズさ」が最も高い。

■ 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。

※前回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。

■ 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	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	2,427	61.0	28.1	13.6	6.6	1.3	27.0
不満理由	1,573	24.9	14.2	6.5	4.3	2.9	56.3

※「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。

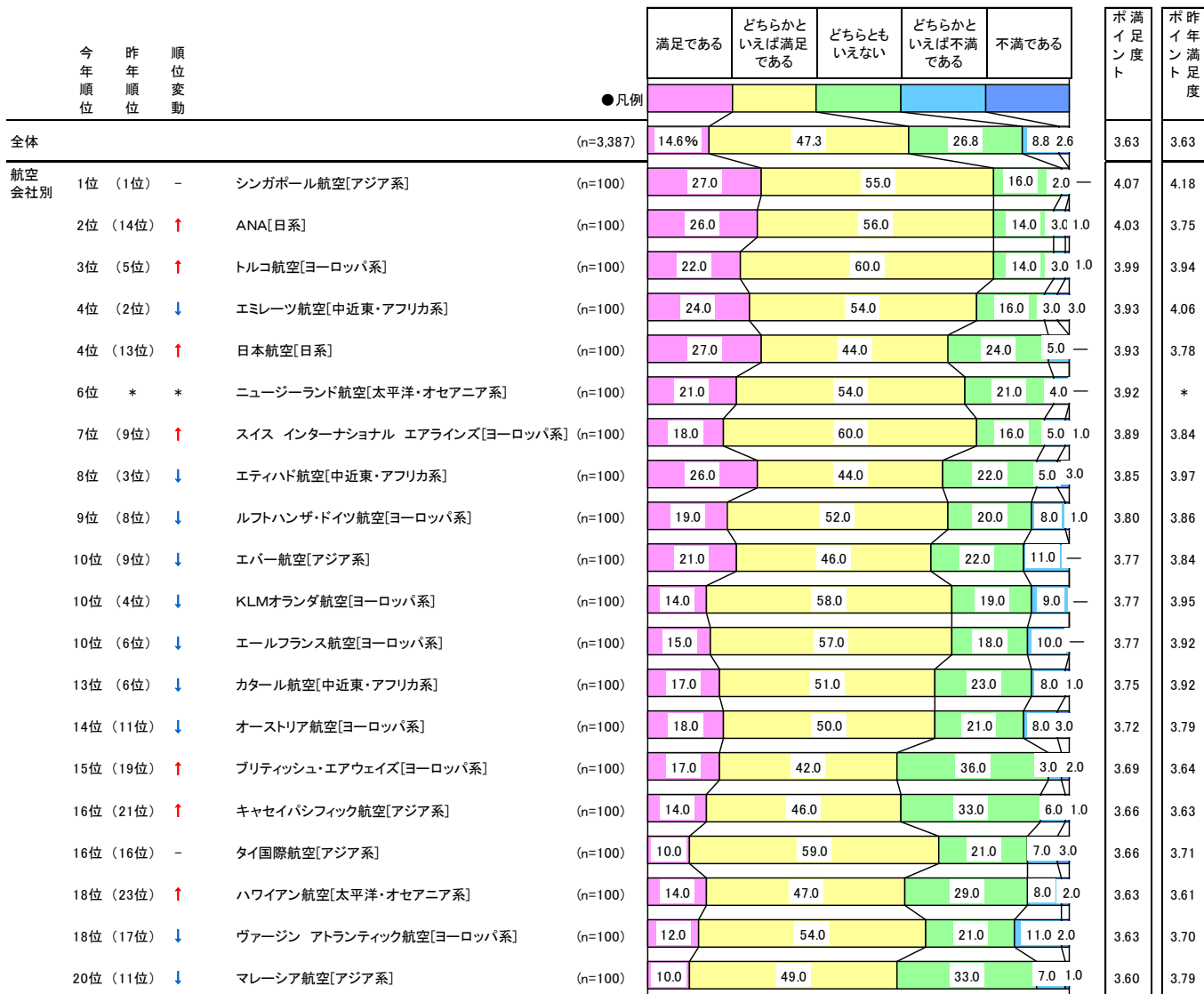
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

4)機内飲食サービス –TOP20–

- “機内飲食サービス”に対する満足度は、全体平均で3.63ポイント。
- 昨年に引き続きシンガポール航空が4.07ポイントでトップ。2位はANA(4.03ポイント)で昨年14位から急上昇。3位にトルコ航空(3.99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)



※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。

※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80未満であった「ジェットスター・アジア航空」「スクート航空」「済州航空」「ジェットスター航空」「エアアジア・ジャパン」「ピーチ・アビエーション」は除外して集計。

※前回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。

■ 機内飲食サービスについての満足理由/不満理由(機内飲食サービス利用者/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	2,095	63.9	42.8	27.1	34.1	31.9	34.1	1.0	5.0
不満理由	1,292	56.9	11.3	10.4	5.8	6.3	11.9	3.0	24.1

※「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

5)機内エンターテインメント -TOP20-

- “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3.42ポイント。
- エミレーツ航空が4.03ポイントで昨年2位から逆転トップ。次いで、シンガポール航空(4.02ポイント)、日本航空(3.99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(機内エンターテインメント利用者/単一回答)

今年順位	昨年順位	順位変動	航空会社別	機内エンターテインメント	n	●凡例					満足度	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=3,551)	11.7%	38.9	32.0	14.2	3.3	3.42	3.44
1位	(2位)	↑	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	30.0	52.0	10.0	7.0	1.0	4.03	4.06
2位	(1位)	↓	シンガポール航空[アジア系]		(n=100)	31.0	45.0	19.0	5.0	—	4.02	4.09
3位	(4位)	↑	日本航空[日系]		(n=100)	31.0	39.0	28.0	2.0	—	3.99	3.83
4位	(8位)	↑	ANA[日系]		(n=100)	22.0	56.0	17.0	4.0	1.0	3.94	3.67
5位	*	*	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]		(n=100)	19.0	54.0	19.0	8.0	—	3.84	*
6位	(7位)	↑	ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	18.0	51.0	23.0	7.0	1.0	3.78	3.72
7位	(3位)	↓	カタール航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	18.0	46.0	27.0	8.0	1.0	3.72	3.95
8位	(10位)	↑	エバー航空[アジア系]		(n=100)	14.0	48.0	31.0	5.0	2.0	3.67	3.62
8位	(9位)	↑	エールフランス航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	11.0	55.0	24.0	10.0	—	3.67	3.65
8位	(5位)	↓	トルコ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	12.0	52.0	28.0	7.0	1.0	3.67	3.77
11位	(15位)	↑	ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	14.0	43.0	31.0	11.0	1.0	3.58	3.52
12位	(12位)	-	タイ国際航空[アジア系]		(n=100)	13.0	40.0	37.0	9.0	1.0	3.55	3.61
12位	(19位)	↑	ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]		(n=100)	14.0	36.0	41.0	9.0	—	3.55	3.48
14位	(29位)	↑	オーストリア航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	11.0	47.0	30.0	8.0	4.0	3.53	3.15
15位	(6位)	↓	エティハド航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	17.0	36.0	31.0	12.0	4.0	3.50	3.73
15位	(15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)	10.0	43.0	35.0	11.0	1.0	3.50	3.52
15位	(32位)	↑	デルタ航空[南・北米系]		(n=100)	13.0	44.0	25.0	16.0	2.0	3.50	3.03
18位	(25位)	↑	アジアナ航空[アジア系]		(n=100)	8.0	42.0	36.0	13.0	1.0	3.43	3.30
18位	(21位)	↑	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]		(n=100)	8.0	42.0	35.0	15.0	—	3.43	3.40
20位	(18位)	↓	キャセイバシフィック航空[アジア系]		(n=100)	12.0	41.0	28.0	14.0	5.0	3.41	3.49
20位	(10位)	↓	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	11.0	36.0	37.0	15.0	1.0	3.41	3.62

※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。

※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」「スクート航空」「エアアジア・ジャパン」「ピーチ・アビエーション」は除外して集計。

※前回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。

■ 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(機内エンターテインメント利用者/複数回答)

調査数	理由												
	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	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	特になし
満足理由	1,797	42.4	53.1	16.6	13.1	10.1	10.5	8.3	4.6	6.6	9.2	2.6	16.4
不満理由	1,754	23.0	36.1	7.1	7.9	5.0	6.3	6.8	2.9	4.2	6.0	3.1	37.7

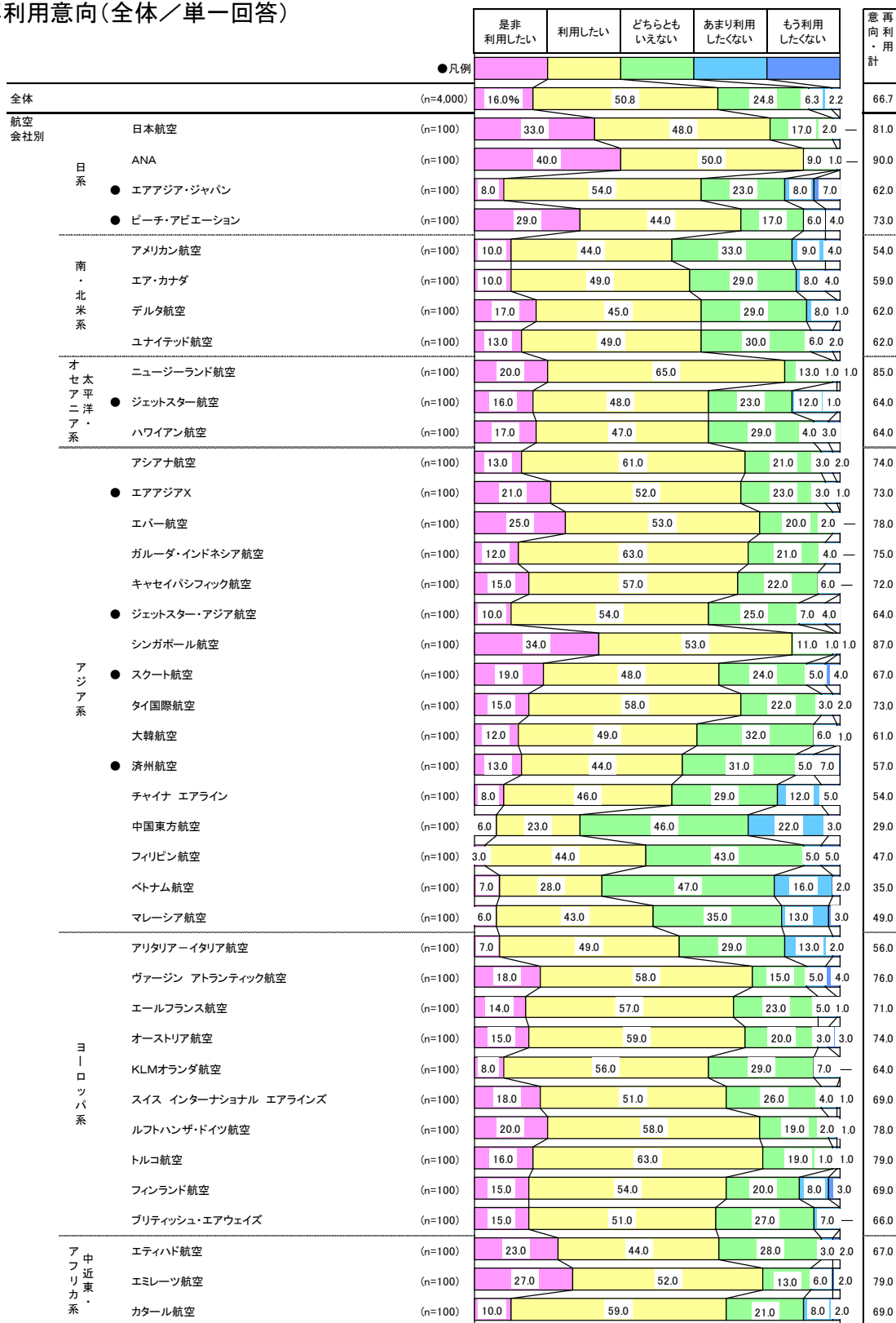
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

※「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。

3. 再利用意向

- 再利用率は「是非利用したい」が16%、「利用したい」を合わせた「再利用率・計」は67%。
- 航空会社別でみると、「再利用率・計」はANAが90%、次いでシンガポール航空が87%、ニュージーランド航空が85%でトップ3。
- LCCではピーチ・アビエーションとエアアジアXの「再利用率・計」が73%で、全体で13番目の評価となっている。

■ 再利用意向(全体/単一回答)



※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

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58%で昨年同様トップ。次いで、日本航空(45%)、シンガポール航空(23%)が続く。

●LCCではピーチ・アビエーションが7%で7位、ジェットスター・ジャパンが6%で8位につける。

■ 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	2014年全体		2013年全体		上昇率
		n(=4,000)	(%)	順位 (n=4,000)	(%)	
1位	ANA[日系]	2,333	58.3	1位	54.0	↑
2位	日本航空[日系]	1,793	44.8	2位	42.3	↓
3位	シンガポール航空[アジア系]	903	22.6	3位	25.1	↓
4位	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	623	15.6	4位	17.8	↓
5位	ルフトハンザ・ドイツ航空[ヨーロッパ系]	301	7.5	6位	8.0	—
6位	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	286	7.2	7位	6.7	—
7位	● ピーチ・アビエーション[日系]	281	7.0	5位	8.5	↓
8位	◎ ジェットスター・ジャパン	244	6.1	10位	5.0	↑
9位	デルタ航空[南・北米系]	215	5.4	15位	3.8	↑
10位	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	197	4.9	9位	5.2	—
11位	ヴァージン アトランティック航空[ヨーロッパ系]	185	4.6	8位	5.7	↓
12位	ユナイテッド航空[南・北米系]	167	4.2	12位	4.0	—
13位	タイ国際航空[アジア系]	156	3.9	16位	3.5	—
14位	キャセイパシフィック航空[アジア系]	150	3.8	14位	3.8	—
15位	● ハニラ・エア	135	3.4	*	*	*
16位	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	127	3.2	13位	4.0	—
17位	カタール航空[中近東・アフリカ系]	126	3.2	21位	2.8	—
18位	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	122	3.1	19位	3.0	—
19位	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	117	2.9	28位	1.8	↑
	アシアナ航空[アジア系]	117	2.9	20位	2.9	—
21位	エア・カナダ[南・北米系]	114	2.9	27位	1.9	↑
22位	大韓航空[アジア系]	102	2.6	24位	2.5	—
23位	カンタス航空	89	2.2	18位	3.0	—
24位	◎ スターフライヤー	88	2.2	*	*	*
25位	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	83	2.1	22位	2.7	—
26位	トルコ航空[ヨーロッパ系]	82	2.1	23位	2.5	—
27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]	78	2.0	25位	2.3	—
28位	ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]	74	1.9	17位	3.0	↓
29位	アメリカン航空[南・北米系]	68	1.7	29位	1.7	—
30位	オーストラリア航空[ヨーロッパ系]	65	1.6	31位	1.5	—
31位	アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	62	1.6	30位	1.6	—
32位	● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	56	1.4	33位	1.1	—
33位	● エアアジアX[アジア系]	48	1.2	36位	0.9	—
34位	エバー航空[アジア系]	47	1.2	35位	1.0	—
35位	スカンジナビア航空	44	1.1	32位	1.5	—
36位	チャイナ エアライン[アジア系]	41	1.0	34位	1.0	—
37位	エア タチ ナイ	39	1.0	37位	0.9	—
38位	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	38	1.0	38位	0.9	—
39位	マレーシア航空[アジア系]	36	0.9	26位	2.0	↓
40位	ベトナム航空[アジア系]	21	0.5	40位	0.5	—
41位	● 済州航空[アジア系]	19	0.5	39位	0.5	—
42位	● セブパシフィック航空	16	0.4	47位	0.3	—
43位	アエロメヒコ航空	15	0.4	53位	0.2	—
44位	● スコット航空[アジア系]	14	0.4	45位	0.3	—
	フィリピン航空[アジア系]	14	0.4	44位	0.3	—
46位	● ジェットスター・アジア航空[アジア系]	13	0.3	40位	0.5	—
	中国東方航空[アジア系]	13	0.3	42位	0.4	—
48位	USエアウエイズ	12	0.3	49位	0.2	—
	エア・カレドニア・インターナショナル	12	0.3	51位	0.2	—
	スリランカ航空	12	0.3	51位	0.2	—
51位	● 春秋航空	11	0.3	58位	0.1	—
52位	● 香港エクスプレス航空	9	0.2	69位	—	—
53位	● エアバスン	8	0.2	53位	0.2	—
54位	● イースター航空	7	0.2	53位	0.2	—
	アエロフロート・ロシア航空	7	0.2	47位	0.3	—
56位	エジプト航空	6	0.2	45位	0.3	—
57位	エアインディア	5	0.1	64位	0.1	—
58位	香港ドラゴン航空	4	0.1	61位	0.1	—
59位	上海航空	3	0.1	64位	0.1	—
60位	アジア・アトランティック・エアラインズ	2	0.1	*	*	*
	中国国際航空	2	0.1	42位	0.4	—
	トランスアジア航空	2	0.1	*	*	*
	香港航空	2	0.1	53位	0.2	—
	マカオ航空	2	0.1	61位	0.1	—
	イラン航空	2	0.1	57位	0.1	—
	オーロラ航空(旧サハリン航空)	2	0.1	61位	0.1	—
	シベリア航空(S7航空)	2	0.1	69位	—	—
68位	ニューギニア航空	1	—	58位	0.1	—
	海南航空	1	—	74位	—	—
	中国南方航空	1	—	49位	0.2	—
	● ティエウエイ航空	1	—	64位	0.1	—
	パキスタン国際航空	1	—	69位	—	—
	ミアット・モンゴル航空	1	—	58位	0.1	—
	ウラジオストク航空	1	—	69位	—	—
75位	厦門航空	0	—	64位	0.1	—
	ウズベキスタン国営航空	0	—	74位	—	—
	山東航空	0	—	74位	—	—
	● ジンエア	0	—	69位	—	—
	シンセン航空	0	—	64位	0.1	—
	その他	25	0.6	—	0.7	—
	わからない	249	6.2	—	5.3	—

※国際線を利用してみたい航空会社を聴取。

※「◎」は調査時点(2014年4月)で、国際線未就航であることを、「●」は格安航空会社(LCC)であることを、それぞれ示す。

※前回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。

※上昇率: 2013年調査と2014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。

<参考>「エイビーロード海外旅行調査2014」調査結果より

1. 格安航空会社(LCC)認知・利用経験・利用意向

「エイビーロード海外旅行調査2014」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「18歳以上の2013年の海外旅行経験者(出発月が2013年である海外旅行)」

○調査期間

2014年3月24日(月)～3月27日(木)

○調査方法

インターネット調査

○調査集計数

4,936人(調査対象数:7,902人、調査回収数:5,200人(回収率:65.8%))

○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)を行った。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
0.557	0.841	0.977	1.779	1.018	0.794	0.676	1.349

○分析軸

「旅行経験回数別」として用いる「ライト」「ミドル」「ヘビー」の分類は、以下の定義に基づく。

[ライト] これまでの海外旅行回数が1～3回の人

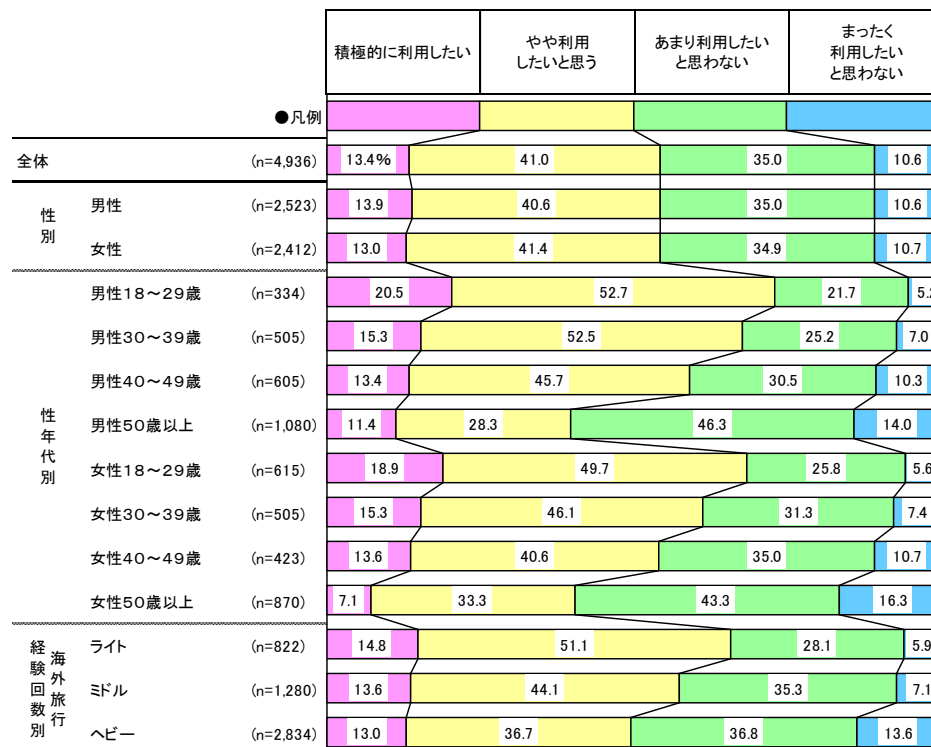
[ミドル] これまでの海外旅行回数が4～9回の人

[ヘビー] これまでの海外旅行回数が10回以上の人

● 格安航空会社の利用意向は「積極的に利用したい」が13%、「やや利用したいと思う」をあわせた割合は54%。

● 性年代別では男女とも若年齢層ほど、海外旅行経験回数別では経験の少ない層ほど、「積極的に利用したい」と「やや利用したいと思う」の合計の割合が高い。

■ 格安航空会社利用意向(全体/単一回答)



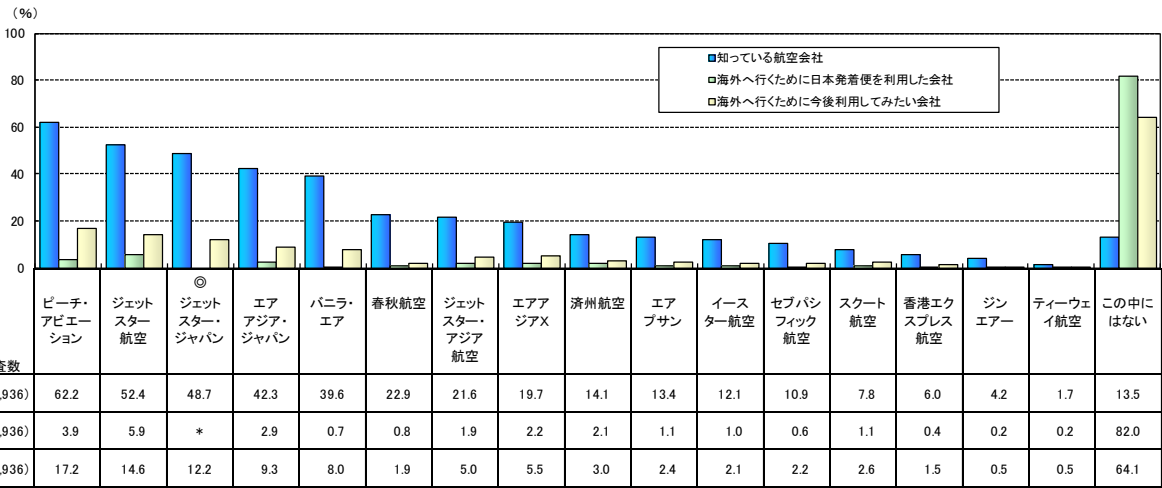
※今後、旅行・レジャー目的で海外に行くときに格安航空会社を利用する意向を聴取。

<参考>「エイビーロード海外旅行調査2014」調査結果より

1. 格安航空会社(LCC)認知・利用経験・利用意向

- 格安航空会社の認知を尋ねたところ、「ピーチ・アビエーション」が最も高く、次いで「ジェットスター航空」が続く。
- 海外旅行の際の日本発着便の利用経験は、「ジェットスター航空」が6%。82%は利用経験なし。
- 今後海外旅行の際に利用してみたい会社は、「ピーチ・アビエーション(17%)」と「ジェットスター航空(15%)」が2強。次いで、「ジェットスター・ジャパン(12%)」「エアアジア・ジャパン(9%)」が続く。

■ 格安航空会社認知・利用経験・利用意向(全体／各複数回答)



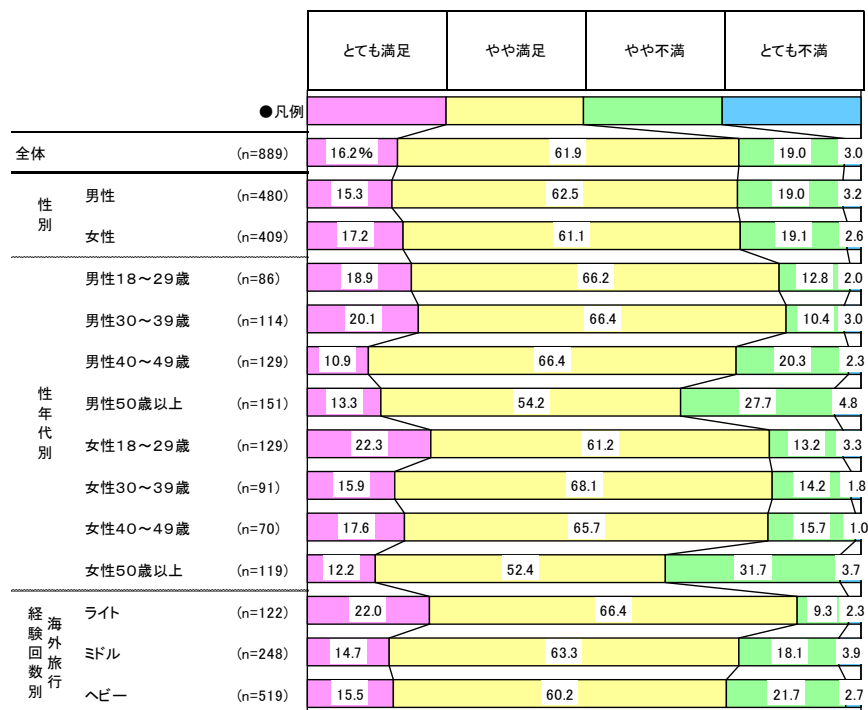
※「◎」は調査時点(2014年3月)で、国際線未就航であることを示す。

※調査時点で国際線未就航の会社は、「海外へ行くために日本発着便を利用した会社」の設問で未聴取のため、「*」で記載。

＜参考＞「エイビーロード海外旅行調査2014」調査結果より 2. 格安航空会社(LCC)評価

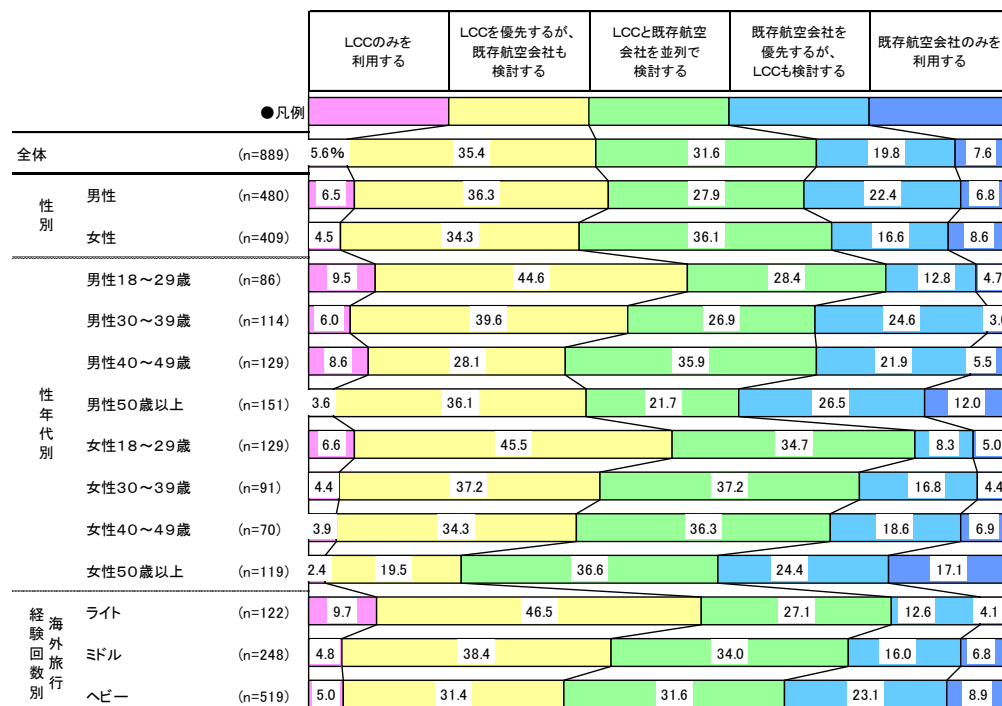
- 格安航空会社の利用満足度は「とても満足」が16%、「やや満足」をあわせた割合は78%。
- 性年代別では女性18～29歳で、海外旅行経験回数別では経験の少ない層で、「とても満足」の割合が高い。
- 格安航空会社の今後の継続利用意向は「LCCのみを利用する」が6%、「LCCを優先するが、既存航空会社も検討する」をあわせた割合は41%。
- 海外旅行経験回数別では経験の少ない層ほど、「LCCのみを利用する」と「LCCを優先するが、既存航空会社も検討する」の合計の割合が高い。

■ 格安航空会社利用満足度(格安航空会社利用経験者／単一回答)



※日本発着の国際線格安航空会社を利用したことがある人に、利用しての満足度を聴取。

■ 格安航空会社今後継続利用意向(格安航空会社利用経験者／単一回答)



※日本発着の国際線格安航空会社を利用したことがある人に対して、今後レジャーで海外旅行をする際に格安航空会社と既存航空会社のどちらを利用したいと思うかを聴取。

発行 平成26年6月

発行元 株式会社リクルートライフスタイル 事業創造部
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

