

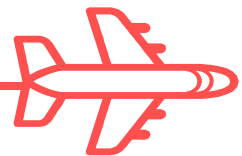
エイビ-ロード
AB-ROAD

エアライン

満足度調査2016

Market Survey Of Airline Satisfaction

～2015年 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	13
第2部 航空会社評価	14
1. 総合満足度	15
2. 項目別満足度	16
1) 航空機の機材、設備	16
2) 客室乗務員の接客サービス	17
3) 空港内の航空会社職員の接客サービス	18
4) 機内飲食サービス	19
5) 機内エンターテインメント	20
3. コストパフォーマンス満足度	21
4. 再利用意向	22
5. 今後利用してみたい航空会社	23

第1部 本報告書の概要



1. 調査概要

○調査目的

2015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2015年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2015年である海外渡航)」7,227人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。

○調査期間

2016年4月14日(木)～4月19日(火)

○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:7,227人、調査回収数:4,181人(回収率:57.9%))

※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/カンタス航空/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/スリランカ航空/大韓航空/タイ国際航空/チェジュ航空/チャイナ エアライン/中国国際航空/中国東方航空/トランスアジア航空/フィリピン航空/ベトナム航空/マレーシア航空/KLMオランダ航空/アリタリア-イタリア航空/エールフランス航空/オーストリア航空/フィンランド航空/ブリティッシュ・エアウェイズ/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/ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)

※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2016」(下記参照)において、2015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2015」・・・調査期間:2015年4月16日～4月20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、2015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歳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2016」 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2015年の海外旅行経験者(出発月が2015年である海外旅行)」

○調査期間

2016年3月22日(火)～3月30日(水)

○調査方法

インターネット調査

○調査集計数

4,802人(調査対象数:7,883人、調査回収数:4,934人(回収率:62.6%))

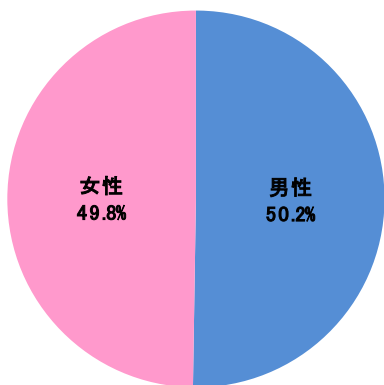
○集計方法

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。

	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上
男性	0.7175579	1.0022098	1.2042349	0.9484497	1.2310514
女性	1.2349039	0.9952853	0.9173323	0.7756231	0.9790302

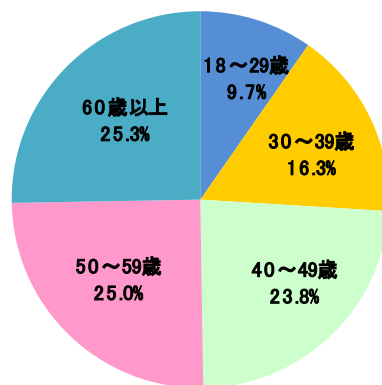
2. 回答者プロフィール

■性別(全体/単一回答)



(n=4,000)

■年齢(全体/単一回答)



(n=4,000)

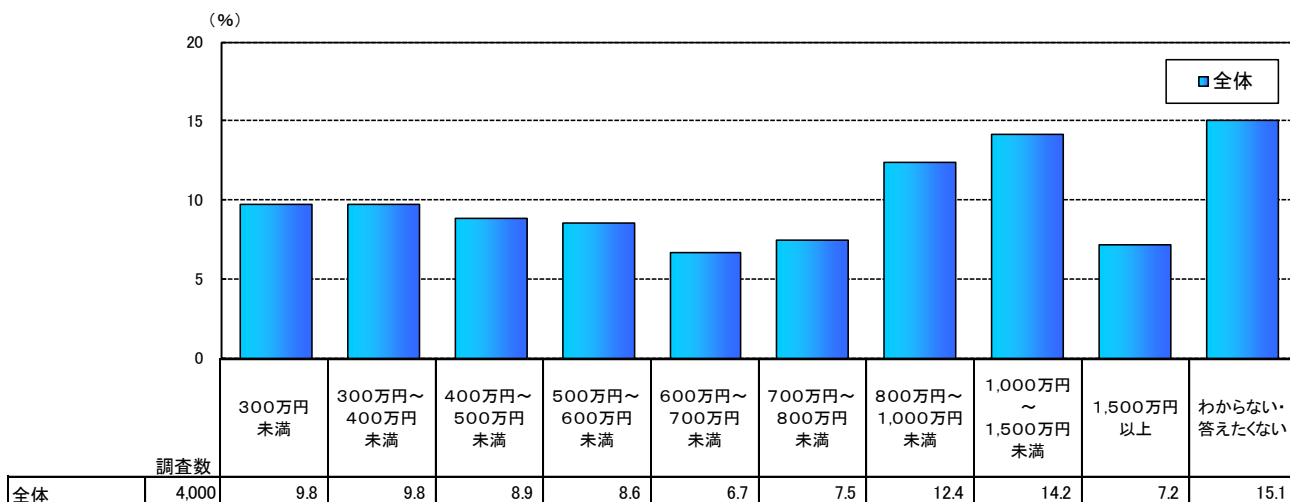
■居住地域(全体/単一回答)

	調査数	居住地域 (%)												
		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	2.6	2.6	50.5	3.3	47.1	3.0	10.9	20.9	18.0	2.9	3.5	1.3	4.9

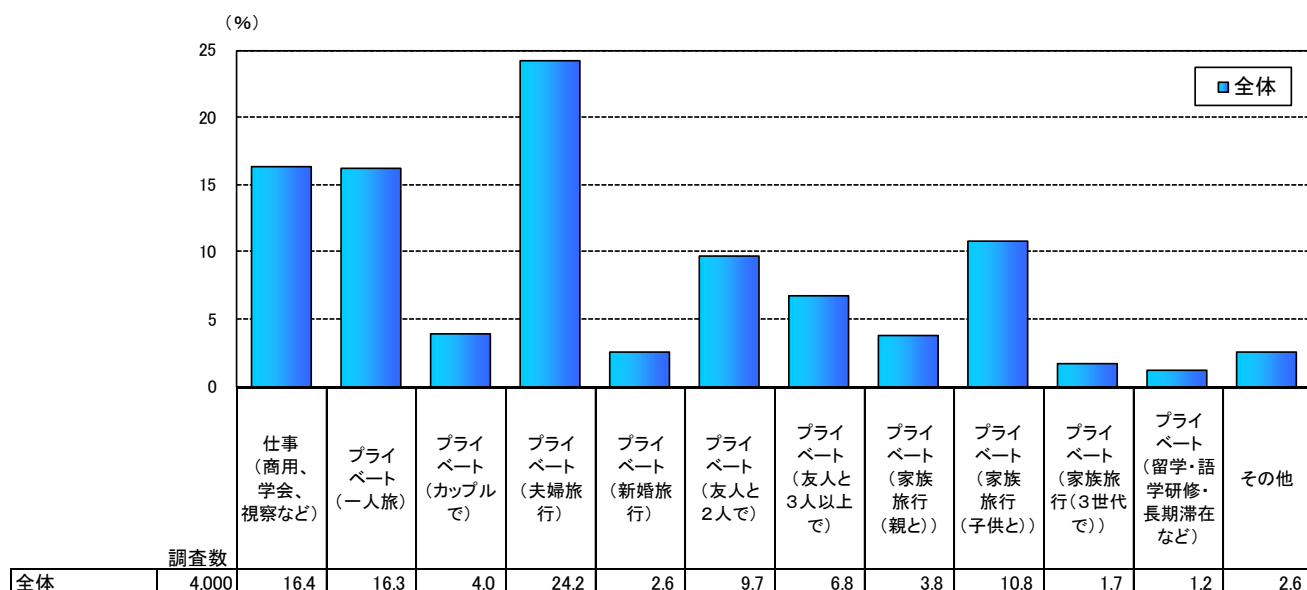
■職業(全体/単一回答)

	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	14.3	9.2	4.1	3.5	13.1	5.0	5.9	3.1	4.0	8.2	2.4	15.0	11.2	1.2	

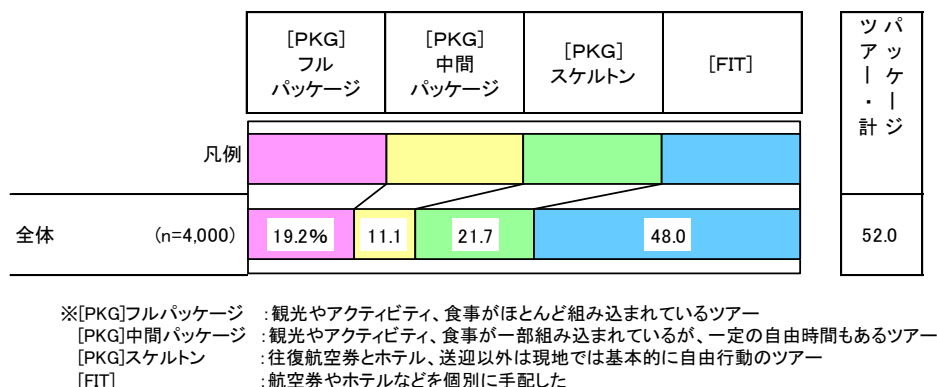
■世帯年収(全体/単一回答)



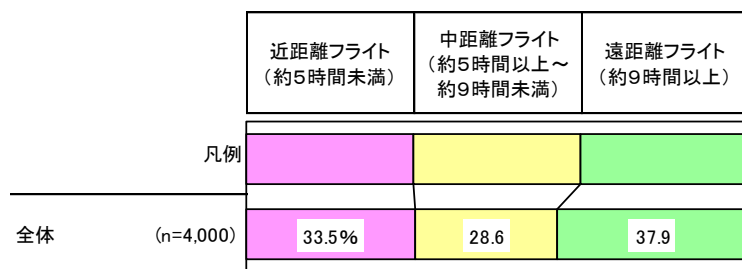
■海外渡航目的および同行者(全体/単一回答)



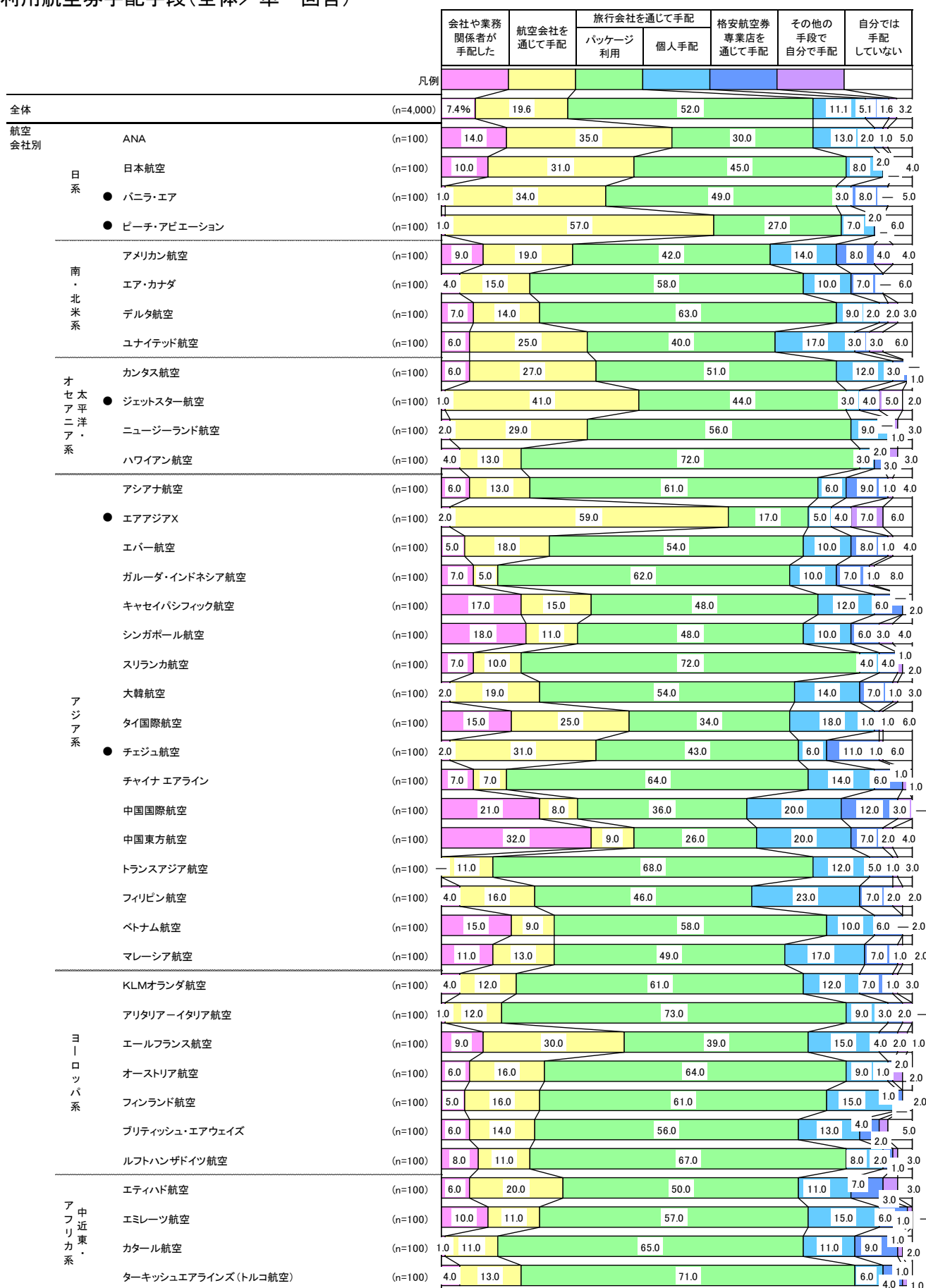
■海外渡航形態(全体/単一回答)



■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(パッケージツアー非利用者/単一回答)

		格安航空券 (団体運賃の バラ売り)	PEXチケット (正規割引 運賃)	格安航空会社 (ローコスト キャリア)の 直販チケット	マイルージで 獲得した 無料航空券	正規運賃の 航空券 (ノーマル)	よく わからない /その他
凡例							
全体	(n=1,919)	18.8%	30.0	8.9	5.2	22.9	14.1
航空 会社別	ANA	15.7	31.4	—	7.1	32.9	12.9
	日系						
	日本航空	3.6	23.6	—	29.1	29.1	14.5
	● バニラ・エア	15.7	7.8	45.1	—	19.6	11.8
	● ピーチ・アビエーション	9.6	8.2	49.3	—	23.3	9.6
南・ 北米 系	アメリカン航空	27.6	34.5	—	5.2	25.9	6.9
	エア・カナダ	16.7	23.8	—	2.4	28.6	28.6
	デルタ航空	35.1	27.0	—	8.1	13.5	16.2
	ユナイテッド航空	13.3	36.7	—	18.3	21.7	10.0
オセ ア ニ ア 系	カンタス航空	14.3	36.7	—	2.0	24.5	22.4
	● ジェットスター航空	10.7	3.6	55.4	—	19.6	10.7
	ニュージーランド航空	15.9	25.0	—	11.4	43.2	4.5
	ハワイアン航空	14.3	32.1	—	—	28.6	25.0
ア ジ ア 系	アジアナ航空	15.4	46.2	—	7.7	12.8	17.9
	● エアアジアX	14.5	6.0	67.5	—	3.6	8.4
	エバー航空	23.9	26.1	—	6.5	23.9	19.6
	ガルーダ・インドネシア航空	26.3	28.9	—	5.3	26.3	13.2
	キャセイパシフィック航空	17.3	48.1	—	5.8	21.2	7.7
	シンガポール航空	38.5	25.0	—	3.8	21.2	11.5
	スリランカ航空	10.7	32.1	—	14.3	28.6	14.3
	大韓航空	17.4	39.1	—	8.7	10.9	23.9
	タイ国際航空	12.1	39.4	—	10.6	22.7	15.2
	● チェジュ航空	21.1	8.8	43.9	—	7.0	19.3
	チャイナ エアライン	25.0	33.3	—	—	27.8	13.9
	中国国際航空	17.2	40.6	—	6.3	21.9	14.1
	中国東方航空	24.3	28.4	—	—	24.3	23.0
	トランスアジア航空	34.4	37.5	—	—	15.6	12.5
ヨ ー ロ ッ パ 系	フィリピン航空	24.1	29.6	—	3.7	25.9	16.7
	ベトナム航空	19.0	38.1	—	4.8	28.6	9.5
	マレーシア航空	19.6	43.1	—	—	27.5	9.8
	KLMオランダ航空	25.6	25.6	—	—	35.9	12.8
	アリタリア・イタリア航空	25.9	44.4	—	3.7	22.2	3.7
	エールフランス航空	18.0	39.3	—	—	34.4	8.2
	オーストリア航空	22.2	27.8	—	19.4	16.7	13.9
	フィンランド航空	12.8	43.6	—	2.6	25.6	15.4
	ブリティッシュ・エアウェイズ	18.2	25.0	—	2.3	36.4	18.2
	ルフトハンザドイツ航空	12.1	33.3	—	3.0	30.3	21.2
ア フ リ カ 系	エティハド航空	18.0	48.0	—	6.0	18.0	10.0
	エミレーツ航空	18.6	39.5	—	—	25.6	16.3
	カタール航空	28.6	40.0	—	—	5.7	14.3
	ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)	20.7	41.4	—	10.3	3.4	24.1

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

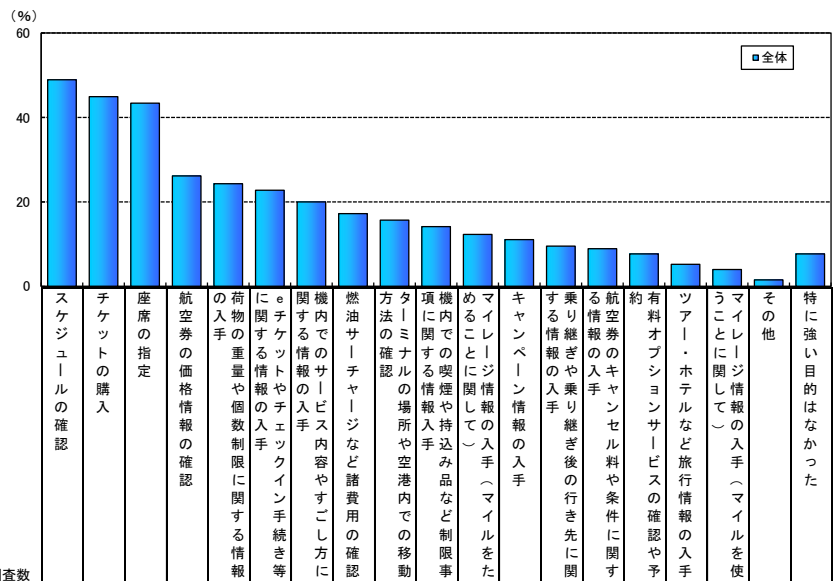
※サンプル数が30未満の航空会社は参考値

■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	利用した	利用していない	利用した時期		
				予約前	予約時	予約後
全体	(n=4,000)	57.1%	42.9	50.7	42.3	45.9
航空会社別						
● ピーチ・アビエーション[日系]	(n=100)	91.0	9.0	91.0	86.0	72.0
● エアアジアX[アジア系]	(n=100)	88.0	12.0	87.0	86.0	78.0
● バニラ・エア[日系]	(n=100)	84.0	16.0	79.0	73.0	70.0
● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	78.0	22.0	77.0	70.0	70.0
ANA[日系]	(n=100)	75.0	25.0	65.0	61.0	68.0
日本航空[日系]	(n=100)	74.0	26.0	71.0	66.0	63.0
エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	69.0	31.0	59.0	45.0	59.0
カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	68.0	32.0	64.0	53.0	57.0
ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	65.0	35.0	57.0	47.0	48.0
スリランカ航空[アジア系]	(n=100)	63.0	37.0	54.0	46.0	51.0
● チェジュ航空[アジア系]	(n=100)	63.0	37.0	62.0	53.0	48.0
シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	62.0	38.0	53.0	41.0	49.0
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	60.0	40.0	52.0	49.0	53.0
アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	60.0	40.0	52.0	45.0	49.0
大韓航空[アジア系]	(n=100)	59.0	41.0	56.0	51.0	47.0
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	59.0	41.0	52.0	43.0	50.0
ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	57.0	43.0	51.0	45.0	47.0
フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	56.0	44.0	49.0	40.0	40.0
ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	56.0	44.0	49.0	35.0	43.0
ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	56.0	44.0	49.0	41.0	40.0
アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	54.0	46.0	52.0	42.0	38.0
エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	54.0	46.0	41.0	28.0	41.0
トランスアジア航空[アジア系]	(n=100)	53.0	47.0	46.0	42.0	44.0
デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	53.0	47.0	46.0	32.0	43.0
マレーシア航空[アジア系]	(n=100)	52.0	48.0	45.0	33.0	40.0
タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	51.0	49.0	45.0	41.0	40.0
キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	49.0	51.0	40.0	34.0	38.0
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	49.0	51.0	42.0	35.0	45.0
アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	49.0	51.0	39.0	29.0	35.0
オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	48.0	52.0	40.0	23.0	39.0
カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	48.0	52.0	41.0	25.0	35.0
フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	48.0	52.0	44.0	31.0	40.0
エバー航空[アジア系]	(n=100)	45.0	55.0	37.0	32.0	32.0
チャイナエアライン[アジア系]	(n=100)	45.0	55.0	40.0	28.0	32.0
ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[中近東・アフリカ系]	(n=100)	44.0	56.0	34.0	27.0	37.0
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	43.0	57.0	31.0	23.0	35.0
中国東方航空[アジア系]	(n=100)	42.0	58.0	38.0	34.0	35.0
中国国際航空[アジア系]	(n=100)	41.0	59.0	38.0	31.0	33.0
ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	40.0	60.0	35.0	24.0	24.0
ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	32.0	68.0	24.0	21.0	27.0

※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。

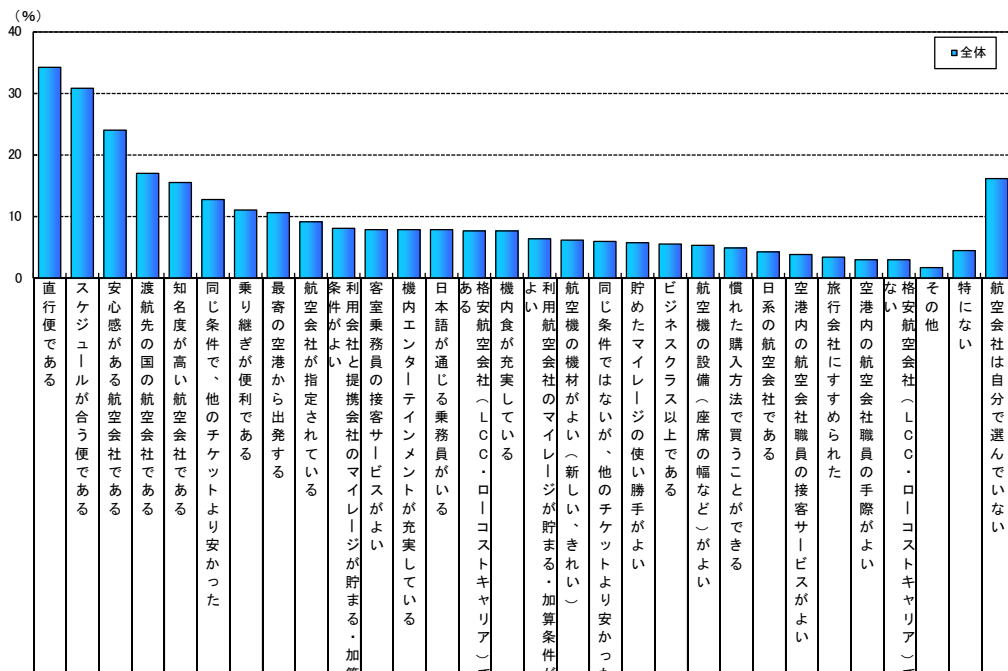
■ 航空会社のウェブサイト利用目的(航空会社ウェブサイト利用者/複数回答)



調査数	49.3	45.2	43.6	26.3	24.3	22.8	20.0	17.2	15.9	14.1	12.4	11.3	9.6	9.0	7.9	5.2	4.0	1.6	7.7	
全体 (n=2,283)	49.3	45.2	43.6	26.3	24.3	22.8	20.0	17.2	15.9	14.1	12.4	11.3	9.6	9.0	7.9	5.2	4.0	1.6	7.7	
航空会社別																				
ANA[日系]	(n=75)	58.7	54.7	66.7	25.3	16.0	20.0	13.3	20.0	12.0	14.7	13.3	12.0	4.0	9.3	4.0	10.7	9.3	—	8.0
日本航空[日系]	(n=74)	48.6	54.1	58.1	17.6	10.8	16.2	12.2	16.2	1.4	5.4	17.6	18.9	2.7	5.4	2.7	9.5	6.8	1.4	5.4
● ハニラ・エア[日系]	(n=84)	57.1	67.9	46.4	27.4	26.2	27.4	10.7	20.2	11.9	16.7	2.4	16.7	2.4	15.5	17.9	3.6	2.4	—	3.6
● ビーチ・アビエーション[日系]	(n=91)	58.2	81.3	41.8	38.5	24.2	17.6	6.6	19.8	14.3	13.2	1.1	17.6	4.4	14.3	13.2	3.3	—	—	5.5
アメリカン航空[南・北米系]	(n=60)	51.7	40.0	46.7	26.7	20.0	21.7	18.3	15.0	15.0	11.7	21.7	5.0	15.0	11.7	3.3	5.0	6.7	1.7	6.7
エア・カナダ[南・北米系]	(n=54)	44.4	31.5	37.0	31.5	37.0	27.8	27.8	20.4	20.4	20.4	13.0	13.0	18.5	7.4	5.6	5.6	—	—	3.7
デルタ航空[南・北米系]	(n=53)	62.3	24.5	58.5	15.1	17.0	34.0	18.9	9.4	11.3	22.6	7.5	7.5	5.7	5.7	1.9	—	7.5	1.9	9.4
ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=57)	50.9	42.1	61.4	12.3	17.5	21.1	17.5	5.3	19.3	12.3	17.5	14.0	10.5	1.8	5.3	1.8	8.8	1.8	3.5
カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=68)	58.8	47.1	42.6	36.8	30.9	29.4	27.9	25.0	23.5	26.5	14.7	13.2	13.2	13.2	16.2	10.3	8.8	—	4.4
● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=78)	51.3	79.5	44.9	42.3	39.7	28.2	23.1	24.4	15.4	26.9	2.6	19.2	10.3	20.5	32.1	2.6	1.3	2.6	3.8
ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=65)	50.8	49.2	43.1	32.3	29.2	29.2	24.6	18.5	21.5	15.4	16.9	21.5	9.2	15.4	9.2	13.8	4.6	1.5	4.6
ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=56)	42.9	30.4	53.6	21.4	26.8	25.0	25.0	10.7	10.7	12.5	19.6	12.5	14.3	5.4	5.4	5.4	8.9	—	5.4
アジアナ航空[アジア系]	(n=54)	29.6	46.3	40.7	24.1	7.4	16.7	1.9	9.3	11.1	9.3	5.6	5.6	1.9	1.9	3.7	—	—	—	16.7
● エアアジア[アジア系]	(n=88)	58.0	84.1	52.3	38.6	28.4	30.7	11.4	20.5	12.5	12.5	1.1	14.8	8.0	13.6	23.9	3.4	2.3	1.1	6.8
エバー航空[アジア系]	(n=45)	48.9	37.8	46.7	26.7	26.7	28.9	17.8	24.4	17.8	17.8	13.3	4.4	—	8.9	2.2	2.2	4.4	2.2	11.1
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=43)	46.5	18.6	25.6	20.9	25.6	20.9	34.9	18.6	14.0	14.0	14.0	—	11.6	7.0	2.3	2.3	2.3	—	16.3
キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=49)	42.9	38.8	61.2	24.5	8.2	22.4	16.3	10.2	8.2	4.1	6.1	6.1	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	2.0	18.4
シンガポール航空[アジア系]	(n=62)	56.5	32.3	41.9	14.5	21.0	14.5	32.3	8.1	16.1	9.7	8.1	11.3	6.5	9.7	4.8	6.5	1.6	1.6	4.8
スリランカ航空[アジア系]	(n=63)	44.4	38.1	41.3	33.3	38.1	33.3	31.7	25.4	34.9	33.3	27.0	17.5	22.2	19.0	15.9	15.9	19.0	1.6	3.2
大韓航空[アジア系]	(n=59)	35.6	39.0	30.5	18.6	20.3	18.6	6.8	13.6	8.5	5.1	3.4	3.4	5.1	5.1	5.1	3.4	1.7	1.7	18.6
タイ国際航空[アジア系]	(n=51)	47.1	58.8	54.9	23.5	11.8	17.6	5.9	17.6	9.8	5.9	5.9	2.0	9.8	2.0	3.9	3.9	3.9	3.9	5.9
● チェジュ航空[アジア系]	(n=63)	46.0	60.3	27.0	34.9	15.9	20.6	3.2	15.9	4.8	7.9	3.2	19.0	1.6	11.1	7.9	1.6	—	—	15.9
チャイナ エアライン[アジア系]	(n=45)	35.6	33.3	31.1	15.6	8.9	24.4	11.1	13.3	13.3	4.4	2.2	8.9	—	2.2	—	11.1	—	2.2	8.9
中国国際航空[アジア系]	(n=41)	43.9	41.5	29.3	22.0	17.1	9.8	12.2	14.6	7.3	9.8	14.6	7.3	12.2	8.9	2.4	2.4	—	—	7.3
中国東方航空[アジア系]	(n=42)	50.0	42.9	26.2	21.4	16.7	28.6	9.5	11.9	9.5	11.9	9.5	4.8	7.1	11.9	7.1	7.1	4.8	—	14.3
トランスアジア航空[アジア系]	(n=53)	41.5	39.6	39.6	35.8	24.5	20.8	20.8	26.4	22.6	15.1	9.4	15.1	3.8	11.3	7.5	9.4	3.8	1.9	9.4
フィリピン航空[アジア系]	(n=56)	41.1	39.3	23.2	30.4	14.3	10.7	8.9	17.9	8.9	8.9	8.9	7.1	—	7.1	3.6	—	3.6	—	12.5
ベトナム航空[アジア系]	(n=40)	57.5	25.0	22.5	30.0	27.5	20.0	17.5	15.0	15.0	7.5	15.0	12.5	5.0	5.0	2.5	2.5	2.5	2.5	7.5
マレーシア航空[アジア系]	(n=52)	50.0	42.3	22.3	26.9	25.0	19.2	19.2	9.6	15.4	1.9	11.5	13.5	3.8	7.7	9.6	—	—	3.8	13.5
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=49)	51.0	36.7	49.0	22.4	38.8	12.2	26.5	12.2	18.4	28.6	24.5	6.1	12.2	—	8.2	2.0	—	—	—
アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=49)	34.7	34.7	38.8	22.4	28.6	26.5	26.5	28.6	10.2	14.3	12.2	8.2	14.3	6.1	6.1	4.1	2.0	2.0	8.2
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=60)	63.3	55.0	58.3	35.0	36.7	33.3	16.7	23.3	30.0	15.0	25.0	8.3	21.7	13.3	8.3	1.7	5.0	—	6.7
オーストラリア航空[ヨーロッパ系]	(n=48)	47.9	18.8	27.1	16.7	31.3	22.9	45.8	10.4	18.8	12.5	18.8	8.3	12.5	4.2	8.3	2.1	2.1	8.3	6.3
フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=48)	47.9	35.4	39.6	22.9	20.8	29.2	33.3	20.8	29.2	6.3	6.3	12.5	16.7	8.3	8.3	10.4	2.1	4.2	4.2
ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]	(n=56)	53.6	33.9	50.0	21.4	32.1	19.6	28.6	8.9	23.2	16.1	17.9	12.5	7.1	5.4	5.4	5.4	8.9	—	7.1
ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=32)	46.9	37.5	34.4	21.9	31.3	18.8	25.0	9.4	21.9	6.3	15.6	9.4	9.4	3.1	6.3	3.1	3.1	3.1	3.1
エチオピア航空[中近東・アフリカ系]	(n=69)	49.3	42.0	46.4	29.0	30.4	27.5	30.4	18.8	24.6	15.9	23.2	13.0	17.4	10.1	4.3	1.4	7.2	4.3	7.2
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=59)	42.4	25.4	45.8	11.9	27.1	22.0	37.3	13.6	27.1	20.3	20.3	8.5	16.9	8.5	5.1	3.4	3.4	3.4	10.2
カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=48)	50.0	29.2	39.6	25.0	27.1	18.8	33.3	16.7	22.9	18.8	20.8	10.4	25.0	8.3	2.1	6.3	—	2.1	2.1
ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[中近東・アフリカ系]	(n=44)	45.5	31.8	36.4	22.7	27.3	11.4	34.1	15.9	13.6	13.6	13.6	4.5	11.4	4.5	2.3	2.3	2.3	2.3	6.8

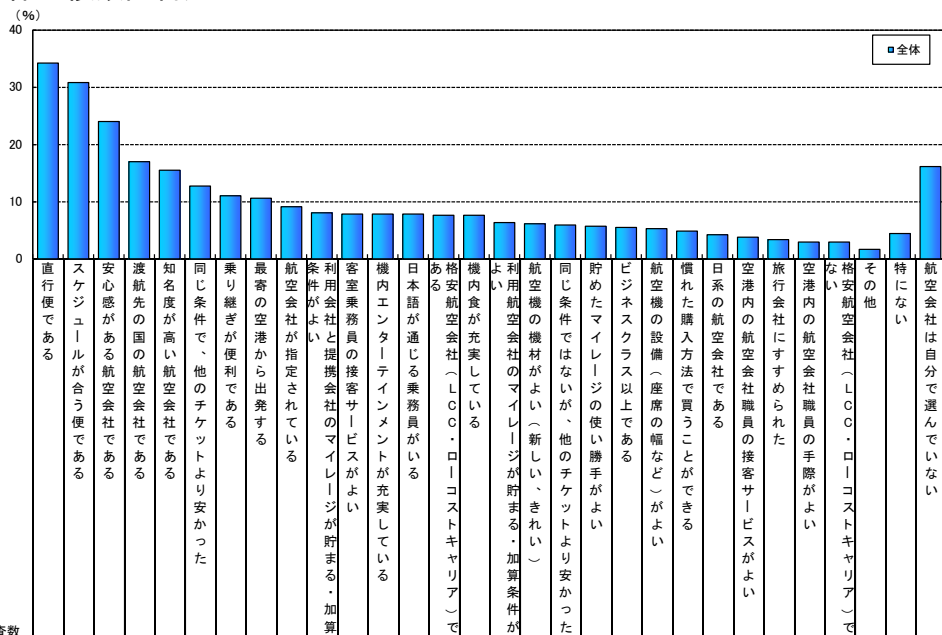
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■航空会社選択時の重視項目(全体/複数回答)



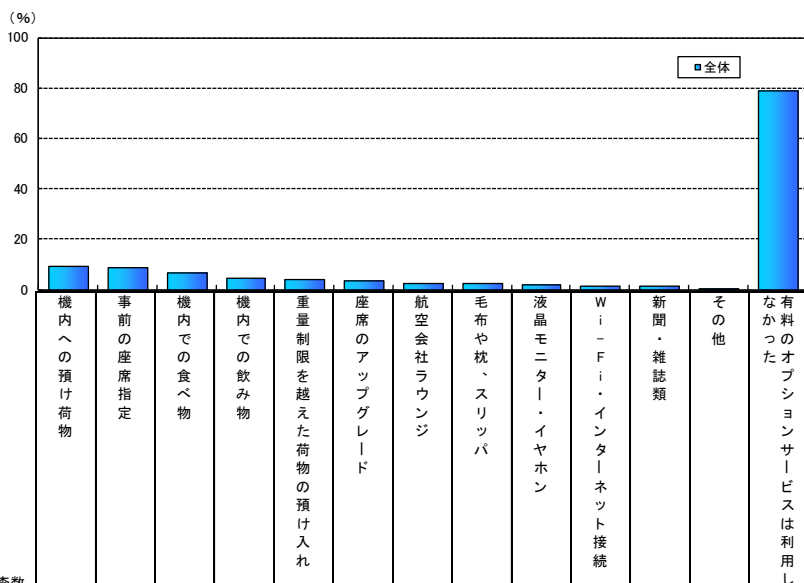
		調査数	34.2	30.9	24.0	17.1	15.6	12.7	11.1	10.7	9.1	8.0	7.9	7.8	7.8	7.7	7.7	6.3	6.2	6.0	5.7	5.5	5.4	5.0	4.2	3.8	3.5	3.0	2.9	1.8	4.4	16.1
全体		(n=4,000)	34.2	30.9	24.0	17.1	15.6	12.7	11.1	10.7	9.1	8.0	7.9	7.8	7.8	7.7	7.7	6.3	6.2	6.0	5.7	5.5	5.4	5.0	4.2	3.8	3.5	3.0	2.9	1.8	4.4	16.1
性別	男性	(n=2,010)	33.8	31.3	24.3	17.9	16.3	12.7	11.2	10.0	8.0	9.0	8.5	7.3	8.0	8.2	7.9	6.4	6.5	6.2	7.1	7.1	6.0	5.4	5.2	3.8	2.9	3.5	3.1	1.9	4.6	14.5
	女性	(n=1,990)	34.7	30.4	23.6	16.2	14.9	12.7	11.0	11.4	10.1	6.9	7.3	8.3	7.5	7.2	7.6	6.2	5.8	5.7	4.3	3.9	4.7	4.5	3.3	3.8	4.0	2.4	2.8	1.8	4.2	17.6
年代別	18~29歳	(n=386)	28.0	26.7	29.5	8.8	16.3	13.7	10.9	9.8	8.0	4.9	5.2	7.8	6.5	12.7	5.7	6.2	2.6	7.3	5.7	2.6	1.6	4.9	4.9	4.4	5.2	2.6	1.6	0.3	4.1	16.6
	30~39歳	(n=653)	32.9	31.9	24.3	11.8	17.8	15.3	10.3	10.0	7.0	6.6	6.7	10.7	8.0	9.0	7.7	5.7	5.7	6.0	5.1	2.3	4.9	3.8	4.9	4.3	3.7	3.1	3.2	1.5	6.1	13.0
	40~49歳	(n=950)	34.0	34.6	23.6	13.9	15.7	15.2	11.4	11.2	7.2	9.3	7.3	8.1	6.1	8.2	7.9	7.7	7.2	7.5	7.4	5.9	6.3	5.5	4.1	2.9	2.0	2.1	3.4	1.6	5.1	13.2
	50~59歳	(n=999)	39.5	34.8	25.1	21.7	15.9	12.4	13.1	13.1	7.2	9.9	10.0	8.6	7.7	7.0	8.6	7.2	8.0	5.9	6.6	7.7	6.5	5.4	4.9	4.3	2.9	3.9	3.2	2.1	4.2	12.4
	60歳以上	(n=1,012)	32.4	24.3	20.8	22.0	13.5	8.6	9.6	8.6	14.3	6.8	8.2	4.8	9.7	5.2	7.5	4.4	5.1	4.1	3.7	6.1	5.1	4.8	3.0	3.5	4.6	2.9	2.6	2.6	3.0	24.1
居住地域別	関東	(n=2,018)	36.0	32.1	23.6	17.7	15.3	13.6	11.2	9.3	9.2	9.4	8.2	8.6	7.6	6.7	8.0	7.8	6.4	6.0	6.6	6.6	6.1	4.5	4.8	3.9	2.8	3.1	3.5	2.4	4.2	15.5
	関西	(n=834)	32.3	32.7	23.4	14.0	14.3	11.8	11.0	12.7	8.4	5.8	6.6	5.9	7.1	9.8	6.4	4.2	5.2	5.9	4.0	3.5	4.2	5.5	3.6	3.2	5.0	2.3	2.5	1.0	4.9	17.3
	東海	(n=437)	32.3	27.7	22.9	17.2	15.6	10.5	10.1	13.7	10.8	7.3	6.6	7.1	8.0	7.6	7.8	5.3	6.9	6.6	7.1	5.5	4.8	6.2	3.9	2.7	3.9	2.3	1.6	0.9	5.0	16.2
渡航形態別	PKG	(n=2,081)	28.4	22.2	21.9	15.0	15.7	6.7	7.9	8.6	15.0	5.7	7.4	6.7	8.1	4.2	7.4	4.0	5.2	3.2	3.8	4.5	4.2	2.3	3.7	4.2	5.3	3.3	2.7	1.1	4.6	26.1
	フルPKG	(n=769)	19.8	12.1	19.6	14.7	13.8	2.1	7.2	6.4	16.6	5.6	6.6	5.2	8.6	2.6	7.8	2.9	3.9	1.8	2.1	4.3	3.9	1.2	3.4	3.9	6.4	3.1	1.3	1.6	3.9	38.1
	中間PKG	(n=444)	29.3	23.9	24.5	14.2	18.5	4.5	7.7	7.7	18.0	7.7	8.8	8.6	10.6	4.7	8.6	4.3	5.6	2.0	5.6	5.0	5.0	2.5	4.3	5.6	6.5	4.7	3.8	0.7	4.7	24.5
	スケルトン	(n=868)	35.6	30.2	22.6	15.8	15.9	11.9	8.6	11.1	12.1	4.8	7.3	7.0	6.3	5.4	6.6	4.8	6.2	5.0	4.4	4.5	4.1	3.2	3.6	3.8	3.8	2.8	3.5	0.8	5.2	16.4
	FIT	(n=1,919)	40.5	40.3	26.2	19.3	15.5	19.2	14.6	12.9	2.6	10.4	8.5	9.0	7.4	11.5	8.0	8.8	7.2	9.0	7.8	6.6	6.6	7.9	4.8	3.3	1.5	2.6	3.1	2.7	4.2	5.1
同行者別	一人旅	(n=653)	36.0	34.0	24.8	17.8	15.6	17.8	14.4	10.9	6.6	8.6	7.4	10.0	7.8	13.5	11.3	7.8	7.5	10.0	7.7	4.3	5.5	9.3	4.1	4.4	2.3	3.2	4.7	2.0	4.1	8.7
	夫婦・カップル・新婚旅行	(n=1,233)	30.7	27.6	23.7	17.4	16.1	9.2	11.0	9.1	11.8	7.7	8.0	7.1	7.3	6.4	7.5	5.9	5.6	4.5	4.9	7.3	6.1	3.5	3.7	3.8	3.6	2.5	2.5	1.6	4.3	18.9
	友人	(n=658)	34.0	29.3	22.6	15.0	15.3	13.2	9.4	10.3	12.0	5.0	6.4	6.5	6.5	8.7	5.8	3.0	6.1	4.1	3.6	3.5	4.0	4.0	3.0	3.5	5.9	3.2	2.6	1.4	4.3	18.2
家族旅行	(n=651)	37.5	30.6	22.1	16.9	15.4	13.4	9.8	12.1	8.3	7.8	9.1	9.5	8.6	7.7	7.1	7.4	5.8	7.2	5.5	4.0	3.7	4.5	4.5	3.5	1.8	3.1	2.2	2.3	4.8	17.4	
利用クラス別	ビジネスクラス以上	(n=543)	33.5	35.0	36.3	21.5	21.7	8.8	16.9	11.2	9.4	15.7	19.9	13.4	9.8	3.9	21.9	11.2	16.6	4.6	12.3	39.4	18.6	6.1	8.3	10.7	4.1	8.7	4.1	1.7	2.4	7.4
	エコノミークラス	(n=3,457)	34.3	30.2	22.0	16.4	14.6	13.3	10.2	10.6	9.0	6.7	6.0	6.9	7.4	8.3	5.5	5.5	4.5	6.2	4.7	0.2	3.3	4.8	3.6	2.7	3.4	2.1	2.7	1.9	4.7	17.4

■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)	34.2	30.9	24.0	17.1	15.6	12.7	11.1	10.7	9.1	8.0	7.9	7.8	7.8	7.7	7.7	6.3	6.2	6.0	5.7	5.5	5.4	5.0	4.2	3.8	3.5	3.0	2.9	1.8	1.4	16.1		
航空会社別	ANA[日系]	(n=100)	35.0	34.0	68.0	5.0	29.0	6.0	7.0	16.0	8.0	9.0	27.0	18.0	25.0	1.0	13.0	28.0	12.0	1.0	22.0	8.0	11.0	8.0	45.0	13.0	3.0	13.0	1.0	1.0	6.0	4.0	
	日本航空[日系]	(n=100)	40.0	31.0	57.0	3.0	25.0	2.0	6.0	9.0	6.0	8.0	14.0	21.0	28.0	—	10.0	24.0	8.0	—	24.0	6.0	10.0	1.0	44.0	6.0	2.0	7.0	3.0	—	5.0	7.0	
●	バンニラ・エア[日系]	(n=100)	39.0	34.0	12.0	5.0	2.0	20.0	2.0	10.0	4.0	3.0	2.0	2.0	14.0	49.0	1.0	1.0	4.0	17.0	1.0	—	—	2.0	3.0	16.0	2.0	1.0	1.0	6.0	9.0		
●	ピーチ・アビエーション[日系]	(n=100)	49.0	35.0	15.0	2.0	7.0	17.0	6.0	9.0	4.0	2.0	—	—	11.0	57.0	2.0	1.0	13.0	3.0	—	—	—	11.0	15.0	—	—	—	1.0	3.0	4.0		
●	アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	19.0	37.0	21.0	16.0	21.0	14.0	26.0	7.0	8.0	13.0	2.0	5.0	5.0	1.0	6.0	10.0	4.0	4.0	5.0	10.0	5.0	3.0	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0	7.0	11.0	
	エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	36.0	22.0	22.0	23.0	11.0	8.0	12.0	11.0	15.0	11.0	8.0	4.0	3.0	1.0	4.0	8.0	5.0	3.0	2.0	5.0	4.0	1.0	1.0	2.0	5.0	2.0	1.0	2.0	3.0	22.0	
	デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	38.0	36.0	22.0	14.0	13.0	13.0	5.0	12.0	5.0	5.0	4.0	6.0	3.0	—	1.0	13.0	2.0	—	14.0	6.0	4.0	2.0	—	2.0	3.0	1.0	4.0	4.0	6.0	20.0	
	ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	33.0	37.0	20.0	18.0	19.0	10.0	12.0	7.0	10.0	13.0	5.0	7.0	5.0	1.0	1.0	17.0	3.0	2.0	20.0	6.0	4.0	5.0	2.0	3.0	1.0	3.0	3.0	5.0	3.0	13.0	
	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	39.0	37.0	42.0	31.0	24.0	16.0	14.0	6.0	5.0	8.0	9.0	16.0	5.0	3.0	11.0	4.0	10.0	4.0	5.0	8.0	7.0	6.0	3.0	7.0	3.0	6.0	3.0	2.0	5.0	14.0	
●	ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	56.0	28.0	11.0	5.0	7.0	19.0	4.0	8.0	2.0	1.0	1.0	3.0	6.0	43.0	1.0	—	2.0	9.0	—	2.0	1.0	9.0	1.0	—	1.0	—	—	3.0	10.0		
●	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	47.0	21.0	38.0	40.0	19.0	8.0	6.0	6.0	14.0	12.0	12.0	19.0	9.0	2.0	12.0	5.0	10.0	—	7.0	9.0	7.0	5.0	2.0	9.0	4.0	6.0	1.0	3.0	14.0		
●	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	37.0	33.0	19.0	24.0	11.0	10.0	8.0	17.0	14.0	2.0	6.0	6.0	10.0	2.0	2.0	5.0	2.0	2.0	5.0	2.0	3.0	3.0	4.0	4.0	1.0	3.0	2.0	10.0	16.0		
●	アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	31.0	28.0	24.0	13.0	18.0	9.0	2.0	14.0	9.0	6.0	3.0	6.0	11.0	1.0	6.0	9.0	2.0	7.0	3.0	1.0	2.0	6.0	1.0	3.0	—	1.0	—	1.0	10.0	14.0	
	●	エアアジアX[アジア系]	(n=100)	38.0	30.0	11.0	6.0	11.0	31.0	15.0	12.0	2.0	1.0	2.0	2.0	7.0	59.0	—	3.0	2.0	21.0	1.0	3.0	2.0	15.0	2.0	1.0	—	1.0	—	5.0	4.0	
	●	エバー航空[アジア系]	(n=100)	43.0	29.0	26.0	24.0	9.0	15.0	4.0	19.0	6.0	10.0	6.0	4.0	13.0	1.0	6.0	1.0	3.0	4.0	5.0	2.0	2.0	3.0	3.0	2.0	5.0	1.0	3.0	4.0	19.0	
	●	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	43.0	21.0	10.0	29.0	11.0	6.0	7.0	11.0	7.0	7.0	5.0	7.0	1.0	7.0	4.0	5.0	2.0	3.0	12.0	5.0	3.0	1.0	7.0	4.0	3.0	2.0	1.0	6.0	25.0	
	●	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	35.0	36.0	37.0	12.0	24.0	11.0	8.0	17.0	8.0	10.0	10.0	11.0	5.0	2.0	10.0	8.0	7.0	3.0	8.0	7.0	5.0	5.0	—	2.0	1.0	3.0	3.0	6.0	15.0	
	●	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	41.0	40.0	58.0	15.0	36.0	10.0	15.0	9.0	5.0	19.0	31.0	17.0	12.0	1.0	20.0	6.0	12.0	5.0	5.0	4.0	11.0	7.0	2.0	11.0	4.0	9.0	3.0	—	2.0	6.0
	●	スリランカ航空[アジア系]	(n=100)	37.0	31.0	16.0	24.0	12.0	12.0	20.0	11.0	12.0	13.0	12.0	7.0	7.0	8.0	10.0	8.0	8.0	9.0	9.0	5.0	9.0	6.0	9.0	10.0	8.0	4.0	2.0	4.0	13.0	
	●	大韓航空[アジア系]	(n=100)	34.0	27.0	13.0	24.0	14.0	10.0	8.0	14.0	10.0	3.0	9.0	5.0	13.0	4.0	6.0	3.0	5.0	4.0	2.0	2.0	4.0	2.0	1.0	2.0	3.0	3.0	4.0	2.0	1.0	16.0
	●	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	39.0	39.0	30.0	24.0	23.0	10.0	13.0	17.0	7.0	11.0	8.0	9.0	8.0	—	5.0	6.0	11.0	3.0	12.0	4.0	7.0	7.0	1.0	5.0	2.0	3.0	6.0	2.0	7.0	11.0
	●	チェジュ航空[アジア系]	(n=100)	42.0	33.0	8.0	18.0	4.0	22.0	1.0	20.0	5.0	—	1.0	—	9.0	45.0	—	1.0	3.0	14.0	—	—	—	6.0	—	—	4.0	1.0	—	5.0	17.0	
	●	チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	35.0	35.0	10.0	14.0	7.0	20.0	4.0	10.0	5.0	4.0	6.0	2.0	9.0	2.0	13.0	2.0	5.0	5.0	1.0	9.0	—	4.0	1.0	2.0	7.0	2.0	4.0	1.0	4.0	21.0
	●	中国国際航空[アジア系]	(n=100)	27.0	33.0	7.0	15.0	5.0	15.0	7.0	10.0	7.0	9.0	3.0	4.0	3.0	2.0	3.0	2.0	8.0	7.0	1.0	1.0	5.0	1.0	2.0	8.0	1.0	4.0	4.0	3.0	8.0	16.0
	●	中国東方航空[アジア系]	(n=100)	23.0	27.0	5.0	14.0	4.0	19.0	11.0	17.0	5.0	5.0	2.0	1.0	5.0	4.0	2.0	2.0	—	14.0	1.0	2.0	—	6.0	1.0	1.0	3.0	1.0	1.0	2.0	7.0	25.0
	●	トランスアジア航空[アジア系]	(n=100)	38.0	36.0	10.0	13.0	6.0	26.0	4.0	10.0	17.0	4.0	4.0	3.0	6.0	7.0	7.0	2.0	4.0	8.0	3.0	2.0	—	6.0	2.0	3.0	4.0	3.0	8.0	1.0	6.0	21.0
	●	フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	50.0	30.0	6.0	23.0	2.0	5.0	4.0	11.0	10.0	4.0	2.0	1.0	1.0	2.0	—	4.0	—	4.0	4.0	1.0	—	4.0	—	4.0	—	4.0	—	5.0	3.0	8.0
●	ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	49.0	29.0	8.0	27.0	5.0	10.0	8.0	9.0	15.0	8.0	9.0	5.0	8.0	—	6.0	5.0	2.0	5.0	2.0	2.0	3.0	1.0	3.0	8.0	1.0	1.0	2.0	3.0	17.0		
●	マレーシア航空[アジア系]	(n=100)	36.0	43.0	18.0	16.0	13.0	17.0	12.0	9.0	10.0	5.0	6.0	5.0	4.0	2.0	3.0	5.0	3.0	6.0	1.0	5.0	2.0	5.0	1.0	1.0	2.0	1.0	4.0	3.0	3.0	12.0	
●	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	20.0	30.0	37.0	10.0	28.0	11.0	26.0	10.0	9.0	3.0	13.0	10.0	8.0	—	12.0	6.0	9.0	3.0	5.0	6.0	13.0	5.0	—	6.0	5.0	2.0	6.0	—	28.0		
	●	アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	41.0	25.0	16.0	26.0	19.0	3.0	9.0	5.0	19.0	7.0	4.0	5.0	9.0	—	4.0	2.0	3.0	1.0	3.0	7.0	4.0	2.0	2.0	4.0	1.0	3.0	4.0	2.0	21.0	
	●	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	41.0	37.0	37.0	32.0	39.0	13.0	16.0	11.0	5.0	11.0	6.0	13.0	2.0	—	19.0	13.0	9.0	2.0	4.0	10.0	13.0	9.0	1.0	3.0	2.0	4.0	2.0	1.0	5.0	11.0
	●	オーストラリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	43.0	28.0	27.0	22.0	13.0	6.0	15.0	6.0	16.0	13.0	11.0	9.0	2.0	2.0	10.0	10.0	5.0	9.0	2.0	9.0	9.0	8.0	4.0	3.0	1.0	4.0	11.0	2.0	1.0	26.0
	●	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	17.0	31.0	24.0	12.0	13.0	15.0	26.0	7.0	7.0	8.0	7.0	3.0	4.0	—	6.0	2.0	8.0	6.0	1.0	5.0	6.0	6.0	—	7.0	3.0	1.0	1.0	1.0	3.0	24.0
	●	ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	42.0	23.0	37.0	36.0	32.0	3.0	11.0	11.0	10.0	17.0	11.0	12.0	7.0	—	10.0	9.0	11.0	6.0	6.0	13.0	10.0	5.0	3.0	7.0	2.0	5.0	3.0	3.0	4.0	11.0
●	ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	17.0	24.0	40.0	21.0	28.0	2.0	15.0	11.0	13.0	11.0	6.0	7.0	5.0	—	9.0	6.0	6.0	2.0	6.0	4.0	5.0	—	—	2.0	8.0	3.0	1.0	3.0	2.0	26.0	
●	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	10.0	26.0	26.0	6.0	9.0	25.0	19.0	5.0	12.0	12.0	15.0	2.0	2.0	13.0	6.0	15.0	11.0	6.0	18.0	16.0	6.0	—	6.0	3.0	3.0	4.0	2.0	4.0	18.0		
	●	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	9.0	36.0	34.0	9.0	24.0	14.0	27.0	9.0	6.0	2.0	16.0	23.0	7.0	1.0	20.0	5.0	21.0	6.0	5.0	9.0	17.0	2.0	—	4.0	5.0	4.0	1.0	1.0	—	17.0
	●	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	—	18.0	21.0	1.0	10.0	17.0	14.0	8.0	15.0	11.0	8.0	11.0	3.0	2.0	9															

■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)	9.3	8.9	6.7	4.8	4.3	3.5	2.7	2.4	2.2	1.8	1.4	0.2	79.1	
航空会社別	ANA[日系]	(n=100)	3.0	11.0	6.0	6.0	1.0	4.0	3.0	1.0	1.0	3.0	—	83.0	
	日本航空[日系]	(n=100)	11.0	11.0	4.0	5.0	5.0	3.0	4.0	4.0	1.0	—	2.0	—	78.0
	● バニラ・エア[日系]	(n=100)	20.0	25.0	15.0	12.0	9.0	4.0	1.0	2.0	2.0	3.0	1.0	—	46.0
	● ビーチ・アビエーション[日系]	(n=100)	37.0	31.0	11.0	9.0	10.0	5.0	1.0	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0	38.0
	アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	7.0	6.0	5.0	3.0	5.0	7.0	6.0	1.0	1.0	4.0	1.0	1.0	77.0
	エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	4.0	2.0	4.0	5.0	6.0	—	2.0	1.0	1.0	2.0	1.0	—	86.0
	デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	3.0	8.0	1.0	2.0	3.0	7.0	5.0	—	1.0	—	—	—	81.0
	ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	5.0	6.0	8.0	5.0	5.0	5.0	1.0	1.0	—	1.0	2.0	1.0	78.0
	● カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	14.0	17.0	13.0	8.0	3.0	6.0	6.0	9.0	6.0	8.0	4.0	—	68.0
	● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	42.0	31.0	32.0	15.0	17.0	7.0	2.0	9.0	8.0	1.0	—	—	28.0
	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	8.0	12.0	8.0	5.0	8.0	6.0	4.0	4.0	5.0	5.0	2.0	1.0	73.0
	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	10.0	5.0	5.0	4.0	2.0	7.0	2.0	2.0	5.0	2.0	2.0	—	80.0
	● アシアナ航空[アジア系]	(n=100)	12.0	5.0	8.0	5.0	—	3.0	1.0	1.0	1.0	—	2.0	1.0	82.0
	● エアアジアX[アジア系]	(n=100)	29.0	33.0	33.0	15.0	23.0	6.0	1.0	3.0	1.0	—	—	—	33.0
	エバー航空[アジア系]	(n=100)	6.0	6.0	2.0	6.0	1.0	1.0	3.0	3.0	2.0	—	1.0	—	87.0
	● ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	2.0	2.0	3.0	1.0	2.0	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	—	1.0	94.0
	● キャセイバシフィック航空[アジア系]	(n=100)	4.0	7.0	3.0	2.0	2.0	1.0	4.0	1.0	2.0	2.0	1.0	—	88.0
	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	5.0	7.0	6.0	5.0	5.0	4.0	4.0	2.0	3.0	2.0	—	—	85.0
	スリランカ航空[アジア系]	(n=100)	23.0	14.0	16.0	13.0	16.0	18.0	10.0	10.0	13.0	6.0	8.0	—	64.0
	● 大韓航空[アジア系]	(n=100)	7.0	5.0	4.0	3.0	—	1.0	2.0	2.0	2.0	—	—	—	86.0
	● タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	8.0	4.0	5.0	3.0	2.0	1.0	2.0	1.0	2.0	—	1.0	—	89.0
	● チェジュ航空[アジア系]	(n=100)	11.0	8.0	4.0	3.0	3.0	—	—	—	—	—	—	—	80.0
	● チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	6.0	4.0	4.0	4.0	3.0	1.0	3.0	3.0	1.0	—	—	—	89.0
	● 中国国際航空[アジア系]	(n=100)	5.0	5.0	5.0	1.0	6.0	1.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	—	86.0
	● 中国東方航空[アジア系]	(n=100)	9.0	4.0	2.0	2.0	5.0	—	3.0	1.0	—	3.0	1.0	—	87.0
	● トランスアジア航空[アジア系]	(n=100)	9.0	9.0	7.0	9.0	3.0	6.0	3.0	4.0	7.0	5.0	3.0	1.0	84.0
	● フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	6.0	5.0	4.0	1.0	3.0	2.0	—	2.0	—	—	—	—	85.0
	● ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	4.0	4.0	3.0	2.0	2.0	1.0	—	3.0	1.0	—	2.0	—	93.0
	● マレーシア航空[アジア系]	(n=100)	4.0	14.0	7.0	5.0	2.0	1.0	5.0	1.0	4.0	2.0	—	—	80.0
	● KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	7.0	7.0	4.0	3.0	2.0	9.0	1.0	2.0	2.0	3.0	1.0	—	76.0
	● アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	6.0	2.0	1.0	1.0	1.0	2.0	—	—	—	1.0	—	—	91.0
	● エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	4.0	8.0	3.0	4.0	4.0	2.0	4.0	2.0	1.0	2.0	1.0	—	84.0
● オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	5.0	2.0	4.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0	—	88.0	
● フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	5.0	4.0	4.0	3.0	1.0	2.0	2.0	4.0	4.0	—	1.0	1.0	89.0	
● ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	4.0	8.0	4.0	4.0	2.0	3.0	3.0	3.0	—	3.0	1.0	—	88.0	
● ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	5.0	4.0	5.0	4.0	—	2.0	3.0	—	1.0	3.0	2.0	—	88.0	
● エチオピア航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	8.0	8.0	4.0	3.0	1.0	4.0	4.0	1.0	1.0	3.0	1.0	—	85.0	
● エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	4.0	6.0	7.0	6.0	3.0	1.0	3.0	4.0	1.0	1.0	3.0	—	86.0	
● カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	6.0	6.0	2.0	1.0	1.0	—	1.0	2.0	1.0	1.0	2.0	—	90.0	
● ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[中近東・アフリカ系]	(n=100)	4.0	1.0	—	—	1.0	2.0	1.0	—	—	—	—	—	91.0	

※「●」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3.69ポイント。
- 昨年に続いてトップはシンガポール航空で4.32ポイント。2位はANA(4.14ポイント)、次いでKLMオランダ航空(4.04ポイント)が前年15位から大幅ランクアップ。
- オーストリア航空(3.90ポイント)は前年21位から9位に、ブリティッシュ・エアウェイズ(3.87ポイント)は前年23位から10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	前年順位	順位変動	航空会社別	凡例	満足度					満足度ポイント	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=4,000)	14.7%	51.4	24.8	7.0	2.2	3.69	3.70
	1位	-	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	38.0	56.0	6.0	-	-	4.32	4.20
	2位	↑	ANA[日系]	(n=100)	28.0	59.0	12.0	1.0	-	4.14	4.09
	3位	↑	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	21.0	64.0	13.0	2.0	-	4.04	3.81
	4位	-	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	28.0	53.0	14.0	4.0	1.0	4.03	4.02
	4位	↑	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	29.0	52.0	14.0	3.0	2.0	4.03	4.01
	4位	↓	日本航空[日系]	(n=100)	24.0	57.0	17.0	2.0	-	4.03	4.18
	7位	↑	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	18.0	63.0	14.0	3.0	2.0	3.92	3.92
	7位	↑	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	21.0	57.0	17.0	3.0	2.0	3.92	3.87
	9位	↑	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	24.0	49.0	20.0	7.0	-	3.90	3.73
	10位	↓	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	15.0	59.0	24.0	2.0	-	3.87	3.95
	10位	↑	ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	18.0	52.0	29.0	1.0	-	3.87	3.67
	12位	↓	エバー航空[アジア系]	(n=100)	16.0	57.0	23.0	4.0	-	3.85	4.01
	13位	↑	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	11.0	68.0	16.0	4.0	1.0	3.84	3.77
	14位	↓	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	16.0	57.0	22.0	4.0	1.0	3.83	3.95
	15位	↑	アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	11.0	60.0	25.0	3.0	1.0	3.77	3.60
	15位	↓	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	25.0	40.0	26.0	5.0	4.0	3.77	3.83
	17位	*	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	21.0	45.0	26.0	5.0	3.0	3.76	*
	18位	↑	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	13.0	54.0	26.0	7.0	-	3.73	3.73
	18位	↑	チャイナエアライン[アジア系]	(n=100)	6.0	66.0	23.0	5.0	-	3.73	3.74
	18位	↓	ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[中近東・アフリカ系]	(n=100)	13.0	58.0	20.0	7.0	2.0	3.73	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3.55ポイント。
- トップ3は昨年と同じく、シンガポール航空(4.08ポイント)、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。
- KLMオランダ航空(3.77ポイント)は前年14位から7位へ、オーストリア航空(3.77ポイント)は前年16位から7位へランクアップ。
- 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	前年順位	順位変動	航空会社別	凡例	満足度					ポイント	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=4,000)	11.0%	45.5	33.2	8.0	2.4	3.55	3.53
1位	(1位)	-	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	28.0	55.0	14.0	3.0	0.0	4.08	4.01
2位	(2位)	-	ANA[日系]	(n=100)	20.0	59.0	21.0	0.0	0.0	3.99	3.99
3位	(3位)	-	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	25.0	55.0	15.0	3.0	2.0	3.98	3.98
4位	(5位)	↑	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	21.0	52.0	24.0	1.0	2.0	3.89	3.92
5位	(8位)	↑	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	20.0	53.0	16.0	8.0	3.0	3.79	3.80
6位	(4位)	↓	日本航空[日系]	(n=100)	11.0	58.0	29.0	2.0	0.0	3.78	3.96
7位	(14位)	↑	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	12.0	56.0	29.0	3.0	0.0	3.77	3.69
7位	(16位)	↑	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	18.0	50.0	24.0	7.0	1.0	3.77	3.67
9位	(11位)	↑	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	13.0	57.0	25.0	2.0	3.0	3.75	3.71
9位	*	*	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	18.0	46.0	30.0	5.0	1.0	3.75	*
11位	(5位)	↓	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	14.0	52.0	29.0	4.0	1.0	3.74	3.92
12位	(11位)	↓	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	9.0	59.0	28.0	4.0	0.0	3.73	3.71
13位	(20位)	↑	チャイナエアライン[アジア系]	(n=100)	12.0	52.0	32.0	4.0	0.0	3.72	3.57
13位	(9位)	↓	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	18.0	43.0	34.0	3.0	2.0	3.72	3.76
15位	(7位)	↓	エバー航空[アジア系]	(n=100)	12.0	55.0	27.0	4.0	2.0	3.71	3.84
16位	(21位)	↑	ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	17.0	47.0	25.0	10.0	1.0	3.69	3.53
17位	(16位)	↓	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	9.0	54.0	33.0	4.0	0.0	3.68	3.67
18位	(10位)	↓	ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[中近東・アフリカ系]	(n=100)	10.0	54.0	29.0	7.0	0.0	3.67	3.72
19位	(15位)	↓	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	16.0	43.0	30.0	11.0	0.0	3.64	3.68
20位	(25位)	↑	大韓航空[アジア系]	(n=100)	11.0	50.0	32.0	5.0	2.0	3.63	3.39

※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	2,260	38.4	37.8	26.1	5.8	19.9	11.8	0.9	22.6
不満理由	1,740	14.9	31.0	7.8	6.1	12.6	9.5	2.9	43.5

※「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。

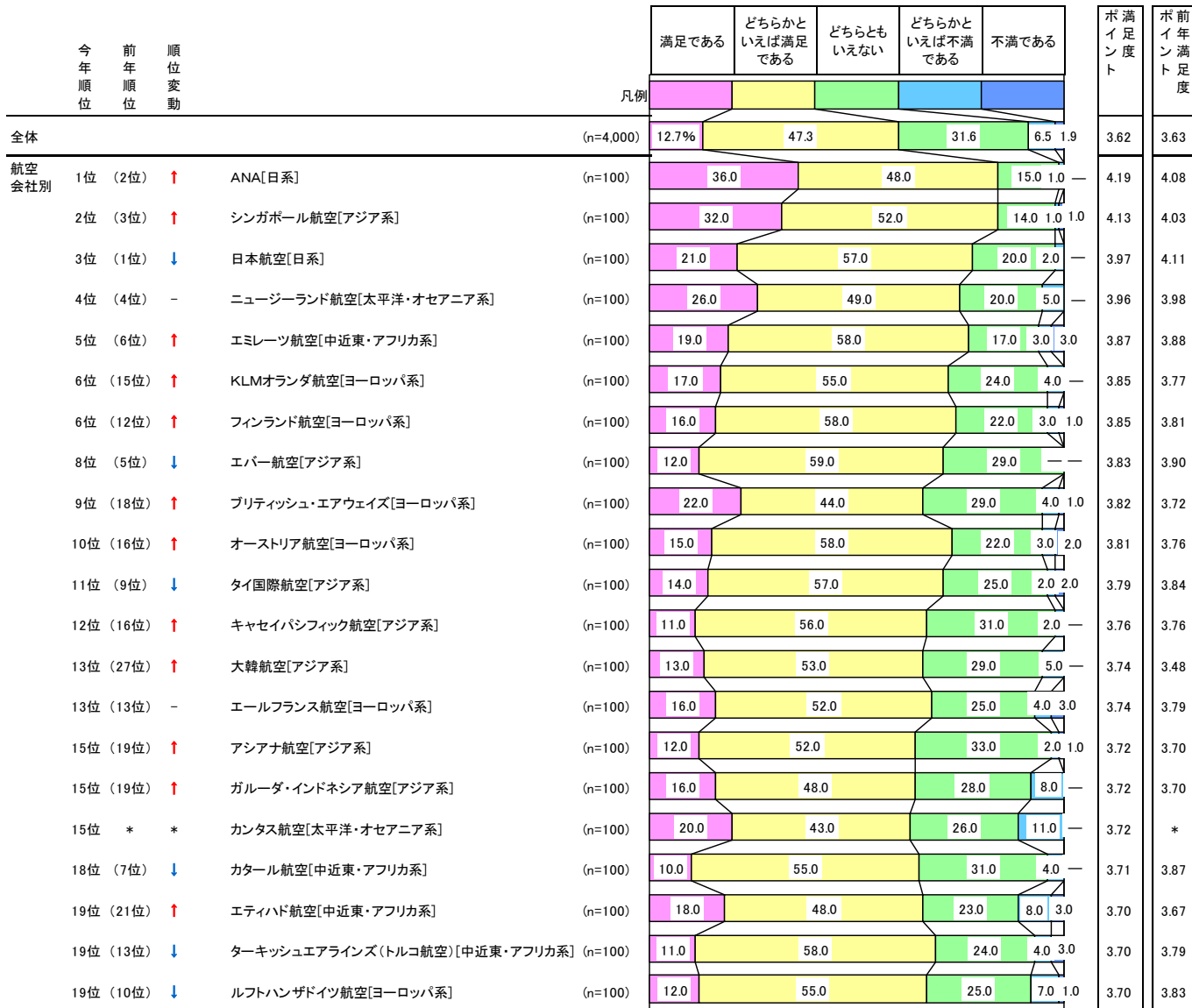
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

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3.62ポイント。
- ANAが4.19ポイントで前年2位からトップに。次いで、シンガポール航空(4.13ポイント)、日本航空(3.97ポイント)と日系2社がトップ3入り。
- KLMオランダ航空(3.85ポイント)は前年15位から6位へ、フィンランド航空(3.85ポイント)は前年12位から6位へランクアップ。
- 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	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	2,399	22.3	56.9	24.3	16.2	1.3	20.8
不満理由	1,601	11.1	26.0	9.9	6.5	3.7	54.6

※「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3.61ポイント。
- 昨年に引き続き、ANAが4.12ポイントでトップ。次いで、シンガポール航空(4.01ポイント)、ニュージーランド航空(3.91ポイント)が続く。
- オーストリア航空は3.85ポイントで前年13位から5位に、ブリティッシュ・エアウェイズは3.81ポイントで前年24位から7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)

今年順位	前年順位	順位変動	航空会社別	調査数	凡例					満足度ポイント	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=4,000)	11.7%	47.6	32.8	5.8	2.2	3.61	3.62
1位	(1位)	-	ANA[日系]	(n=100)	27.0	59.0	13.0	1.0	1.0	4.12	4.07
2位	(3位)	↑	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	23.0	58.0	17.0	1.0	1.0	4.01	3.97
3位	(4位)	↑	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	23.0	50.0	23.0	3.0	1.0	3.91	3.90
4位	(2位)	↓	日本航空[日系]	(n=100)	16.0	59.0	22.0	2.0	1.0	3.87	4.05
5位	(13位)	↑	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	22.0	45.0	30.0	2.0	1.0	3.85	3.77
6位	(5位)	↓	エバー航空[アジア系]	(n=100)	10.0	64.0	26.0	—	—	3.84	3.89
7位	(24位)	↑	ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	19.0	49.0	27.0	4.0	1.0	3.81	3.56
8位	(11位)	↑	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	13.0	57.0	27.0	2.0	1.0	3.79	3.78
9位	(15位)	↑	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	17.0	51.0	28.0	1.0	3.0	3.78	3.75
10位	(18位)	↑	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	13.0	59.0	21.0	6.0	1.0	3.77	3.68
11位	(19位)	↑	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	12.0	59.0	24.0	3.0	2.0	3.76	3.67
12位	(8位)	↓	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	20.0	46.0	27.0	3.0	4.0	3.75	3.80
13位	(31位)	↑	大韓航空[アジア系]	(n=100)	14.0	51.0	28.0	7.0	—	3.72	3.49
14位	(16位)	↑	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	7.0	58.0	33.0	2.0	—	3.70	3.72
14位	*	*	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	19.0	45.0	26.0	7.0	3.0	3.70	*
16位	(27位)	↑	チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	9.0	59.0	24.0	8.0	—	3.69	3.51
17位	*	*	スリランカ航空[アジア系]	(n=100)	17.0	45.0	30.0	5.0	3.0	3.68	*
18位	(21位)	↑	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	15.0	49.0	25.0	9.0	2.0	3.66	3.59
18位	(11位)	↓	ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	8.0	60.0	24.0	6.0	2.0	3.66	3.78
20位	(23位)	↑	アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	15.0	48.0	27.0	7.0	3.0	3.65	3.58
20位	(6位)	↓	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	11.0	48.0	37.0	3.0	1.0	3.65	3.83
20位	(13位)	↓	ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[中近東・アフリカ系]	(n=100)	8.0	55.0	31.0	6.0	—	3.65	3.77

※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	2,370	63.2	29.7	16.1	6.2	1.1	23.2
不満理由	1,630	22.9	13.7	7.0	3.4	3.1	59.6

※「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

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3.55ポイント。
- シンガポール航空が4.11ポイントで前年2位からトップに。次いで、エミレーツ航空(4.03ポイント)、ニュージーランド航空(3.98ポイント)がランクイン。
- 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)

今年順位	前年順位	順位変動	航空会社別	調査数	満足度					満足度ポイント	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=3,833)					13.2%	44.9	28.5	10.3	3.1	3.55	3.59
1位	(2位)	↑	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	27.0	58.0	14.0	1.0	1.0	4.11	4.00
2位	(4位)	↑	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	24.0	60.0	12.0	3.0	1.0	4.03	3.91
3位	(5位)	↑	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	26.0	48.0	24.0	2.0	1.0	3.98	3.90
4位	(3位)	↓	ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[中近東・アフリカ系]	(n=100)	24.0	48.0	25.0	3.0	1.0	3.93	3.95
5位	(9位)	↑	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	22.0	52.0	22.0	4.0	1.0	3.92	3.83
6位	(6位)	-	ANA[日系]	(n=100)	18.0	60.0	19.0	1.0	2.0	3.91	3.85
7位	(12位)	↑	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	29.0	38.0	25.0	7.0	1.0	3.87	3.72
8位	(15位)	↑	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	24.0	47.0	19.0	7.0	3.0	3.82	3.69
9位	(24位)	↑	チャイナエアライン[アジア系]	(n=100)	12.0	61.0	20.0	7.0	1.0	3.78	3.47
10位	(22位)	↑	アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	16.0	55.0	21.0	5.0	3.0	3.76	3.52
11位	(13位)	↑	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	22.0	49.0	17.0	6.0	6.0	3.75	3.71
11位	(1位)	↓	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	10.0	60.0	25.0	5.0	1.0	3.75	4.01
13位	(7位)	↓	日本航空[日系]	(n=100)	19.0	48.0	22.0	10.0	1.0	3.74	3.84
14位	(21位)	↑	ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	19.0	46.0	25.0	9.0	1.0	3.73	3.55
15位	(16位)	↑	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	16.0	49.0	27.0	5.0	3.0	3.70	3.67
15位	*	*	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	21.0	41.0	27.0	9.0	2.0	3.70	*
17位	(30位)	↑	大韓航空[アジア系]	(n=100)	11.0	54.0	27.0	6.0	2.0	3.66	3.38
18位	(20位)	↑	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	12.0	55.0	22.0	8.0	3.0	3.65	3.58
19位	(11位)	↓	エバー航空[アジア系]	(n=100)	9.0	54.0	30.0	6.0	1.0	3.64	3.74
19位	(18位)	↓	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	11.0	50.0	31.0	8.0	1.0	3.64	3.64
19位	*	*	スリランカ航空[アジア系]	(n=100)	15.0	43.0	34.0	7.0	1.0	3.64	*

※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「エアアジアX」「チェジュ航空」「ジェットスター航空」「バニラ・エア」「ピーチ・アビエーション」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	2,226	63.5	42.4	27.9	31.9	32.1	33.2	0.7	6.4
不満理由	1,607	52.0	13.8	10.1	5.8	6.7	12.3	2.7	27.4

※「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。
- 昨年に続いてトップはエミレーツ航空で4.03ポイント。次いで、シンガポール航空(3.96ポイント)、ニュージーランド航空(3.93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)

航空会社別	今年順位	前年順位	順位変動	航空会社	凡例	満足度					ポイント	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=3,857)	10.9%	38.9	32.6	13.4	4.1	3.39	3.34
1位	(1位)	-		エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	30.0	48.0	18.0	3.0	1.0	4.03	4.07
2位	(5位)	↑		シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	23.0	56.0	17.0	2.0	2.0	3.96	3.77
3位	(6位)	↑		ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	27.0	48.0	17.0	7.0	1.0	3.93	3.73
4位	(3位)	↓		ANA[日系]	(n=100)	17.0	59.0	21.0	2.0	1.0	3.89	3.85
5位	(2位)	↓		日本航空[日系]	(n=100)	15.0	59.0	21.0	5.0	—	3.84	3.93
6位	(12位)	↑		KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	14.0	53.0	31.0	2.0	—	3.79	3.52
7位	(13位)	↑		エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	16.0	48.0	32.0	3.0	1.0	3.75	3.51
8位	(4位)	↓		カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	14.0	50.0	28.0	7.0	1.0	3.69	3.79
9位	*	*		カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	18.0	37.0	36.0	8.0	1.0	3.63	*
10位	(9位)	↓		キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	8.0	57.0	25.0	9.0	1.0	3.62	3.56
10位	(15位)	↑		オーストリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	14.0	45.0	33.0	5.0	3.0	3.62	3.50
12位	(20位)	↑		ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	13.0	44.0	31.0	9.0	3.0	3.55	3.39
13位	(11位)	↓		タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	9.0	49.0	31.0	8.0	3.0	3.53	3.55
14位	(8位)	↓		ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)[中近東・アフリカ系]	(n=100)	11.0	45.0	31.0	11.0	2.0	3.52	3.59
15位	(13位)	↓		エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	19.0	40.0	20.0	15.0	6.0	3.51	3.51
16位	(20位)	↑		ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	13.0	39.0	34.0	13.0	1.0	3.50	3.39
17位	(22位)	↑		フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	12.0	40.0	36.0	9.0	3.0	3.49	3.38
18位	*	*		スリランカ航空[アジア系]	(n=100)	17.0	31.0	36.0	14.0	2.0	3.47	*
18位	(16位)	↓		チャイナエアライン[アジア系]	(n=100)	8.0	44.0	36.0	11.0	1.0	3.47	3.48
18位	(9位)	↓		ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	9.0	46.0	30.0	13.0	2.0	3.47	3.56

※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「エアアジアX」「チェジュ航空」「ジェットスター航空」「バニラ・エア」「ピーチ・アビエーション」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)

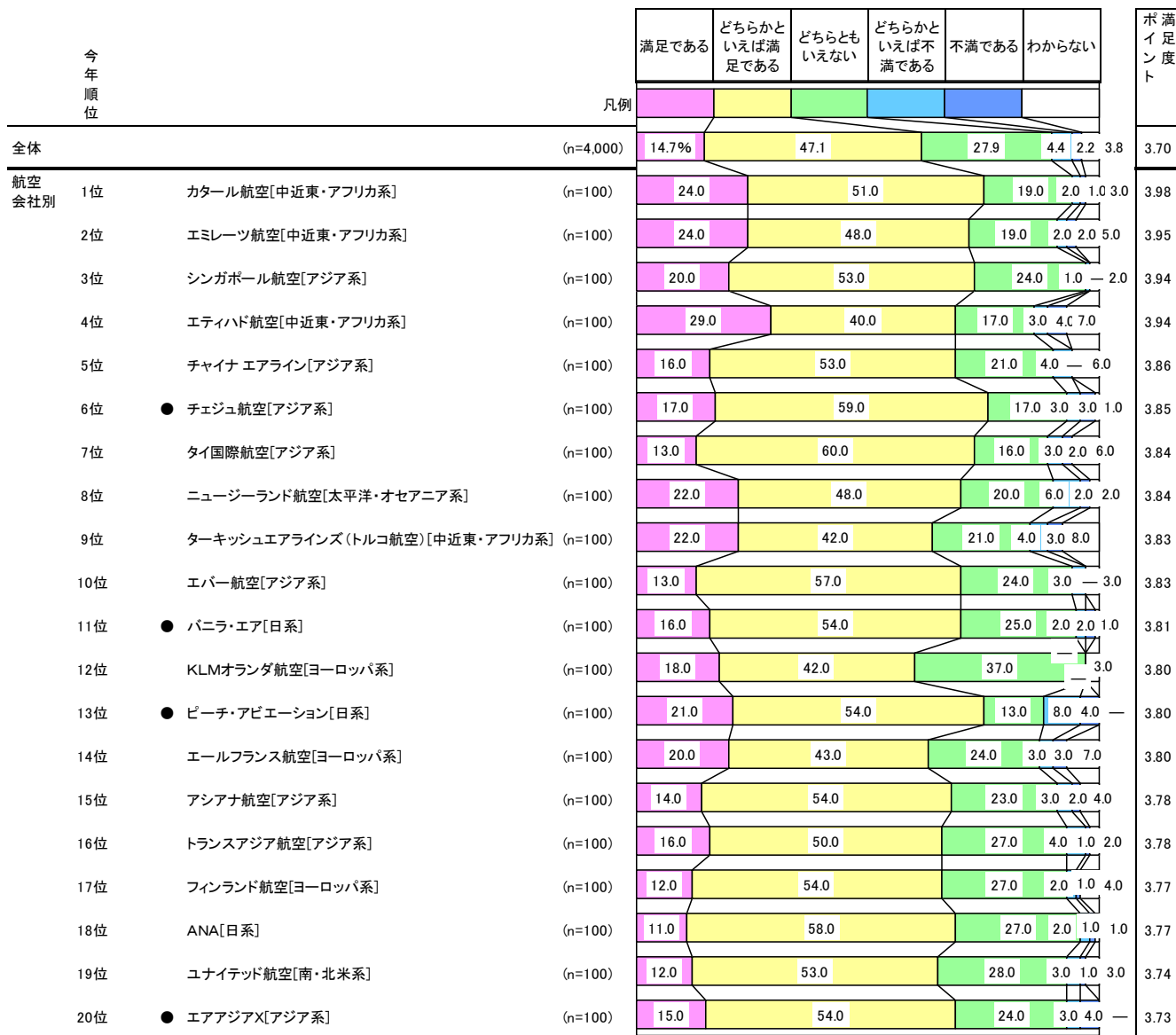
	調査数	映画・テレビのチャンネル数	映画・テレビのプログラム内容	音楽チャンネル数	音楽のプログラム内容	ゲームの種類・内容	機内誌	雑誌・新聞	オンデマンド放送	シートバックTV	無料エンターテインメントの範囲	機内販売の価格や品揃えなど	その他	特になし
満足理由	1,924	44.6	51.5	14.6	13.6	9.2	10.5	7.8	4.5	4.7	10.1	3.2	0.3	16.1
不満理由	1,933	22.2	35.1	7.1	7.9	5.1	5.8	5.4	2.3	3.8	7.0	2.5	3.7	39.6

※「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. コストパフォーマンス満足度 –TOP20–

- コストパフォーマンスに対する満足度は、全体平均で3.70ポイント。
- トップはカタール航空で3.98ポイント。次いで、エミレーツ航空(3.95ポイント)、シンガポール航空(3.94ポイント)がランクイン。
- 満足理由、不満理由は、いずれも「航空券代」が最も高い。

■コストパフォーマンスに対する満足度(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。』は除外して集計。
 ※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■コストパフォーマンスについての満足理由/不満理由(全体:満足度「わからない」は除く/複数回答)

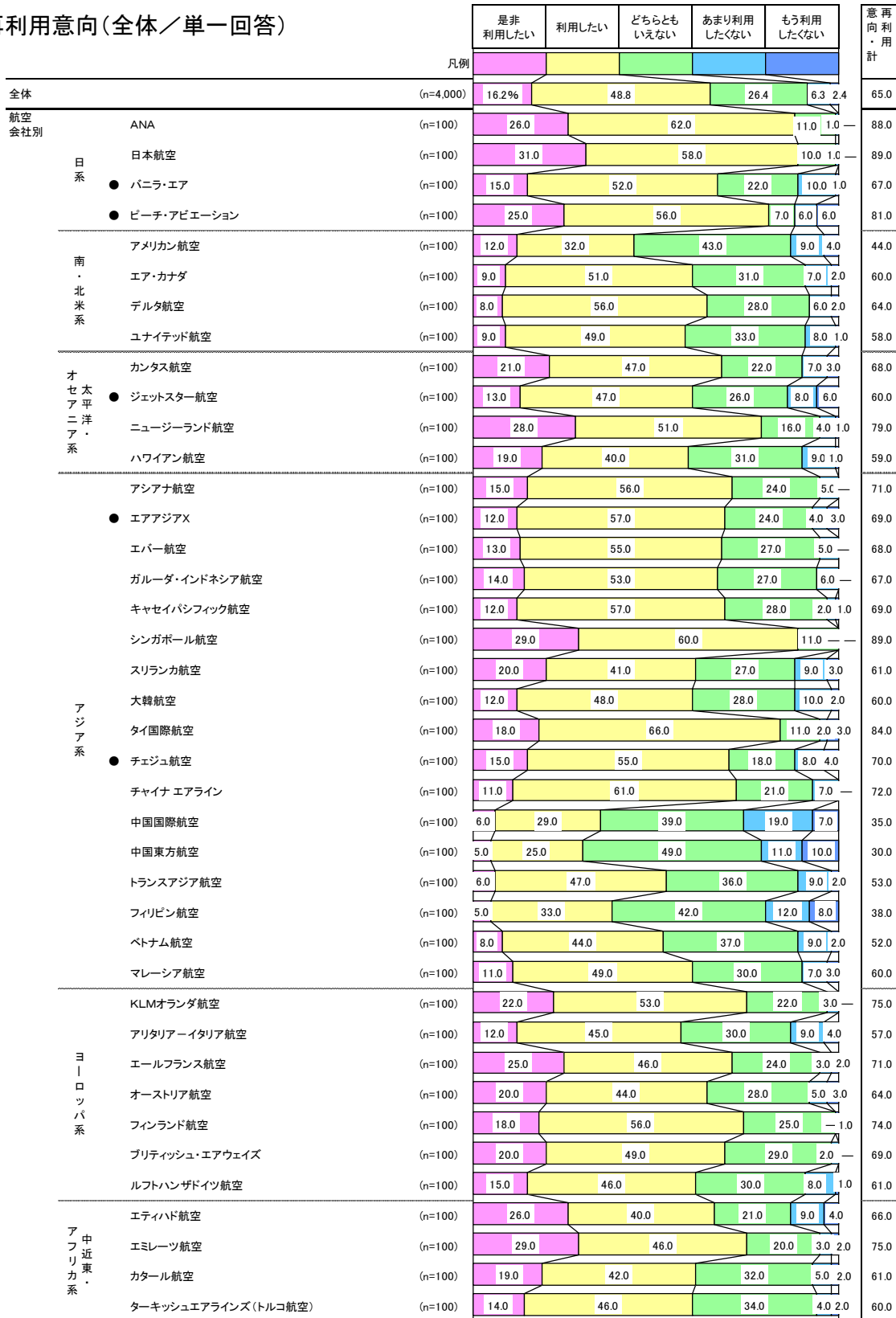
	調査数	航空券代	機内飲食サービス	客室乗務員の接客サービス	空港内の航空会社職員の接客サービス	航空機の機材、設備	機内エンターテインメント	安全性・信頼性	その他	あてはまるものはない
満足理由	2,469	64.1	43.5	33.7	22.6	24.0	25.4	25.2	1.8	4.1
不満理由	1,379	33.1	27.7	17.0	12.8	16.1	22.6	8.6	5.2	26.3

※「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。

4. 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「再利用意向・計」は65%。
- 航空会社別でみると、「再利用意向・計」は日本航空とシンガポール航空が89%で同率トップ。次いでANA(88%)が続く。
- LCCではピーチ・アビエーションの「再利用意向・計」が81%で、全体の5位。

■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。

5. 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%で前年同様トップ。次いで、日本航空が46%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7%で6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)

		□ 2016年全体 (%)		2016年全体 (n=4,000) (%)		2015年全体 順位 (n=4,000)		上昇率
1位	ANA[日系]	54	54	n=2,174	54.4	1位	62.5	↓
2位	日本航空[日系]	46	46	n=1,833	45.8	2位	49.8	↓
3位	シンガポール航空[アジア系]	20	20	n=806	20.2	3位	20.1	—
4位	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	18	18	n=648	16.2	4位	14.8	↑
5位	ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	17	17	n=290	7.3	5位	7.3	—
6位	● ピーチ・アビエーション[日系]	7	7	n=268	6.7	8位	4.9	↑
7位	デルタ航空[南・北米系]	6	6	n=242	6.1	7位	5.3	—
8位	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	5	5	n=226	5.7	6位	6.5	—
9位	ユナイテッド航空[南・北米系]	5	5	n=213	5.3	12位	4.0	↑
	キャセイパシフィック航空[アジア系]	5	5	n=213	5.3	9位	4.8	—
11位	● バニラ・エア[日系]	4	4	n=168	4.2	22位	2.3	↑
12位	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	4	4	n=161	4.0	14位	3.7	—
13位	カタール航空[中近東・アフリカ系]	3	3	n=156	3.9	13位	3.8	—
14位	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	3	3	n=146	3.7	20位	2.5	↑
15位	タイ国際航空[アジア系]	3	3	n=143	3.6	11位	4.2	—
16位	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	3	3	n=138	3.5	18位	2.5	↑
17位	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	3	3	n=131	3.3	17位	2.6	—
18位	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	3	3	n=124	3.1	10位	4.6	↓
19位	ヴァージン アトランティック航空	2	2	n=110	2.8	16位	3.0	—
20位	エア・カナダ[南・北米系]	2	2	n=104	2.6	19位	2.5	—
	アメリカン航空[南・北米系]	2	2	n=104	2.6	25位	1.9	—
22位	エチオピア航空[中近東・アフリカ系]	2	2	n=99	2.5	27位	1.9	—
23位	フリッティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	2	2	n=91	2.3	23位	2.2	—
24位	● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	2	2	n=85	2.1	39位	0.7	↑
25位	大韓航空[アジア系]	2	2	n=75	1.9	28位	1.8	—
26位	スイス インターナショナル エアラインズ	2	2	n=68	1.7	21位	2.4	—
27位	アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	2	2	n=63	1.6	30位	1.7	—
28位	ターキッシュ エアラインズ(トルコ航空)	2	2	n=60	1.5	25位	1.9	—
	アシアナ航空[アジア系]	2	2	n=60	1.5	32位	1.4	—
30位	チャイナ エアライン[アジア系]	2	2	n=56	1.4	35位	0.8	—
31位	マレーシア航空[アジア系]	2	2	n=46	1.2	35位	0.8	—
32位	オーストリア航空[ヨーロッパ系]	2	2	n=44	1.1	31位	1.4	—
33位	エバー航空[アジア系]	2	2	n=43	1.1	33位	1.1	—
34位	ベトナム航空[アジア系]	2	2	n=35	0.9	39位	0.7	—
35位	● ジェットスター・アジア航空	2	2	n=33	0.8	56位	0.2	—
36位	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	2	2	n=31	0.8	38位	0.7	—
37位	スカンジナビア航空	2	2	n=30	0.8	34位	1.0	—
38位	● エアアジアX[アジア系]	2	2	n=29	0.7	42位	0.5	—
39位	● タイ・エアアジアX	2	2	n=27	0.7	48位	0.3	—
40位	エア タヒチ スイ	2	2	n=22	0.6	37位	0.7	—
41位	● チェジュ航空[アジア系]	2	2	n=20	0.5	47位	0.4	—
	アエロメヒコ航空	2	2	n=20	0.5	45位	0.4	—
43位	中国東方航空[アジア系]	2	2	n=18	0.5	45位	0.4	—
44位	中国国際航空[アジア系]	2	2	n=15	0.4	50位	0.3	—
45位	フィリピン航空[アジア系]	2	2	n=13	0.3	42位	0.5	—
	● セパシフィック航空	2	2	n=13	0.3	41位	0.6	—
47位	タイガーエア台湾	2	2	n=12	0.3	*	*	*
	スリランカ航空[アジア系]	2	2	n=12	0.3	57位	0.1	—
	アエロフロート・ロシア航空	2	2	n=12	0.3	48位	0.3	—
50位	中国南方航空	2	2	n=11	0.3	61位	0.1	—
51位	● 香港エクスプレス航空	2	2	n=10	0.3	44位	0.5	—
	USエアウェイズ	2	2	n=10	0.3	50位	0.3	—
53位	南アフリカ航空	2	2	n=9	0.2	61位	0.1	—
54位	トランスアジア航空[アジア系]	2	2	n=8	0.2	75位	—	—
	● スクート	2	2	n=8	0.2	54位	0.2	—
	● エアブサン	2	2	n=8	0.2	61位	0.1	—
	エア・カレドニア・インターナショナル(エアカラン)	2	2	n=8	0.2	50位	0.3	—
58位	● 春秋航空	2	2	n=6	0.2	53位	0.2	—
	マカオ航空	2	2	n=6	0.2	61位	0.1	—
60位	● ジンエア	2	2	n=5	0.1	61位	0.1	—
	エチオピア航空	2	2	n=5	0.1	61位	0.1	—
62位	上海吉祥航空	2	2	n=4	0.1	81位	—	—
	香港ドラゴン航空	2	2	n=4	0.1	54位	0.2	—
	バンコク・エアウェイズ	2	2	n=4	0.1	57位	0.1	—
	ニューギニア航空	2	2	n=4	0.1	59位	0.1	—
	● ティーウェイ航空	2	2	n=4	0.1	61位	0.1	—
	エアインディア	2	2	n=4	0.1	81位	—	—
	ウズベキスタン国営航空	2	2	n=4	0.1	81位	—	—
	アジアナ航空	2	2	n=4	0.1	75位	—	—
70位	シベリア航空(S7航空)	2	2	n=3	0.1	75位	—	—
	オーロラ航空	2	2	n=3	0.1	72位	0.1	—
	エジプト航空	2	2	n=3	0.1	59位	0.1	—
73位	深セン航空	2	2	n=2	0.1	81位	—	—
	香港航空	2	2	n=2	0.1	61位	0.1	—
	ミアットモンゴル航空	2	2	n=2	0.1	72位	0.1	—
	パキスタン国際航空	2	2	n=2	0.1	81位	—	—
	イラン航空	2	2	n=2	0.1	61位	0.1	—
	● イースター航空	2	2	n=2	0.1	61位	0.1	—
79位	山東航空	2	2	n=1	—	81位	—	—
	ジェットエアウェイズ	2	2	n=1	—	75位	—	—
	ジェットアジア・エアウェイズ	2	2	n=1	—	81位	—	—
82位	上海航空	2	2	n=0	—	75位	—	—
	アジア・アトランティック・エアラインズ	2	2	n=0	—	81位	—	—
	その他	2	2	n=21	0.5			
	わからない	7	7	n=305	7.6		6.3	

※国際線を利用してみたい航空会社を聴取。

※「●」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。

※上昇率: 2015年調査と2016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28年7月

発行元 株式会社リクルートライフスタイル 旅行営業統括部 地域創造部
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

