

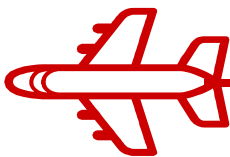
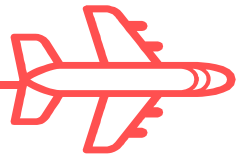
エイビロード
AB-ROAD

エアライン

満足度調査2015

Market Survey Of Airline Satisfaction

～2014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2015」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
3. マイレージプログラム加入状況	25

第1部 本報告書の概要



1. 調査概要

○調査目的

2014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2014年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2014年である海外渡航)」6,502人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。

○調査期間

2015年4月16日(木)～4月20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: 6,502人、調査回収数: 4,620人(回収率: 71.1%))

※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

ANA/日本航空/バニラ・エア/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/
 ジェットスター航空/ニュージーランド航空/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/シンガポール航空/大韓航空/タイ国際航空/済州航空/チャイナ エアライン/中国国際航空/
 中国東方航空/フィリピン航空/ベトナム航空/香港エクスプレス航空/マレーシア航空/KLMオランダ航空/アリタリアーイタリア航空/
 エールフランス航空/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/スカンジナビア航空/
 ターキッシュエアラインズ(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/ルフトハンザドイツ航空/
 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2015」(下記参照)において、2014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2014」・・・調査期間: 2014年4月16日～4月21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、2014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80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2015」 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2014年の海外旅行経験者(出発月が2014年である海外旅行)」

○調査期間

2015年3月23日(月)～3月26日(木)

○調査方法

インターネット調査

○調査集計数

5,000人(調査対象数: 7,992人、調査回収数: 5,225人(回収率: 65.4%))

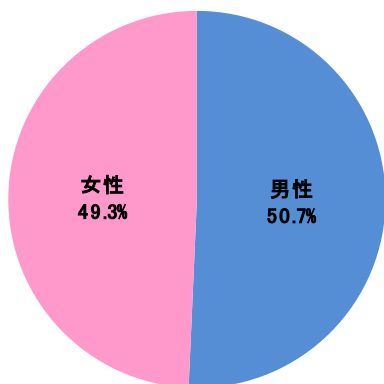
○集計方法

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
0.527	0.876	1.036	1.751	0.946	0.801	0.666	1.381

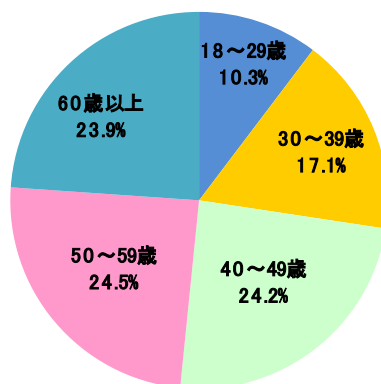
2. 回答者プロフィール

■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	居住地域										その他		
		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	2.5	2.6	50.7	3.3	47.4	3.2	11.3	20.2	17.5	2.7	3.1	1.6	4.9

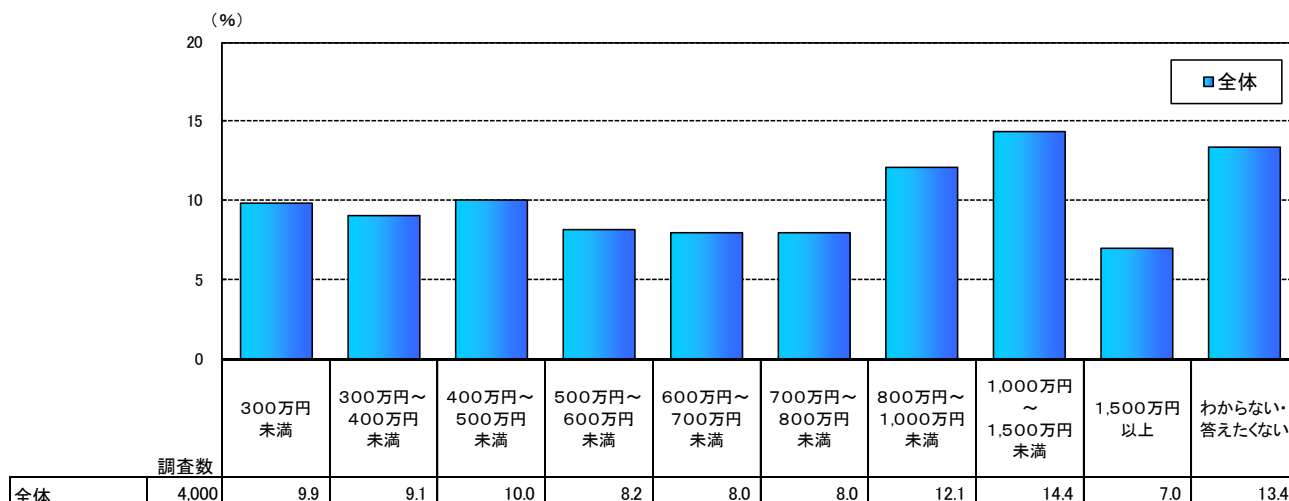
(%)

■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	16.0	8.5	4.5	4.2	12.5	5.1	5.3	2.9	3.2	8.3	2.0	15.4	10.9	1.3

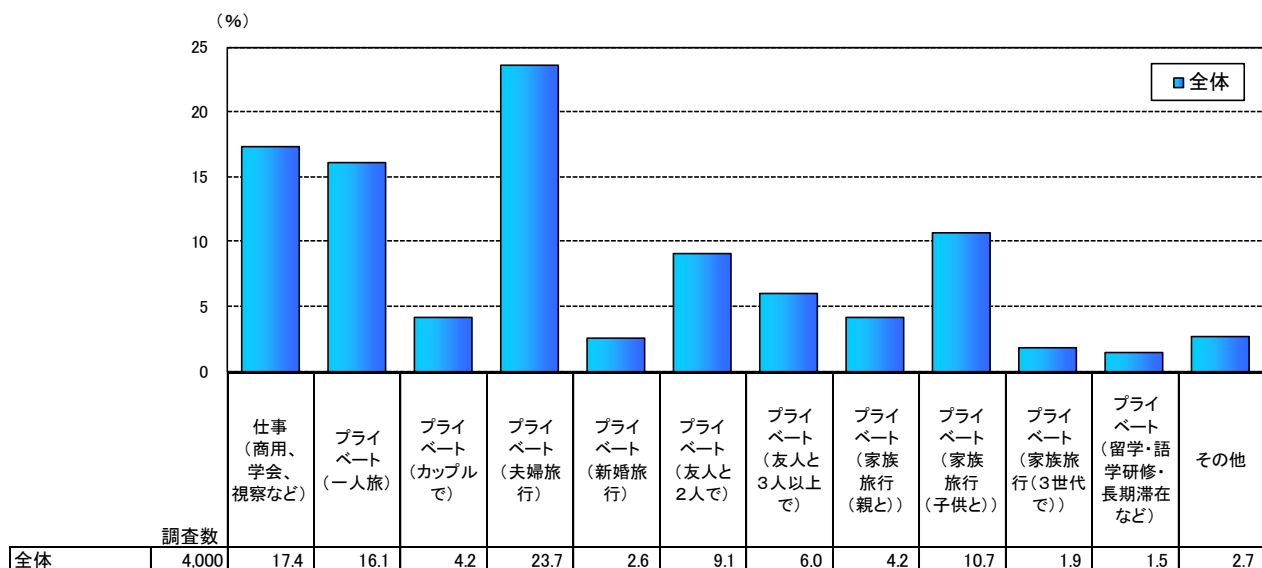
(%)

■世帯年収(全体/単一回答)

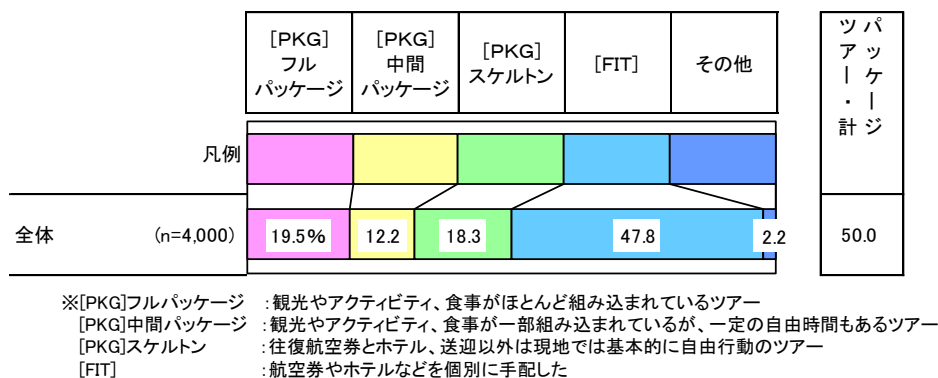


調査数	割合 (%)
全体	4,000

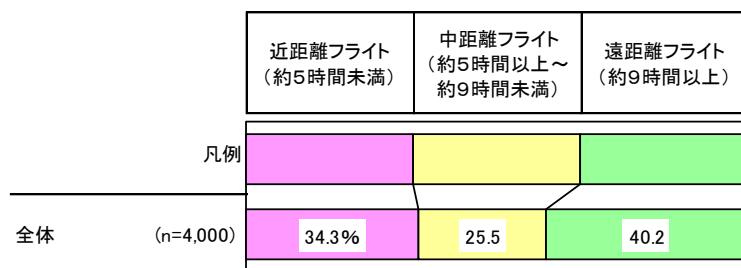
■海外渡航目的および同行者(全体/単一回答)



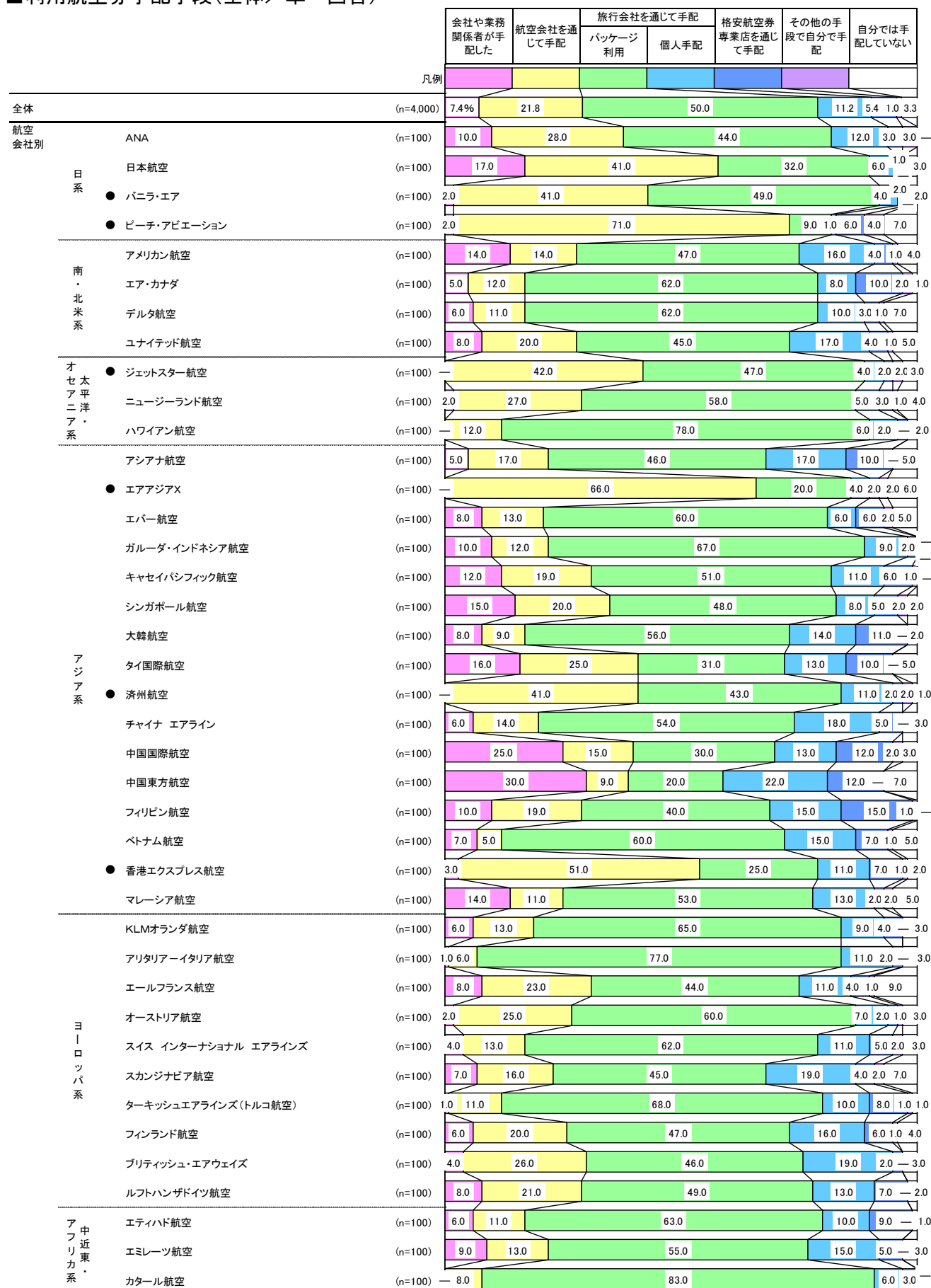
■海外渡航形態(全体/単一回答)



■機内滞在時間(片道あたり)(全体/単一回答)

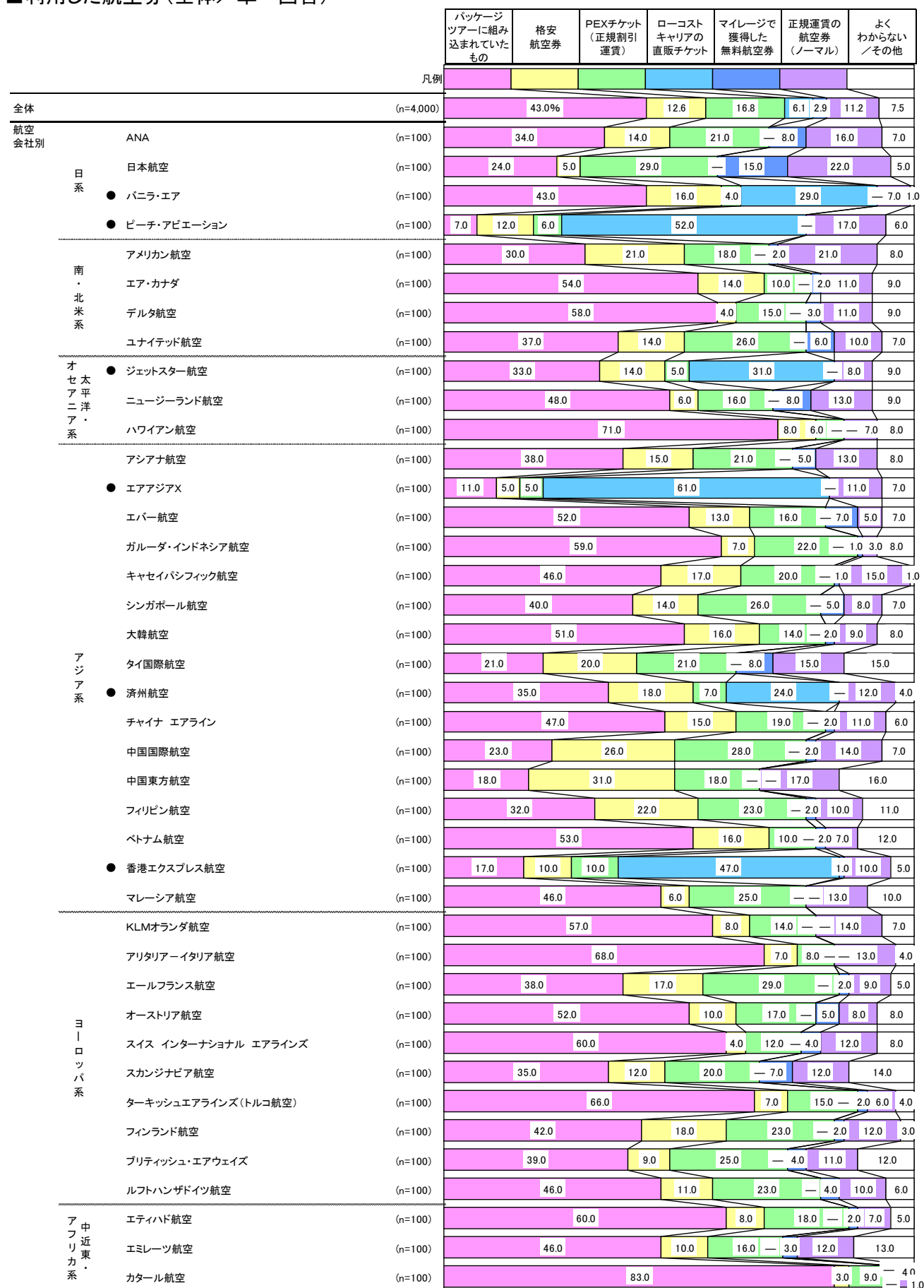


■利用航空券手配手段(全体／単一回答)



※「●」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)



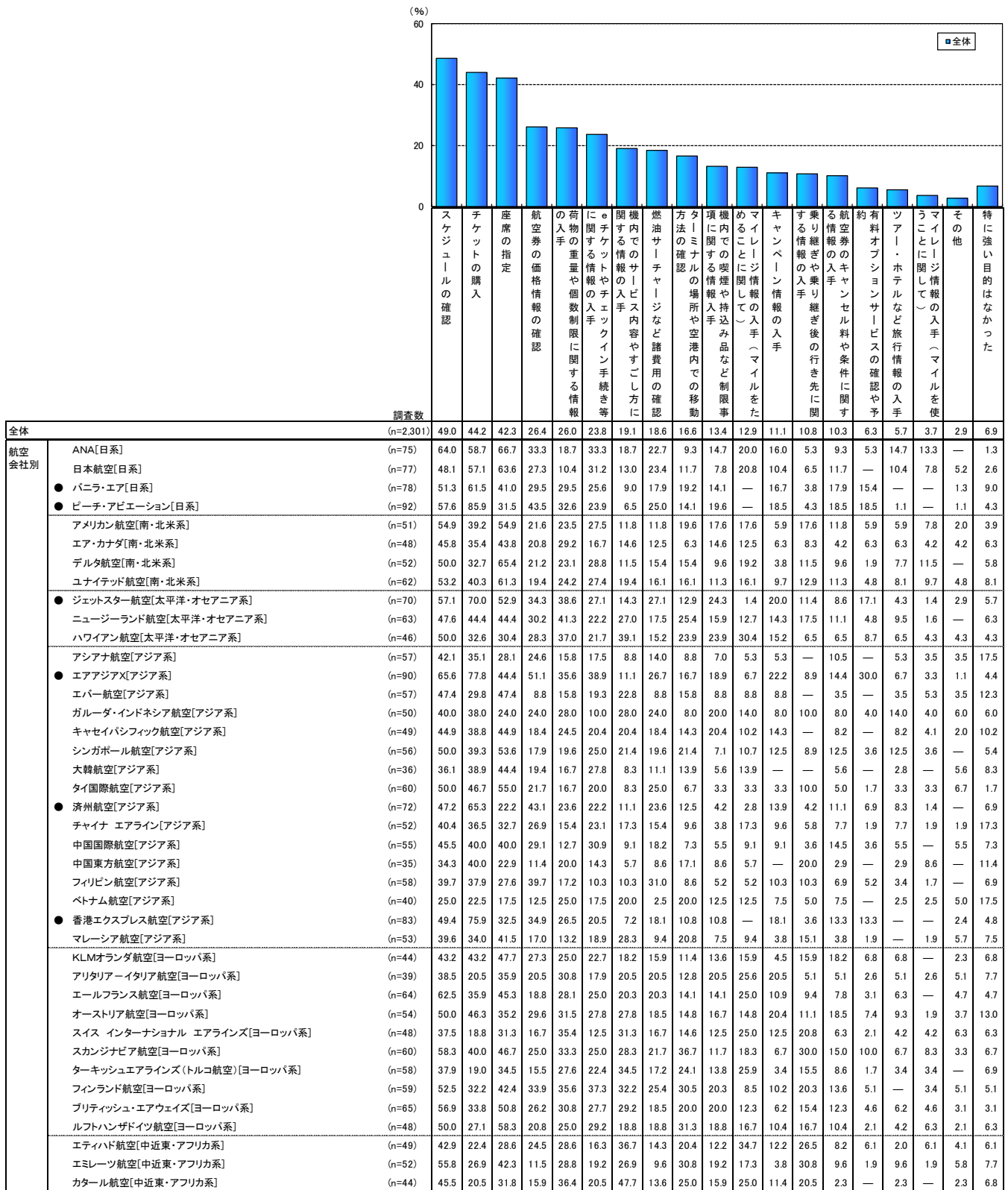
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■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)

	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)	57.5%	42.5	50.7	42.1	46.0
航空会社別						
● ピーチ・アビエーション[日系]	(n=100)	92.0	8.0	89.0	88.0	79.0
● エアアジアX[アジア系]	(n=100)	90.0	10.0	90.0	87.0	78.0
● 香港エクスプレス航空[アジア系]	(n=100)	83.0	17.0	82.0	76.0	65.0
● バニラ・エア[日系]	(n=100)	78.0	22.0	73.0	68.0	63.0
日本航空[日系]	(n=100)	77.0	23.0	66.0	61.0	68.0
ANA[日系]	(n=100)	75.0	25.0	70.0	60.0	64.0
● 済州航空[アジア系]	(n=100)	72.0	28.0	69.0	62.0	52.0
● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	70.0	30.0	64.0	60.0	62.0
ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	65.0	35.0	54.0	42.0	51.0
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	64.0	36.0	54.0	47.0	52.0
ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	63.0	37.0	53.0	43.0	49.0
ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	62.0	38.0	52.0	49.0	49.0
タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	60.0	40.0	57.0	50.0	51.0
スカンジナビア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	60.0	40.0	48.0	38.0	49.0
フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	59.0	41.0	53.0	37.0	45.0
フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	58.0	42.0	54.0	40.0	41.0
ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[ヨーロッパ系]	(n=100)	58.0	42.0	44.0	34.0	41.0
アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	57.0	43.0	53.0	41.0	42.0
エバー航空[アジア系]	(n=100)	57.0	43.0	51.0	37.0	45.0
シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	56.0	44.0	48.0	43.0	39.0
中国国際航空[アジア系]	(n=100)	55.0	45.0	49.0	50.0	44.0
オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	54.0	46.0	46.0	36.0	46.0
マレーシア航空[アジア系]	(n=100)	53.0	47.0	40.0	30.0	40.0
チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	52.0	48.0	42.0	36.0	42.0
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	52.0	48.0	47.0	34.0	45.0
デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	52.0	48.0	43.0	35.0	48.0
アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	51.0	49.0	47.0	39.0	46.0
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	50.0	50.0	46.0	26.0	35.0
キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	49.0	51.0	43.0	40.0	43.0
エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	49.0	51.0	41.0	32.0	37.0
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)	48.0	52.0	38.0	23.0	35.0
ルフハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	48.0	52.0	39.0	30.0	41.0
エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	48.0	52.0	42.0	33.0	40.0
ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	46.0	54.0	36.0	25.0	35.0
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	44.0	56.0	38.0	31.0	37.0
カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	44.0	56.0	35.0	28.0	36.0
ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	40.0	60.0	35.0	23.0	26.0
アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	39.0	61.0	34.0	19.0	27.0
大韓航空[アジア系]	(n=100)	36.0	64.0	31.0	26.0	30.0
中国東方航空[アジア系]	(n=100)	35.0	65.0	32.0	23.0	23.0

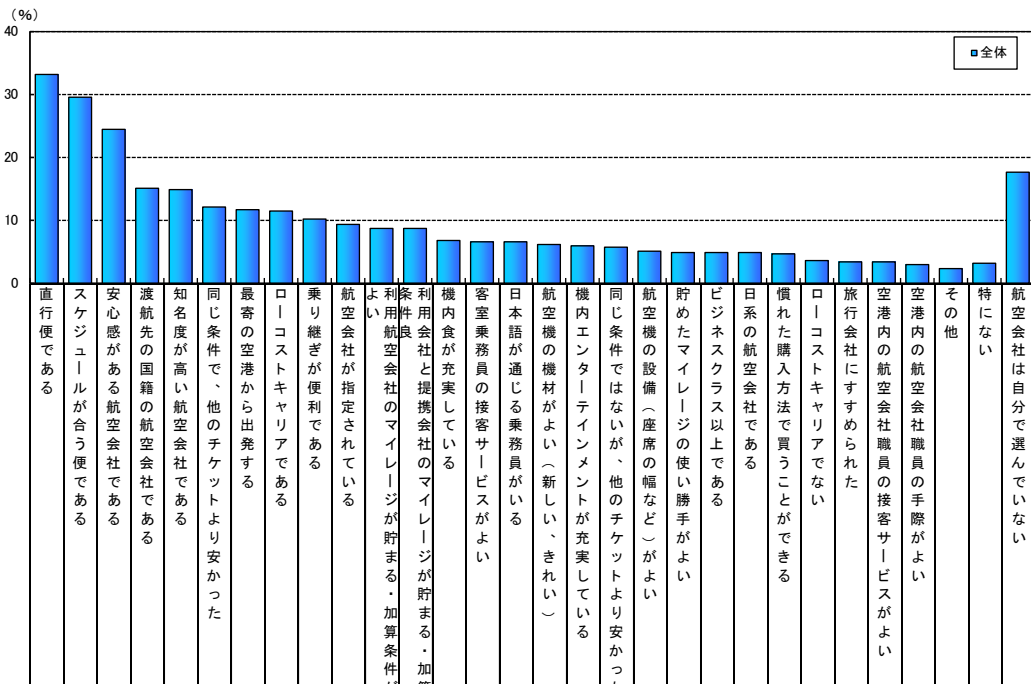
※航空券の「予約前」「予約時」「予約後」のいずれかの段階でウェブサイトを利用していれば、「利用した」とみなしている。
 ※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■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)



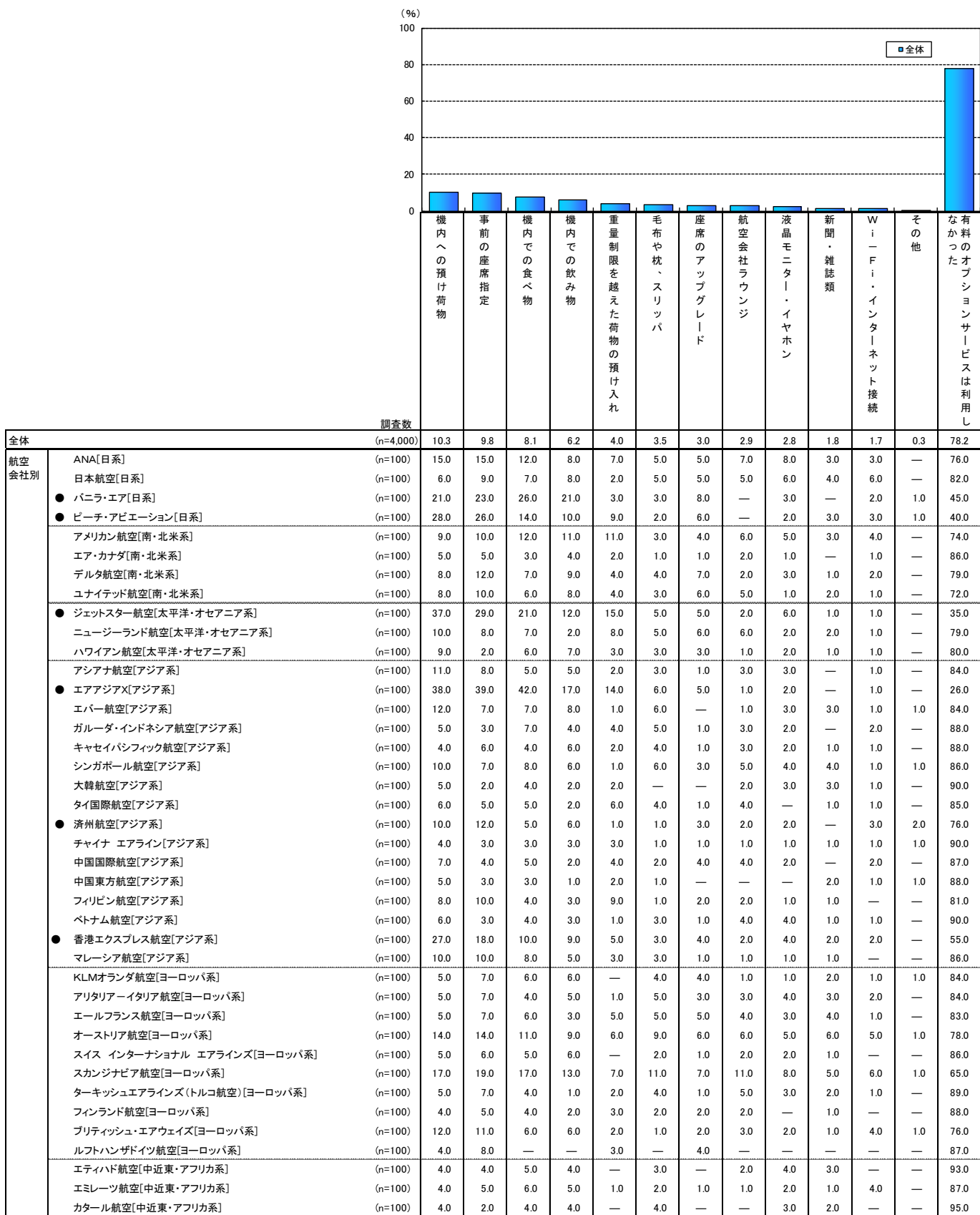
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■航空会社選択時の重視項目(全体/複数回答)



調査数		直行便である	スケジュールが合う便である	安心感がある航空会社である	渡航先の国籍の航空会社である	知名度が高い航空会社である	同じ条件で、他のチケットより安かった	最寄の空港から出発する	ローコストキャリアである	乗り継ぎが便利である	航空会社が指定されている	利用航空会社のマイレージが貯まる・加算条件がよい	利用会社と提携会社のマイレージが貯まる・加算条件がよい	機内食が充実している	客室乗務員の接客サービスがよい	日本語が通じる乗務員がいる	航空機の機材がよい(新しい、きれい)	機内エンターテインメントが充実している	同じ条件ではないが、他のチケットより安かった	航空機の設備(座席の幅など)がよい	貯めたマイレージの使い勝手がよい	ビジネスクラス以上である	日系の航空会社である	慣れた購入方法で買うことができる	ローコストキャリアでない	旅行会社にすめられた	空港内の航空会社社職員の接客サービスがよい	空港内の航空会社社職員の接客サービスがよい	その他	特になし	航空会社は自分で選んでいない
全体	(n=4,000)	33.2	29.6	24.5	15.1	14.9	12.2	11.7	11.5	10.3	9.4	8.8	8.8	6.8	6.7	6.5	6.1	6.0	5.8	5.1	4.9	4.9	4.8	4.7	3.6	3.5	3.4	3.0	2.3	3.2	17.6
性別	男性 (n=2,029)	34.2	29.3	26.7	15.7	16.9	12.1	12.5	11.8	10.3	8.7	9.0	9.4	7.3	8.0	7.8	7.3	5.7	6.1	5.8	5.8	5.8	6.4	4.6	4.4	3.5	4.3	3.6	2.3	3.4	14.7
	女性 (n=1,971)	32.1	29.9	22.2	14.5	12.9	12.4	10.9	11.2	10.4	10.0	8.6	8.2	6.3	5.3	5.2	4.7	6.4	5.6	4.3	4.0	3.9	3.1	4.7	2.8	3.5	2.5	2.4	2.4	3.0	20.4
年代別	18~29歳 (n=410)	31.2	26.6	21.0	8.8	12.9	11.7	11.0	14.4	7.8	5.6	5.4	5.1	3.4	3.7	5.1	2.9	3.4	5.9	2.7	2.7	1.7	4.1	1.7	2.7	5.4	0.7	2.0	1.7	5.4	21.2
	30~39歳 (n=684)	29.7	33.5	27.6	11.4	17.4	13.7	11.3	16.2	10.4	6.1	9.9	7.7	6.6	5.7	4.8	6.0	7.3	6.4	4.2	5.4	2.5	6.3	4.7	2.8	2.3	3.2	2.9	2.2	3.9	13.6
	40~49歳 (n=968)	34.6	33.7	25.1	15.0	15.5	15.7	12.2	13.7	11.1	6.5	10.3	9.9	6.7	6.3	5.0	5.4	6.7	6.5	4.2	5.4	5.2	4.1	4.6	4.4	3.0	3.8	2.6	2.3	3.1	12.0
	50~59歳 (n=981)	35.9	31.1	24.0	15.7	14.9	12.6	13.4	9.5	11.5	8.6	9.5	10.9	8.9	7.4	8.6	8.0	6.0	6.4	6.5	5.4	6.3	5.1	4.5	4.1	4.0	3.7	3.4	2.9	2.7	15.9
	60歳以上 (n=957)	32.2	22.5	23.6	19.9	13.5	7.4	10.1	6.7	9.4	17.0	7.2	7.9	6.5	8.4	7.7	6.2	5.5	4.1	6.0	4.5	6.2	4.4	6.1	3.2	3.6	4.1	3.7	2.2	2.5	26.1
居住地域別	関東 (n=2,027)	35.4	30.3	26.3	15.1	16.2	12.8	10.1	10.1	10.8	9.3	10.1	10.2	8.0	7.4	6.4	7.0	7.2	6.1	6.1	5.4	6.0	4.9	4.7	4.1	3.2	3.7	3.2	2.3	3.0	16.4
	関西 (n=807)	32.0	31.5	22.3	15.7	15.1	12.1	13.9	14.5	8.2	9.7	6.6	7.6	5.0	5.8	6.9	4.3	5.3	6.2	3.2	4.0	3.2	4.3	4.3	3.6	3.0	2.5	3.0	2.5	2.7	19.3
	東海 (n=452)	30.5	27.7	21.7	11.7	11.3	12.8	14.8	12.8	12.6	9.3	7.7	6.2	6.4	6.4	6.4	5.5	5.1	4.0	4.9	4.2	4.4	4.4	4.4	3.5	5.3	2.9	2.0	2.4	4.6	19.9
渡航形態別	PKG (n=2,001)	27.0	19.6	22.2	13.7	13.9	5.4	8.7	6.6	5.5	16.1	5.3	5.6	6.4	5.8	6.8	4.7	5.2	2.3	4.0	2.8	4.2	4.2	1.6	3.1	5.8	3.2	2.9	1.8	2.8	30.6
	フルPKG (n=780)	18.8	9.7	19.9	11.5	12.8	2.2	5.0	3.1	4.5	20.6	4.6	6.5	5.6	5.3	5.3	3.8	4.0	0.9	3.3	1.9	3.5	2.9	0.9	3.3	5.3	2.6	2.3	1.5	2.2	41.8
	中間PKG (n=489)	24.5	21.7	22.7	13.7	14.7	3.3	9.0	6.7	7.2	14.9	6.3	5.5	8.4	6.1	8.2	5.7	7.4	2.9	4.5	3.7	6.1	4.1	1.0	2.2	5.9	4.5	4.3	1.0	2.2	33.5
	スケルトン (n=732)	37.4	28.8	24.3	16.1	14.5	10.2	12.6	10.2	5.6	12.2	5.3	4.8	6.0	6.1	7.7	4.9	5.1	3.4	4.5	3.3	3.7	5.6	2.9	3.6	6.3	3.1	2.6	2.6	4.0	16.8
FIT (n=1,912)	39.2	40.0	26.9	16.4	16.1	19.2	14.5	16.8	15.1	2.4	12.4	12.1	7.1	7.7	6.0	7.5	7.0	9.4	6.0	7.0	5.8	5.6	7.6	4.1	1.2	3.7	3.1	2.8	3.6	4.2	
同行者別	一人旅 (n=643)	33.7	31.9	25.7	14.6	14.8	20.1	14.5	18.8	11.8	6.2	12.1	11.2	10.0	8.1	6.2	5.8	8.7	9.3	6.5	7.2	5.1	4.7	8.6	5.8	2.5	3.9	4.2	3.0	2.5	10.7
	夫婦・カップル・新婚旅行 (n=1,223)	31.8	25.3	25.2	15.1	15.8	9.6	11.3	10.1	8.7	13.3	8.1	8.1	6.6	6.5	6.3	5.5	5.6	4.7	5.2	4.3	6.1	4.2	4.7	3.6	3.4	3.2	2.6	2.0	2.5	22.0
	友人 (n=602)	32.1	29.7	19.4	12.3	11.8	12.6	8.1	15.0	7.1	8.6	3.8	4.7	4.7	5.0	6.8	5.6	4.3	6.0	3.7	2.3	1.5	4.8	2.2	1.5	4.8	2.8	2.8	2.3	3.5	21.9
	家族旅行 (n=673)	33.4	27.8	22.3	16.2	13.1	11.0	11.0	10.8	11.0	11.4	9.1	6.7	7.3	6.4	4.9	5.6	6.4	5.8	4.3	5.5	4.0	4.3	3.9	3.0	3.9	3.7	2.2	1.9	2.8	17.4
利用クラス別	ビジネスクラス以上 (n=487)	38.4	31.6	34.5	23.6	22.4	8.6	10.9	4.1	16.0	8.4	15.4	16.4	15.4	12.7	9.9	12.9	6.4	3.5	15.4	11.9	38.4	6.4	7.0	7.0	3.7	8.0	7.0	3.5	2.3	7.4
	エコノミークラス (n=3,513)	32.4	29.3	23.1	13.9	13.9	12.7	11.8	12.5	9.5	9.5	7.9	7.8	5.6	5.9	6.0	5.1	6.0	6.1	3.6	3.9	0.2	4.6	4.3	3.1	3.5	2.8	2.5	2.2	3.4	19.0

■利用した有料オプションサービス(全体/複数回答)



※「●」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



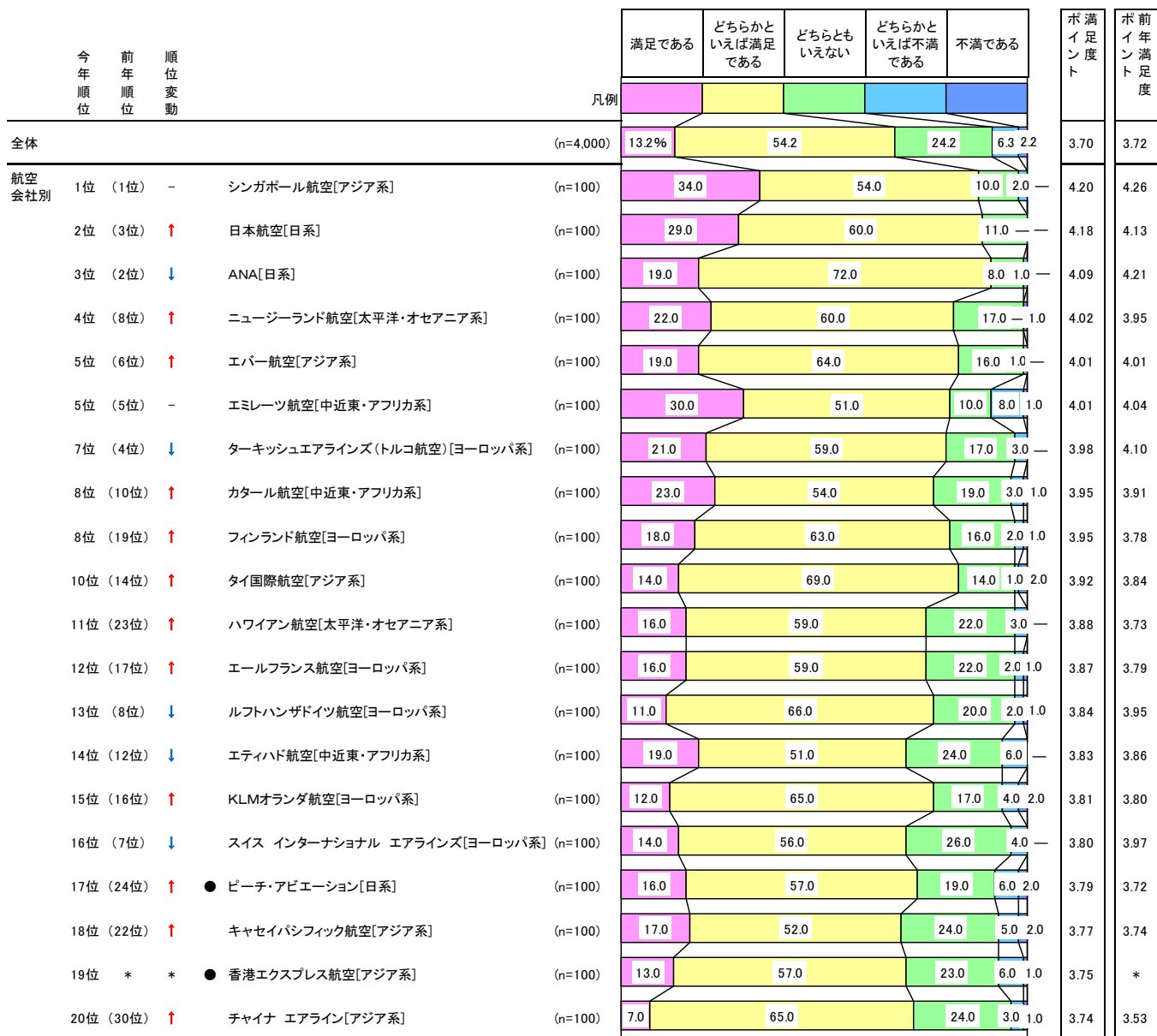
1. 総合満足度 -TOP20-

●総合満足度は、全体平均で3.70ポイント。

●昨年に続いてトップはシンガポール航空で4.20ポイント。2位は日本航空(4.18ポイント)、次いでANA(4.09ポイント)と日系2社がトップ3入り。

●LCCは、上位20位に2社がランクイン。最高位は17位のピーチ・アビエーション。

■ 航空会社の総合満足度(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。

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

※「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。

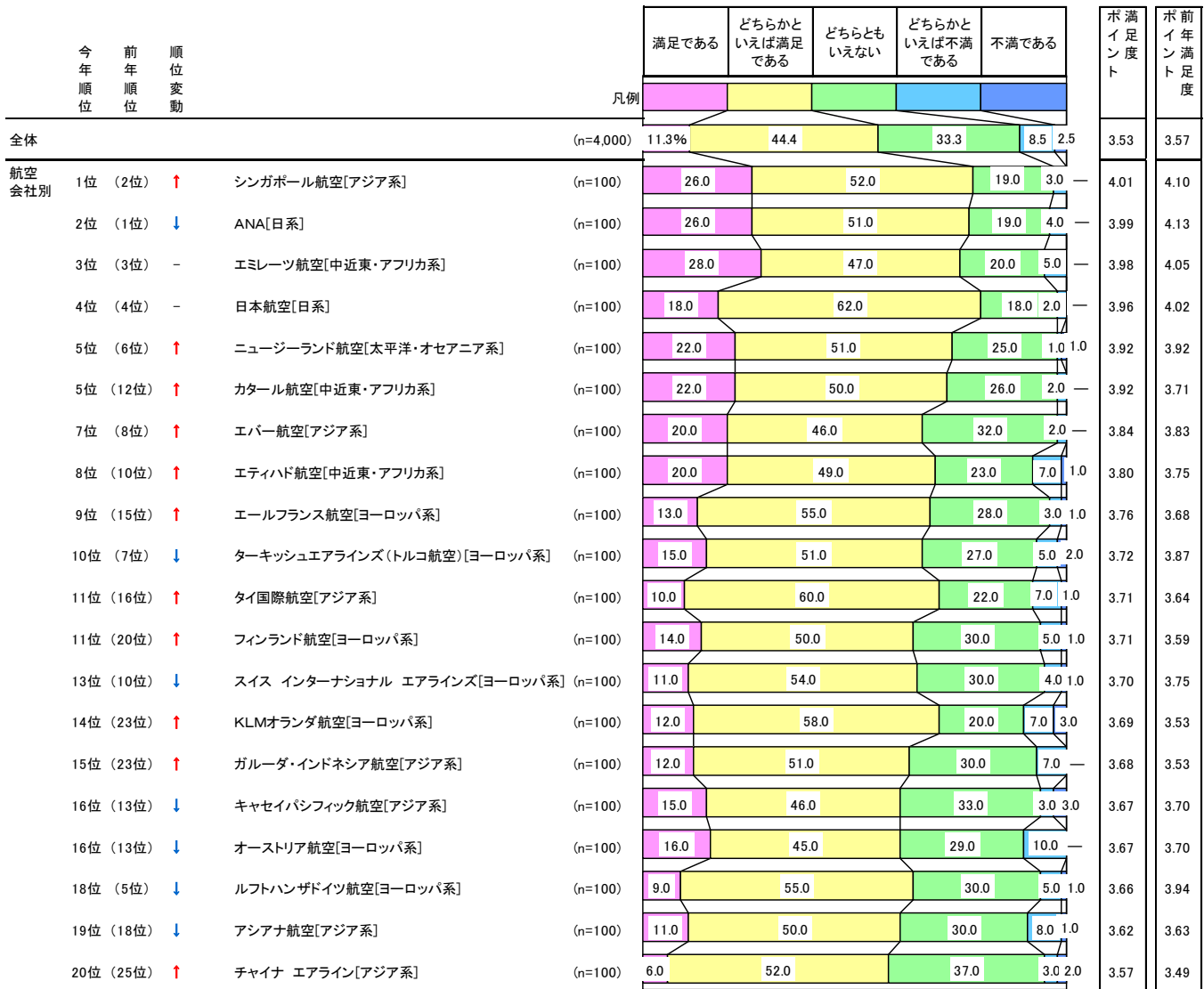
※前回調査で対象外だった航空会社は、過去との比較ができないため「*」で記載。

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3.53ポイント。
- シンガポール航空が4.01ポイントで昨年2位から逆転トップ。次いで、ANA(3.99ポイント)、エミレーツ航空(3.98ポイント)が続く。
- カタール航空は3.92ポイントにポイントを伸ばし、前年12位から5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)



※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	(%)								
	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	Wi-Fi・インターネット接続	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	2,227	35.5	36.0	23.5	5.5	20.2	12.0	1.2	25.6
不満理由	1,773	16.2	32.6	7.0	3.9	12.7	9.3	3.3	41.1

※「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。

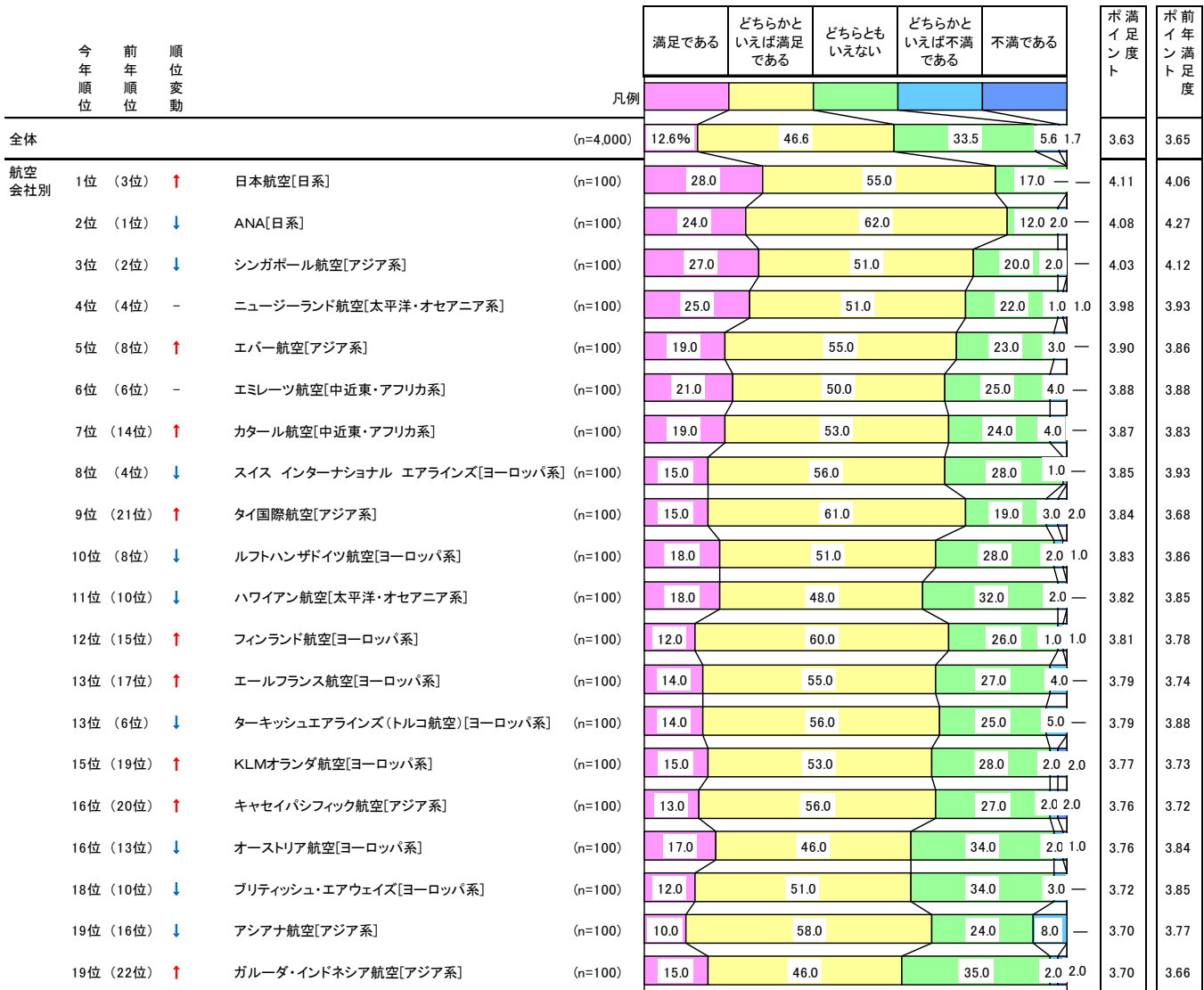
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

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3.63ポイント。
- 日本航空が4.11ポイントで前年3位からトップに。次いで、ANA(4.08ポイント)、シンガポール航空(4.03ポイント)がランクイン。
- カタール航空(3.87ポイント)は前年14位から7位へ、タイ国際航空(3.84ポイント)は前年21位から9位に大幅ランクアップ。
- 満足理由、不満理由は、いずれも「対応の丁寧さ」が最も高い。

■ 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)



※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	理由						
	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	2,370	22.5	57.7	24.1	15.6	1.6	20.4
不満理由	1,630	9.8	27.4	7.8	4.5	3.8	56.7

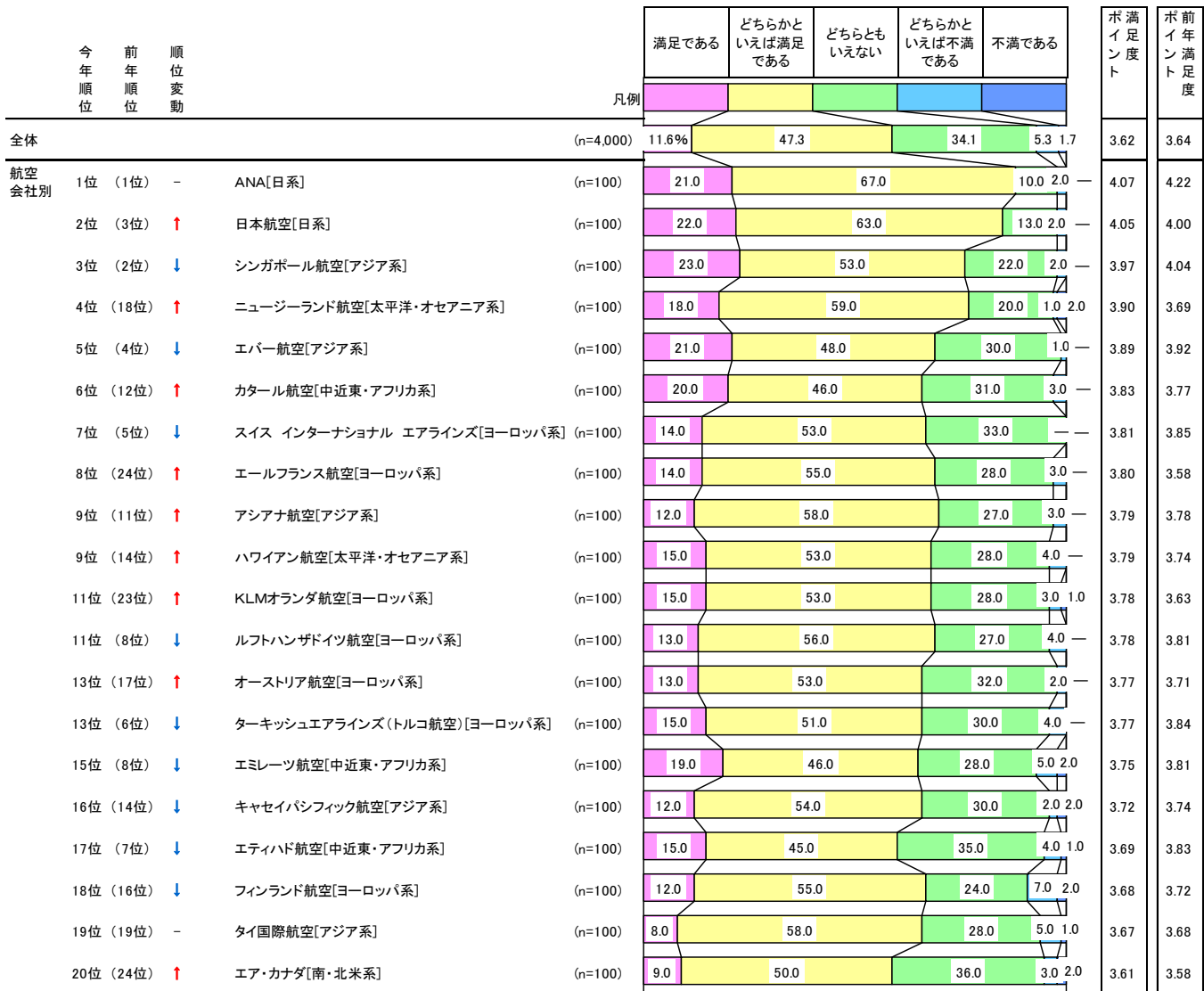
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。
 ※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

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3.62ポイント。
- 昨年に引き続き、ANAが4.07ポイントでトップ。次いで、日本航空(4.05ポイント)、シンガポール航空(3.97ポイント)が続く。
- ニュージーランド航空は3.90ポイントで昨年18位から4位に、エールフランス航空は3.80ポイントで昨年24位から8位に急上昇。
- 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。

■ 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	満足理由/不満理由 (%)						
	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	2,355	61.8	27.3	15.1	6.2	0.8	27.2
不満理由	1,645	22.8	12.3	6.8	3.8	3.1	59.5

※「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。

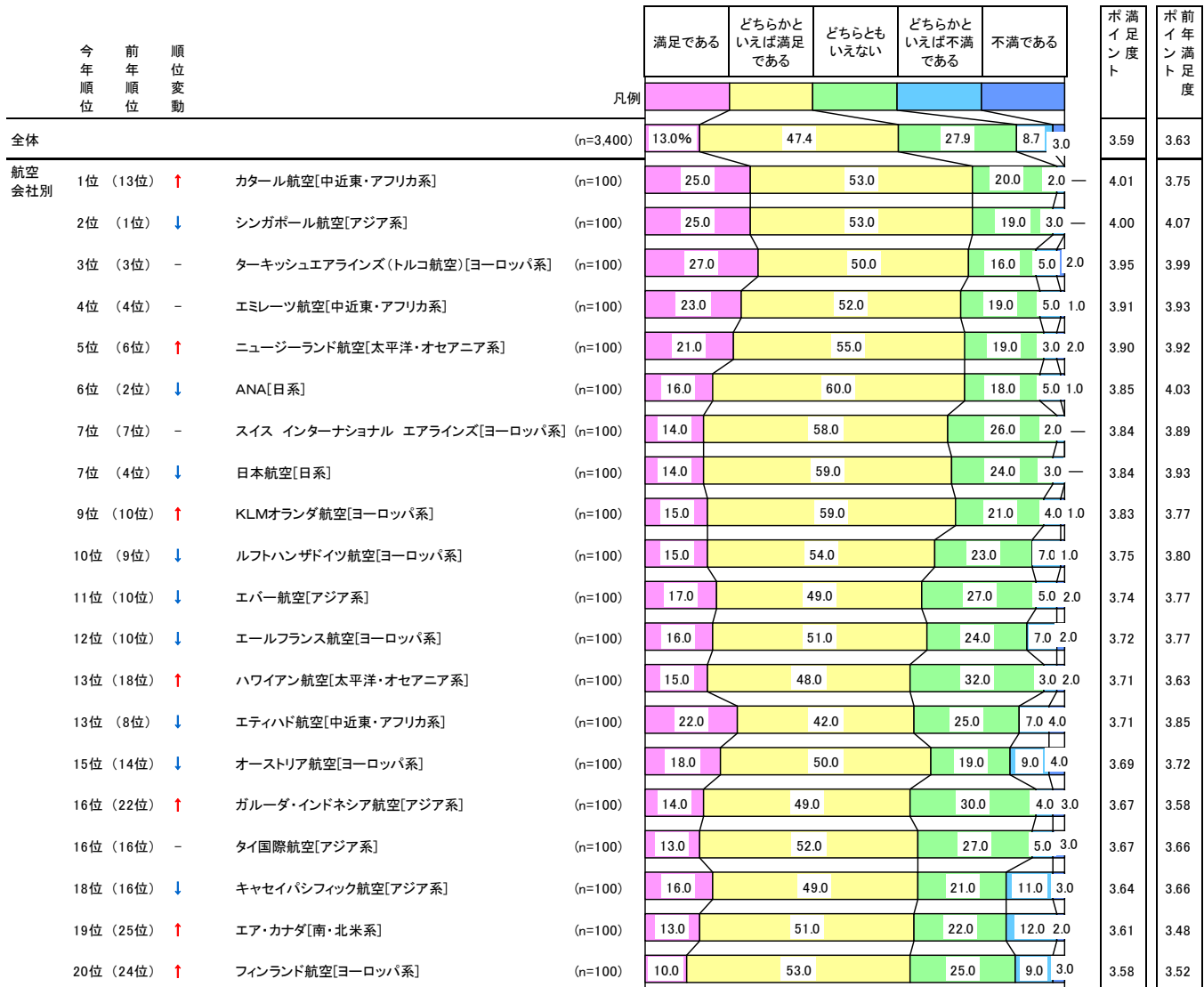
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

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3.59ポイント。
- トップは、前年13位から大きく順位を上げたカタール航空(4.01ポイント)。次いで、シンガポール航空(4.00ポイント)、ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)(3.95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。

※利用者が80s未満であった「バニラ・エア」「ピーチ・アビエーション」「ジェットスター航空」「エアアジアX」「済州空港」「香港エクスプレス航空」は除外して集計。

■ 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	理由								
	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	2,052	62.3	43.1	30.7	32.3	34.1	35.8	0.6	5.1
不満理由	1,348	56.4	12.7	9.9	4.0	7.0	11.8	2.6	26.6

※「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

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3.39ポイントと、全5部門中最低スコア。

●前年に続いてトップはエミレーツ航空で4.07ポイント。次いで、日本航空(3.93ポイント)、ANA(3.85ポイント)と日系2社がトップ3入り。

●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	前年順位	順位変動	航空会社別	凡例	満足度					ボ満足度	ボ前年満足度
					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=3,481)	11.1%	37.9	33.6	13.9	3.5	3.39	3.42
1位	(1位)	-	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	36.0	43.0	14.0	6.0	1.0	4.07	4.03
2位	(3位)	↑	日本航空[日系]	(n=100)	21.0	55.0	20.0	4.0	-	3.93	3.99
3位	(4位)	↑	ANA[日系]	(n=100)	13.0	63.0	20.0	4.0	-	3.85	3.94
4位	(7位)	↑	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	23.0	42.0	26.0	9.0	-	3.79	3.72
5位	(2位)	↓	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	24.0	41.0	24.0	10.0	1.0	3.77	4.02
6位	(5位)	↓	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	18.0	46.0	29.0	5.0	2.0	3.73	3.84
7位	(8位)	↑	エバー航空[アジア系]	(n=100)	19.0	38.0	37.0	5.0	1.0	3.69	3.67
8位	(8位)	-	ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[ヨーロッパ系]	(n=100)	12.0	47.0	31.0	8.0	2.0	3.59	3.67
9位	(20位)	↑	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	13.0	44.0	30.0	12.0	1.0	3.56	3.41
9位	(11位)	↑	ルフハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	13.0	41.0	36.0	9.0	1.0	3.56	3.58
11位	(12位)	↑	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	7.0	55.0	26.0	10.0	2.0	3.55	3.55
12位	(20位)	↑	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	10.0	49.0	27.0	11.0	3.0	3.52	3.41
13位	(8位)	↓	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	12.0	42.0	31.0	15.0	-	3.51	3.67
13位	(15位)	↑	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	18.0	35.0	31.0	12.0	4.0	3.51	3.50
15位	(14位)	↓	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	13.0	41.0	31.0	13.0	2.0	3.50	3.53
16位	(22位)	↑	チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	5.0	51.0	34.0	7.0	3.0	3.48	3.40
16位	(23位)	↑	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	8.0	44.0	37.0	10.0	1.0	3.48	3.37
18位	(15位)	↓	デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	13.0	37.0	35.0	12.0	3.0	3.45	3.50
19位	(18位)	↓	アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	6.0	43.0	37.0	13.0	1.0	3.40	3.43
20位	(18位)	↓	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	10.0	36.0	39.0	13.0	2.0	3.39	3.43
20位	(12位)	↓	ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	10.0	37.0	36.0	16.0	1.0	3.39	3.55

※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。

※利用者が80s未満であった「バニラ・エア」「ピーチ・アビエーション」「エアアジアX」「済州空港」「香港エクスプレス航空」は除外して集計。

■ 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													特になし (%)
	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		
満足理由	1,705	44.0	52.5	14.9	11.4	10.7	9.7	7.6	4.5	5.8	10.0	3.7	0.4	16.8
不満理由	1,776	24.3	36.5	7.0	8.3	5.0	6.8	5.7	2.6	3.4	5.6	2.3	4.2	36.8

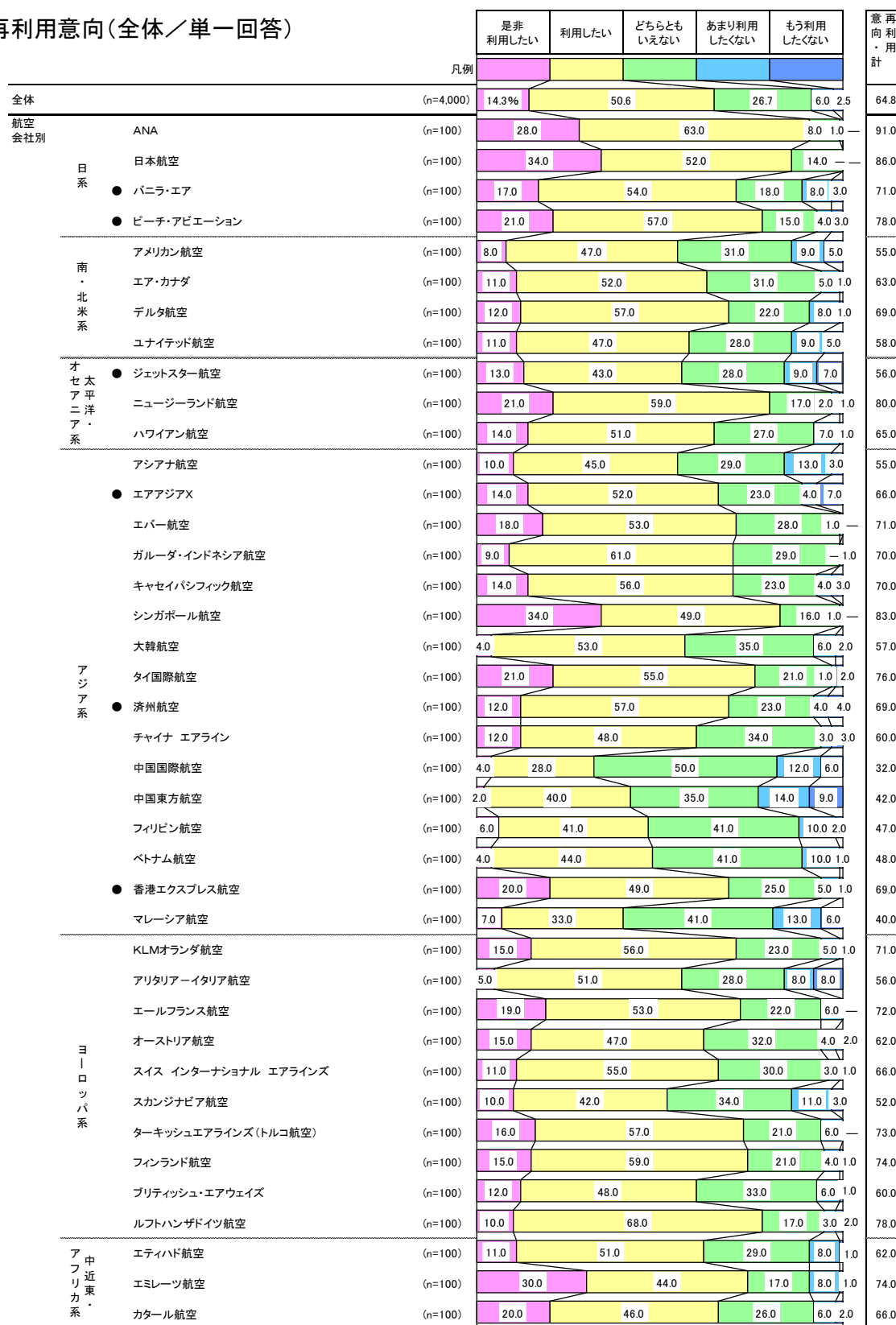
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

※「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14%、「利用したい」を合わせた「再利用意向・計」は65%。
- 航空会社別でみると、「再利用意向・計」はANAが91%で最も高い。次いで日本航空(86%)、シンガポール航空(83%)が続く。
- LCCではピーチ・アビエーションの「再利用意向・計」が78%で全体の5位。バニラ・エアが71%で12位となっている。

■ 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63%で前年同様トップ。次いで、日本航空が50%と、日系2社が高い利用意向率を維持している。
- LCCではピーチ・アビエーションが5%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)



※国際線を利用してみたい航空会社を聴取。

※「◎」は調査時点(2015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、過去との比較ができないため「*」で記載。

※上昇率:2014年調査と2015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>「エイビロード海外旅行調査2015」調査結果より

1. 格安航空会社(LCC)認知・利用経験・利用意向

「エイビロード海外旅行調査2015」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2014年の海外旅行経験者(出発月が2014年である海外旅行)」

○調査期間

2015年3月23日(月)～3月26日(木)

○調査方法

インターネット調査

○調査集計数

5,000人(調査対象数:7,992人、調査回収数:5,225人(回収率:65.4%))

○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
0.527	0.876	1.036	1.751	0.946	0.801	0.666	1.381

○分析軸

「海外旅行経験回数別」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12%、「やや利用したいと思う」(36%)を含めると47%。

● 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)

		積極的に利用したい	やや利用したいと思う	あまり利用したいと思わない	まったく利用したいと思わない	
凡例						
全体	(n=5,000)	11.5%	35.9	38.2	14.4	
性別	男性	12.6	36.1	36.4	14.9	
	女性	10.3	35.6	40.1	14.0	
性年代別	男性18～29歳	16.5	40.8	34.3	8.4	
	男性30～39歳	16.2	45.4	28.4	10.0	
	男性40～49歳	15.9	37.1	32.1	14.9	
	男性50歳以上	7.8	29.7	43.4	19.1	
	女性18～29歳	13.8	47.4	32.5	6.3	
	女性30～39歳	13.1	40.4	37.1	9.5	
	女性40～49歳	10.5	33.1	41.9	14.5	
	女性50歳以上	6.3	26.0	46.2	21.5	
	経験回数別	ライト	12.2	45.6	33.1	9.1
		ミドル	11.7	38.8	39.5	10.0
ヘビー		11.2	31.8	39.1	17.9	

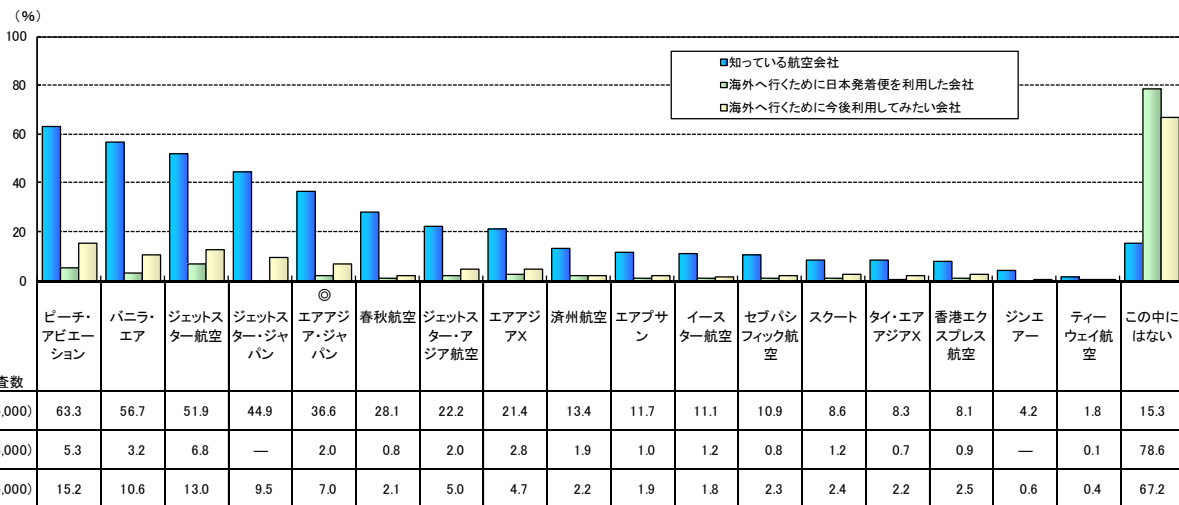
※今後、旅行・レジャー目的で海外に行くときに格安航空会社を利用する意向を聴取。

<参考>「エイビーロード海外旅行調査2015」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63%で最も高く、次いでバニラ・エア(57%)が続く。
- 海外旅行の際の日本発着便の利用経験率トップは、ジェットスター航空(7%)。LCC全体の未利用経験率(「この中にはない」の割合)は80%を下回った。
- 今後海外旅行の際に利用してみたい会社のトップは、ピーチ・アビエーション(15%)。次いで、ジェットスター航空(13%)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)

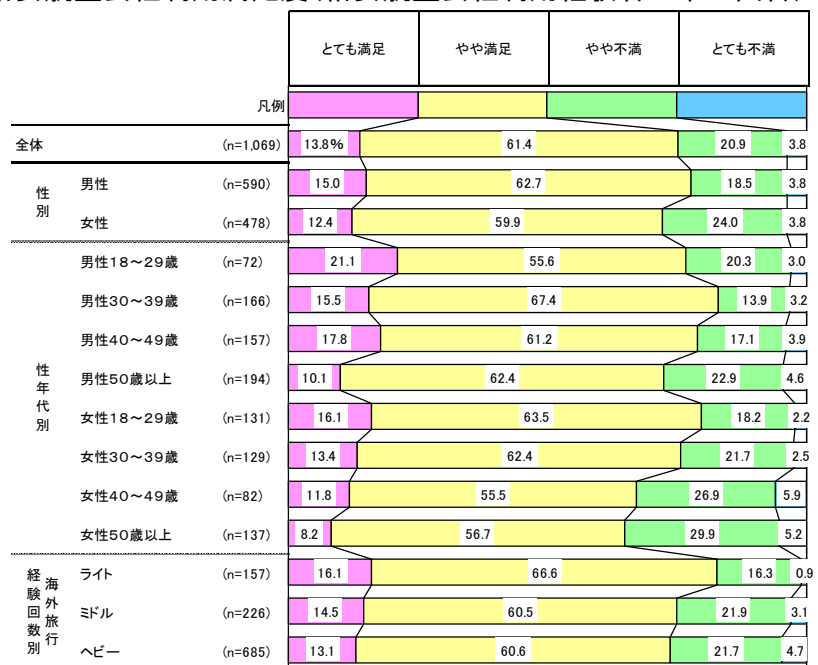


※「◎」は調査時点(2015年3月)で、国際線未就航であることを示す。

<参考>「エイビーロード海外旅行調査2015」調査結果より 2. 格安航空会社(LCC)評価

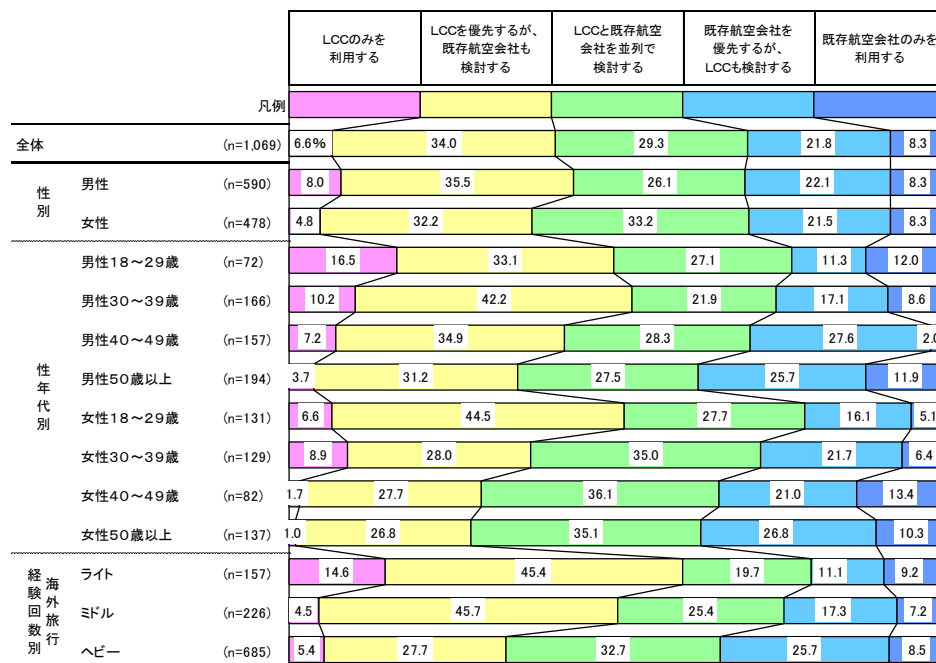
- 格安航空会社の利用満足度は「とても満足」が14%、「やや満足」(61%)を含めて、75%が満足と回答。
- 属性別にみると、女性の40～49歳、50歳以上の満足度が低い(「とても満足」と「やや満足」を足してそれぞれ67%、65%)。
- 格安航空会社の今後の優先利用意向は「LCCのみを利用する」が7%、「LCCを優先するが、既存航空会社も検討する」を合わせた割合は41%。
- 海外旅行経験回数別では経験の少ない層ほど、「LCCのみを利用する」と「LCCを優先するが、既存航空会社も検討する」の合計の割合が高い。

■ 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。

■ 格安航空会社今後優先利用意向(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。

<参考>「エイビーロード海外旅行調査2015」調査結果より

3. マイレージプログラム加入状況

●加入しているマイレージプログラム、メインで利用しているマイレージプログラムとも、トップはANA「ANAマイレージクラブ」。次いで日本航空「JALマイレージバンク」。2010年とは順位が逆転している。

■ マイレージプログラム加入状況

- ・加入しているマイレージプログラム(全体/複数回答)
- ・メインで利用しているマイレージプログラム(全体/単一回答)

日系	航空会社名	マイレージプログラム名	加入しているマイレージプログラム				メインで利用しているマイレージプログラム			
			2015年 (n=5,000)		2010年 (n=5,280)		2015年 (n=5,000)		2010年 (n=5,280)	
			順位	(%)	順位	(%)	順位	(%)	順位	(%)
日系	ANA	ANAマイレージクラブ	1位	54.5	2位	55.7	1位	33.3	2位	28.4
	日本航空	JALマイレージバンク	2位	52.0	1位	61.0	2位	26.3	1位	34.2
南・北米系	USエアウェイズ	ディビデンドマイル	22位	0.4	*	*	13位	0.1	*	*
	アエロメヒコ航空	クラブプレミエ	33位	0.1	*	*	24位	-	*	*
	アメリカン航空	アドバンテージ	8位	2.1	7位	3.3	7位	0.4	10位	0.3
	エア・カナダ	エアロプラン	18位	0.6	19位	0.6	13位	0.1	13位	0.1
	デルタ航空	スカイマイル	3位	15.0	*	*	3位	4.3	*	*
	ユナイテッド航空	マイレージ・プラス	4位	7.7	3位	13.5	4位	3.0	3位	4.6
オセアニア系	エア タチシ ヌイ	クラブティアレ	33位	0.1	29位	0.2	24位	-	24位	-
	カンタス航空	カンタス・フリークイベントフライヤー	16位	0.8	14位	1.3	13位	0.1	13位	0.1
	ニュージーランド航空	エアポイント	33位	0.1	33位	0.1	24位	-	24位	-
	ハワイアン航空	HawaiianMiles	17位	0.7	*	*	13位	0.1	*	*
アジア系	アジアナ航空	アジアナクラブ	9位	1.8	9位	2.2	7位	0.4	10位	0.3
	ウズベキスタン国営航空	UZAIRPLUS	33位	0.1	*	*	24位	-	*	*
	エアアジアX	BIG	22位	0.4	*	*	24位	-	*	*
	エバー航空	インフィニティ・マイレージランド	27位	0.3	22位	0.5	24位	-	24位	-
	ガルーダ・インドネシア航空	ガルーダマイルズ	22位	0.4	19位	0.6	13位	0.1	13位	0.1
	キャセイパシフィック航空	アジア・マイル	7位	2.3	6位	3.6	10位	0.3	8位	0.4
	ジェットエアウェイズ	JetPrivilege	33位	0.1	*	*	24位	-	*	*
	春秋航空	スプリングパス	42位	-	*	*	24位	-	*	*
	シンガポール航空	クリスフライヤー	12位	1.1	10位	1.8	13位	0.1	12位	0.2
	大韓航空	スカイパス	5位	4.2	4位	5.6	5位	0.8	5位	1.0
	タイ国際航空	ロイヤルオーキッドプラス	14位	1.0	12位	1.7	10位	0.3	8位	0.4
	チャイナ エアライン	ダイナスティ・フライヤー・プログラム	11位	1.2	10位	1.8	10位	0.3	6位	0.5
	中国国際航空	フェニックスマイル	28位	0.2	19位	0.6	24位	-	24位	-
	中国東方航空	イースタンマイルズ	28位	0.2	16位	0.7	24位	-	13位	0.1
	中国南方航空	スカイバールクラブ	28位	0.2	29位	0.2	24位	-	13位	0.1
	パキスタン国際航空	Awards + Plus	42位	-	*	*	24位	-	*	*
フィリピン航空	マブハイ・マイル	22位	0.4	15位	0.9	13位	0.1	13位	0.1	
ベトナム航空	ゴールデンロータスプラス	28位	0.2	27位	0.3	24位	-	24位	-	
マレーシア航空	エンリッチ	22位	0.4	25位	0.4	24位	-	24位	-	
ヨーロッパ系	エールフランス航空	フライング・ブルー	6位	3.0	5位	4.2	6位	0.7	4位	1.1
	KLMオランダ航空	アエロフロート・ボーナス	33位	0.1	*	*	24位	-	*	*
	アエロフロート・R航空	ミッレミア	15位	0.9	13位	1.4	13位	0.1	13位	0.1
	アリタリア・イタリア航空	スカイギフト	42位	-	*	*	24位	-	*	*
	イラン航空	フライングクラブ	19位	0.5	16位	0.7	13位	0.1	13位	0.1
	ヴァージンアトランティック航空	Miles&More	10位	1.7	8位	2.5	7位	0.4	6位	0.5
	ルフトハンザドイツ航空	ユーロボーナス	33位	0.1	25位	0.4	24位	-	13位	0.1
	オーストリア航空	Miles&Smiles	33位	0.1	27位	0.3	24位	-	24位	-
	スイス インターナショナル エアラインズ	フィンエアプラス	19位	0.5	22位	0.5	13位	0.1	24位	-
	スカンジナビア航空	エグゼクティブ・クラブ	19位	0.5	16位	0.7	24位	-	13位	0.1
	ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)	エジプトエアプラス	42位	-	29位	0.2	24位	-	24位	-
	フィンランド航空	エティハド・ゲスト	33位	0.1	*	*	24位	-	*	*
ブリティッシュ・エアウェイズ	スカイワーズ	12位	1.1	22位	0.5	13位	0.1	13位	0.1	
アフリカ系	エジプト航空	プリビレッジクラブ	28位	0.2	29位	0.2	24位	-	24位	-
	エティハド航空	ポイジャー	42位	-	*	*	24位	-	*	*
	エミレーツ航空	その他		0.2		5.9		-		3.0
	カタール航空	マイルレージプログラムには加入していない						28.3		22.9
	南アフリカ航空									

※「*」:該当データなし。

発行 平成27年6月

発行元 株式会社リクルートライフスタイル 企画統括室 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

