

エイビロード
AB-ROAD

エアライン

満足度調査2017

Airline Satisfaction Survey

～2016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

2016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2016年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2016年である海外渡航)」7,170人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。

○調査期間

2017年4月14日(金)～4月17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:7,170人、調査回収数:4,364人(回収率:60.9%))

※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/アシアナ航空/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/タイガーエア台湾/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/フィリピン航空/ベトナム航空/アエロフロート・ロシア航空/アリタリア-イタリア航空/エールフランス航空/ LOTポーランド航空/KLMオランダ航空/スカンジナビア航空/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2017」(下記参照)において、2016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2016」・・・調査期間:2016年4月14日～4月19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、2016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2017」 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2016年の海外旅行経験者(出発月が2016年である海外旅行)」

○調査期間

2017年3月21日(火)～3月24日(金)

○調査方法

インターネット調査

○調査集計数

4,986人(調査対象数:7,712人、調査回収数:5,261人(回収率:68.2%))

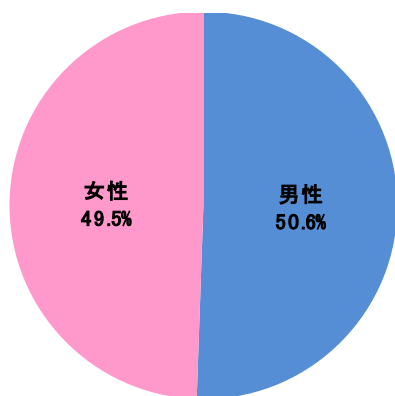
○集計方法

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	1.1096529	0.8823527	0.8313084	0.7473727	1.0584185
女性	1.0878768	1.1190887	1.1520074	1.1679951	1.1523954

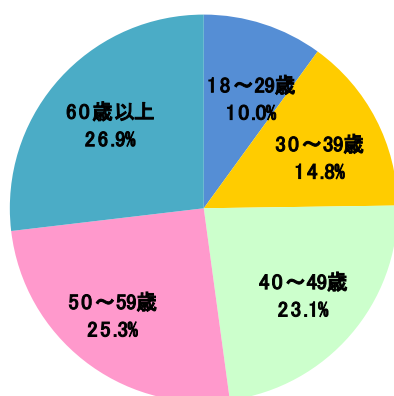
2. 回答者プロフィール

■性別(全体/単一回答)



(n = 4,000)

■年齢(全体/単一回答)



(n = 4,000)

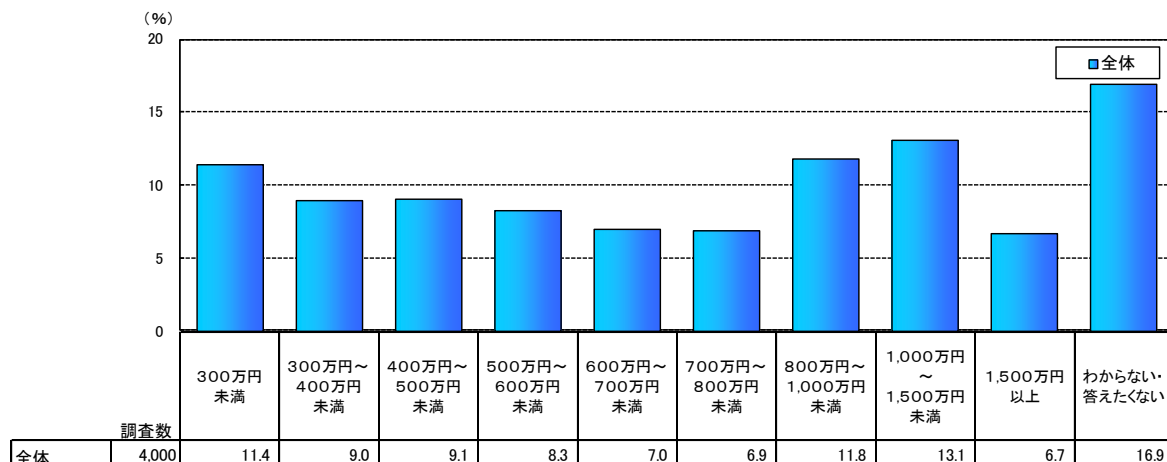
■居住地域(全体/単一回答)

	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	2.7	2.9	50.1	3.1	47.0	3.2	10.7	20.9	17.8	3.1	3.2	1.6	4.9

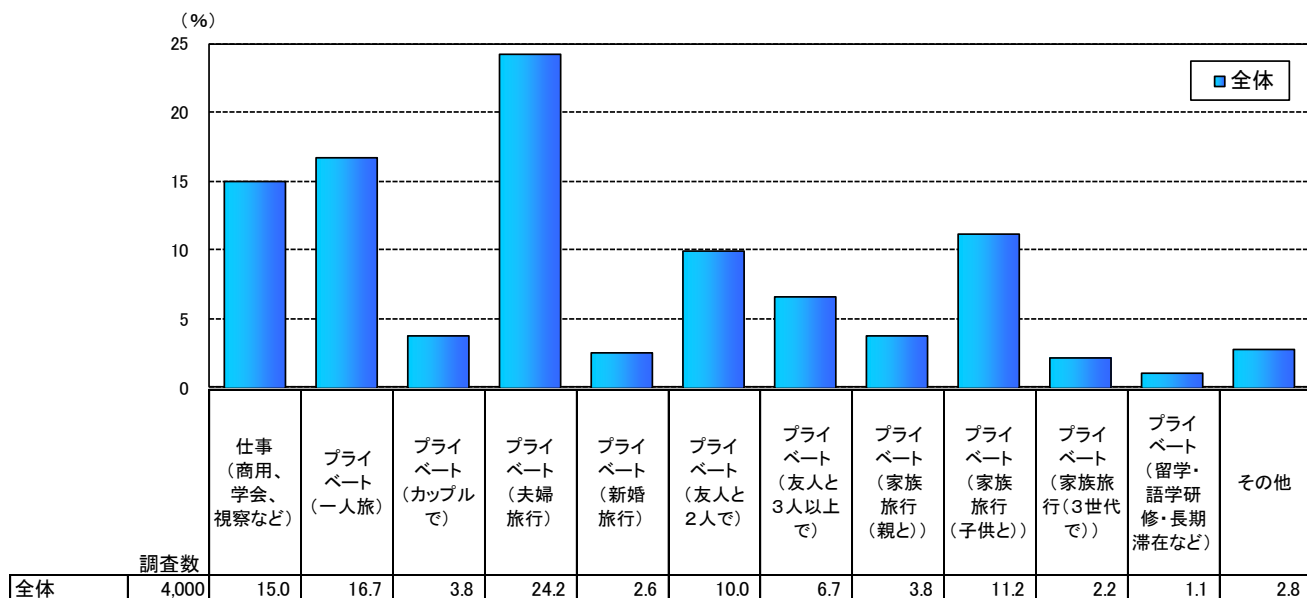
■職業(全体/単一回答)

	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	15.1	7.8	4.2	4.3	12.3	5.0	6.3	3.0	4.2	8.7	2.6	14.3	11.3	1.2

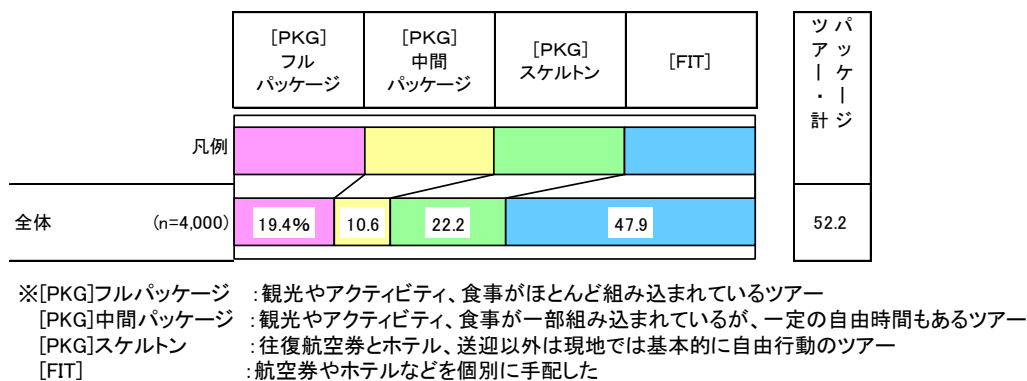
■世帯年収(全体/単一回答)



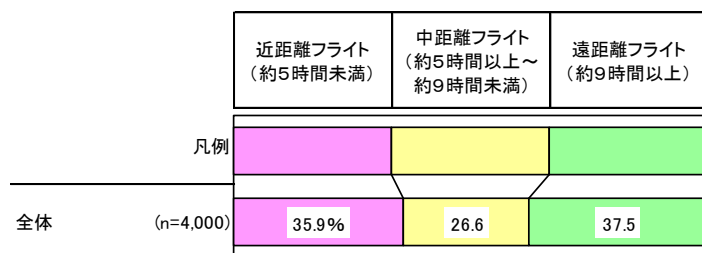
■海外渡航目的および同行者(全体/単一回答)



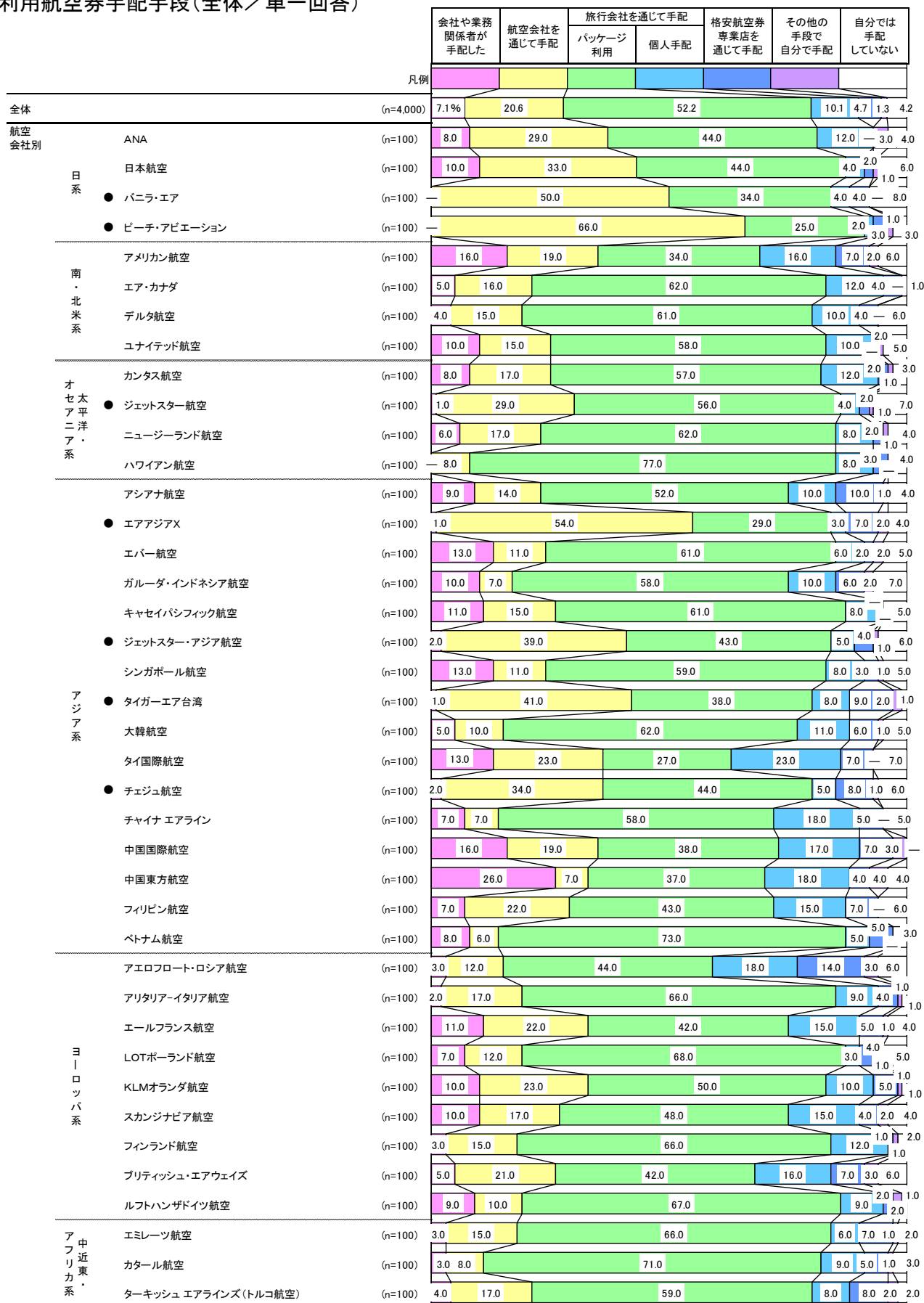
■海外渡航形態(全体/単一回答)



■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)

		凡例	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	
全体	(n=1,914)		19.6%	26.8	12.1	4.3	22.8	14.4	
航空 会社別	ANA	(n=56)	7.1	26.8	—	16.1	33.9	16.1	
	日本航空	(n=56)	14.3	28.6	—	17.9	26.8	12.5	
	● バニラ・エア	(n=66)	15.2	4.5	56.1	—	3.0	13.6	7.6
	● ピーチ・アビエーション	(n=75)	9.3	5.3	54.7	—	—	26.7	4.0
日系	アメリカン航空	(n=66)	21.2	34.8	—	3.0	27.3	13.6	
	エア・カナダ	(n=38)	28.9	31.6	—	2.6	31.6	5.3	
	デルタ航空	(n=39)	15.4	30.8	—	7.7	30.8	15.4	
	ユナイテッド航空	(n=42)	7.1	38.1	—	14.3	23.8	16.7	
南・北 米系	カンタス航空	(n=43)	7.0	30.2	—	—	48.8	14.0	
	● ジェットスター航空	(n=44)	13.6	6.8	47.7	—	11.4	20.5	
	ニュージーランド航空	(n=38)	13.2	21.1	—	2.6	34.2	28.9	
	ハワイアン航空	(n=23)	4.3	21.7	—	—	52.2	21.7	
オセア ニア系	アシアナ航空	(n=48)	25.0	25.0	—	8.3	22.9	18.8	
	● エアアジアX	(n=71)	15.5	4.2	63.4	—	8.5	8.5	
	エバー航空	(n=39)	23.1	51.3	—	—	7.7	17.9	
	ガルーダ・インドネシア航空	(n=42)	28.6	21.4	—	4.8	26.2	19.0	
	キャセイパシフィック航空	(n=39)	20.5	28.2	—	7.7	23.1	20.5	
	● ジェットスター・アジア航空	(n=57)	15.8	8.8	56.1	—	1.8	5.3	12.3
	シンガポール航空	(n=41)	19.5	34.1	—	4.9	26.8	14.6	
	● タイガーエア台湾	(n=62)	16.1	16.1	46.8	—	8.1	12.9	
	大韓航空	(n=38)	28.9	18.4	—	2.6	23.7	26.3	
	タイ国際航空	(n=73)	16.4	35.6	—	8.2	24.7	15.1	
	● チェジュ航空	(n=56)	21.4	5.4	46.4	—	8.9	17.9	
	チャイナエアライン	(n=42)	35.7	21.4	—	2.4	23.8	16.7	
	中国国際航空	(n=62)	37.1	38.7	—	1.6	11.3	11.3	
	中国東方航空	(n=63)	30.2	20.6	—	1.6	31.7	15.9	
フィリピン航空	(n=57)	26.3	31.6	—	—	31.6	10.5		
ベトナム航空	(n=27)	14.8	33.3	—	—	33.3	18.5		
アジア 系	アエロフロート・ロシア航空	(n=56)	37.5	26.8	—	1.8	16.1	17.9	
	アリタリア・イタリア航空	(n=34)	29.4	35.3	—	5.9	14.7	14.7	
	エールフランス航空	(n=58)	17.2	36.2	—	5.2	22.4	19.0	
	LOTポーランド航空	(n=32)	9.4	40.6	—	18.8	25.0	6.3	
	KLMオランダ航空	(n=50)	14.0	48.0	—	4.0	24.0	10.0	
	スカンジナビア航空	(n=52)	17.3	38.5	—	3.8	30.8	9.6	
	フィンランド航空	(n=34)	11.8	47.1	—	2.9	23.5	14.7	
	ブリティッシュ・エアウエイズ	(n=58)	17.2	36.2	—	8.6	15.5	22.4	
	ルフトハンザドイツ航空	(n=33)	21.2	33.3	—	6.1	30.3	9.1	
	ヨーロッパ系	エミレーツ航空	(n=34)	23.5	26.5	—	—	44.1	5.9
アフリ カ系	カタール航空	(n=29)	17.2	44.8	—	3.4	13.8	20.7	
	ターキッシュ エアラインズ(トルコ航空)	(n=41)	34.1	36.6	—	2.4	14.6	12.2	

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

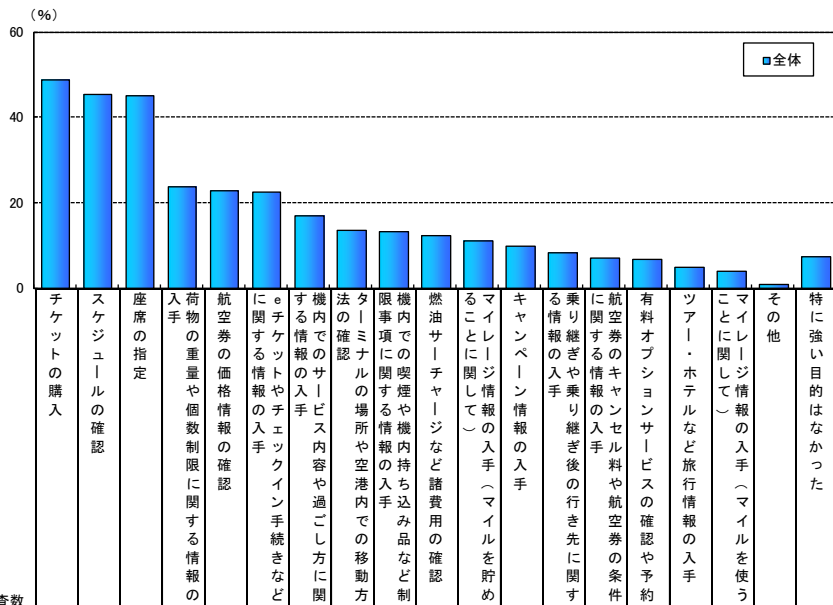
※サンプル数が30未満の航空会社は参考値

■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	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)	56.2%	43.9	49.5	43.0	45.4
航空会社別						
● ビーチ・アビエーション[日系]	(n=100)	92.0	8.0	91.0	90.0	76.0
● バニラ・エア[日系]	(n=100)	83.0	17.0	75.0	77.0	72.0
● ジェットスター・アジア航空[アジア系]	(n=100)	82.0	18.0	76.0	78.0	76.0
● エアアジアX[アジア系]	(n=100)	81.0	19.0	76.0	74.0	72.0
● タイガーエア台湾[アジア系]	(n=100)	75.0	25.0	71.0	66.0	54.0
ANA[日系]	(n=100)	71.0	29.0	67.0	59.0	60.0
日本航空[日系]	(n=100)	69.0	31.0	61.0	58.0	59.0
● チェジュ航空[アジア系]	(n=100)	69.0	31.0	67.0	57.0	52.0
LOTポーランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	66.0	34.0	60.0	53.0	58.0
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	65.0	35.0	56.0	43.0	53.0
カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	64.0	36.0	50.0	37.0	47.0
● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	60.0	40.0	55.0	54.0	52.0
アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	59.0	41.0	52.0	45.0	54.0
アエロフロート・ロシア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	58.0	42.0	49.0	38.0	47.0
タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	57.0	43.0	54.0	42.0	50.0
ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	56.0	44.0	45.0	42.0	40.0
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	56.0	44.0	50.0	39.0	46.0
アシアナ航空[アジア系]	(n=100)	56.0	44.0	52.0	48.0	39.0
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	55.0	45.0	45.0	41.0	46.0
カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	54.0	46.0	49.0	39.0	43.0
デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	53.0	47.0	44.0	41.0	41.0
ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	53.0	47.0	46.0	36.0	46.0
シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	53.0	47.0	44.0	37.0	43.0
スカンジナビア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	51.0	49.0	45.0	36.0	44.0
ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	51.0	49.0	43.0	36.0	37.0
フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	51.0	49.0	47.0	39.0	40.0
キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	49.0	51.0	41.0	36.0	32.0
ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	48.0	52.0	39.0	29.0	40.0
中国国際航空[アジア系]	(n=100)	48.0	52.0	43.0	39.0	37.0
アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	47.0	53.0	40.0	27.0	34.0
ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	47.0	53.0	39.0	32.0	39.0
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)	46.0	54.0	42.0	35.0	40.0
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	46.0	54.0	42.0	33.0	35.0
エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	45.0	55.0	38.0	28.0	32.0
フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	45.0	55.0	37.0	30.0	37.0
ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	42.0	58.0	32.0	28.0	33.0
チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	41.0	59.0	35.0	30.0	33.0
エバー航空[アジア系]	(n=100)	40.0	60.0	33.0	26.0	32.0
中国東方航空[アジア系]	(n=100)	32.0	68.0	25.0	21.0	25.0
大韓航空[アジア系]	(n=100)	30.0	70.0	22.0	19.0	21.0

※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。

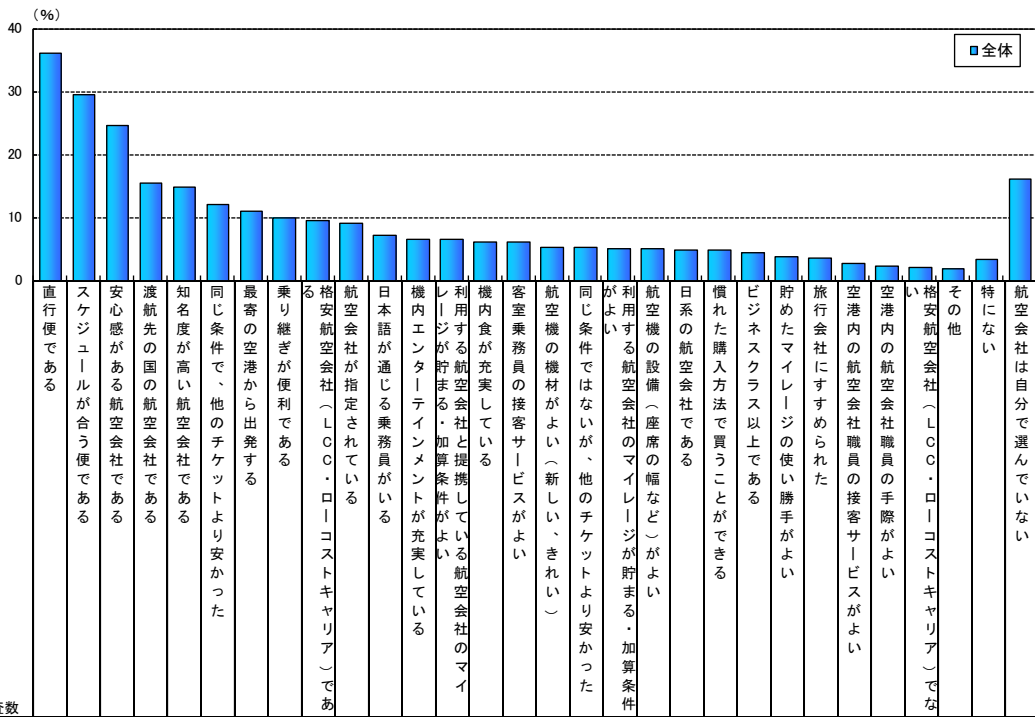
■航空会社のウェブサイト利用目的(航空会社ウェブサイト利用者/複数回答)



航空会社別	調査数	チケットの購入	スケジュールの確認	座席の指定	荷物の重量や個数制限に関する情報の入手	航空券の価格情報の確認	チケットやチェックイン手続きなどに関する情報の入手	機内でのサービス内容や過ごし方に関する情報の入手	法の確認	ターミナルの場所や空港内での移動方法の確認	機内での喫煙や機内持ち込み品など制限事項に関する情報の入手	燃油サーチャージなど諸費用の確認	マイレージ情報の入手(マイルを貯めることに関して)	キャンペーン情報の入手	乗り継ぎや乗り継ぎ後の行き先に関する情報の入手	航空券のキャンセル料や航空券の条件に関する情報の入手	有料オプションサービスの確認や予約	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(マイルを使うことに関して)	その他	特に強い目的はなかった
全体	(n=2,246)	48.9	45.4	45.2	23.9	23.1	22.8	17.2	13.8	13.4	12.6	11.4	10.1	8.4	7.3	6.9	5.2	4.0	1.2	7.6	
ANA[日系]	(n=71)	53.5	47.9	62.0	19.7	15.5	22.5	16.9	9.9	14.1	11.3	14.1	8.5	2.8	5.6	5.6	2.8	9.9	1.4	5.6	
日本航空[日系]	(n=69)	58.0	49.3	68.1	13.0	26.1	24.6	15.9	7.2	8.7	17.4	14.5	8.7	7.2	8.7	4.3	10.1	10.1	1.4	2.9	
● バニラ・エア[日系]	(n=83)	73.5	57.8	42.2	32.5	31.3	22.9	8.4	16.9	22.9	12.0	2.4	20.5	1.2	7.2	13.3	6.0	—	1.2	4.8	
● ビーチ・アビエーション[日系]	(n=92)	83.7	44.6	38.0	22.8	34.8	16.3	3.3	7.6	8.7	8.7	—	12.0	—	8.7	14.1	2.2	1.1	—	3.3	
アメリカン航空[南・北米系]	(n=59)	49.2	50.8	59.3	13.6	22.0	25.4	10.2	11.9	5.1	13.6	11.9	5.1	13.6	6.8	1.7	3.4	6.8	—	6.8	
エア・カナダ[南・北米系]	(n=45)	37.8	42.2	37.8	31.1	26.7	28.9	22.2	15.6	24.4	13.3	13.3	11.1	15.6	17.8	6.7	—	4.4	2.2	15.6	
デルタ航空[南・北米系]	(n=53)	30.2	49.1	58.5	20.8	13.2	13.2	11.3	5.7	17.0	7.5	15.1	—	1.9	5.7	1.9	7.5	1.9	1.9	3.8	
ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=56)	32.1	39.3	48.2	16.1	10.7	17.9	14.3	8.9	8.9	8.9	16.1	3.6	1.8	7.1	1.8	—	3.6	—	10.7	
カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=54)	51.9	59.3	53.7	29.6	22.2	27.8	27.8	18.5	18.5	14.8	16.7	11.1	13.0	7.4	7.4	5.6	7.4	1.9	1.9	
● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=60)	70.0	50.0	41.7	38.3	38.3	31.7	21.7	18.3	25.0	25.0	8.3	28.3	11.7	20.0	23.3	10.0	3.3	—	5.0	
ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=47)	36.2	46.8	36.2	23.4	21.3	25.5	21.3	19.1	8.5	17.0	19.1	12.8	14.9	8.5	8.5	12.8	4.3	—	12.8	
ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=51)	29.4	27.5	37.3	13.7	11.8	23.5	29.4	3.9	3.9	3.9	17.6	2.0	2.0	2.0	—	3.9	2.0	—	17.6	
アジアナ航空[アジア系]	(n=56)	48.2	30.4	25.0	10.7	16.1	12.5	10.7	8.9	7.1	10.7	3.6	3.6	1.8	3.6	3.6	3.6	3.6	—	17.9	
● エアアジアX[アジア系]	(n=81)	81.5	54.3	45.7	44.4	37.0	33.3	13.6	14.8	13.6	12.3	2.5	19.8	7.4	8.6	22.2	2.5	1.2	—	3.7	
エバー航空[アジア系]	(n=40)	35.0	32.5	35.0	20.0	7.5	22.5	15.0	17.5	10.0	7.5	5.0	2.5	7.5	7.5	2.5	5.0	—	2.5	10.0	
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=46)	30.4	47.8	39.1	28.3	17.4	26.1	21.7	10.9	13.0	6.5	13.0	10.9	2.2	4.3	2.2	4.3	—	—	13.0	
キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=49)	44.9	44.9	44.9	14.3	20.4	18.4	14.3	12.2	12.2	12.2	12.2	14.3	8.2	10.2	2.0	6.1	2.0	2.0	8.2	
● ジェットスター・アジア航空[アジア系]	(n=82)	75.6	48.8	45.1	29.3	37.8	30.5	14.6	14.6	14.6	19.5	4.9	22.0	4.9	12.2	15.9	13.4	4.9	—	3.7	
シンガポール航空[アジア系]	(n=53)	35.8	41.5	60.4	7.5	15.1	17.0	22.6	11.3	9.4	9.4	3.8	9.4	5.7	—	1.9	9.4	—	—	7.5	
● タイガーエア台湾[アジア系]	(n=75)	70.7	49.3	38.7	34.7	28.0	22.7	9.3	18.7	20.0	16.0	1.3	9.3	1.3	5.3	14.7	5.3	1.3	—	6.7	
大韓航空[アジア系]	(n=30)	30.0	53.3	50.0	20.0	23.3	13.3	16.7	20.0	6.7	13.3	10.0	—	13.3	6.7	—	6.7	3.3	—	16.7	
タイ国際航空[アジア系]	(n=57)	38.6	40.4	52.6	22.8	26.3	19.3	8.8	7.0	12.3	15.8	3.5	7.0	5.3	3.5	—	1.8	1.8	1.8	8.8	
● チェジュ航空[アジア系]	(n=69)	66.7	36.2	20.3	23.2	21.7	15.9	2.9	1.4	7.2	10.1	1.4	17.4	—	4.3	4.3	2.9	1.4	—	10.1	
チャイナ エアライン[アジア系]	(n=41)	29.3	26.8	41.5	19.5	9.8	22.0	14.6	7.3	2.4	9.8	9.8	4.9	—	2.4	—	7.3	2.4	—	12.2	
中国国際航空[アジア系]	(n=48)	58.3	47.9	43.8	20.8	39.6	22.9	6.3	4.2	10.4	20.8	8.3	4.2	2.1	6.3	4.2	6.3	6.3	—	10.4	
中国東方航空[アジア系]	(n=32)	43.8	34.4	31.3	15.6	15.6	6.3	3.1	3.1	6.3	6.3	9.4	9.4	3.1	—	—	3.1	3.1	3.1	12.5	
フィリピン航空[アジア系]	(n=51)	62.7	41.2	29.4	9.8	13.7	9.8	9.8	9.8	3.9	5.9	7.8	3.9	3.9	—	2.0	2.0	—	3.9	13.7	
ベトナム航空[アジア系]	(n=42)	21.4	26.2	33.3	21.4	9.5	21.4	23.8	14.3	7.1	—	4.8	11.9	9.5	—	—	9.5	—	4.8	7.1	
アエロフロート・ロシア航空[ヨーロッパ系]	(n=58)	31.0	43.1	44.8	29.3	24.1	24.1	12.1	17.2	6.9	19.0	3.4	15.5	5.2	3.4	3.4	3.4	8.6	6.9	8.6	
アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=47)	34.0	46.8	46.8	29.8	17.0	23.4	21.3	19.1	23.4	8.5	17.0	6.4	8.5	8.5	2.1	4.3	2.1	2.1	8.5	
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=65)	44.6	50.8	55.4	16.9	23.1	21.5	23.1	18.5	15.4	15.4	16.9	6.2	9.2	7.7	9.2	4.6	4.6	—	4.6	
LOTポーランド航空[ヨーロッパ系]	(n=66)	47.0	45.5	40.9	47.0	28.8	37.9	34.8	37.9	34.8	25.8	27.3	19.7	24.2	24.2	15.2	19.7	16.7	1.5	3.0	
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=56)	42.9	51.8	55.4	14.3	28.6	25.0	16.1	10.7	12.5	16.1	17.9	5.4	16.1	7.1	8.9	1.8	10.7	—	1.8	
スカンジナビア航空[ヨーロッパ系]	(n=51)	52.9	54.9	52.9	49.0	31.4	43.1	37.3	27.5	31.4	33.3	27.5	13.7	25.5	15.7	9.8	3.9	9.8	2.0	2.0	
フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=45)	33.3	48.9	51.1	17.8	24.4	20.0	22.2	22.2	4.4	13.3	15.6	6.7	17.8	4.4	4.4	—	2.2	6.7	8.9	
ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]	(n=53)	41.5	54.7	52.8	26.4	22.6	28.3	26.4	18.9	22.6	13.2	17.0	13.2	20.8	13.2	5.7	1.9	5.7	1.9	1.9	
ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=48)	27.1	39.6	39.6	16.7	12.5	18.8	20.8	12.5	6.3	2.1	12.5	—	12.5	4.2	—	2.1	—	—	8.3	
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=55)	41.8	45.5	54.5	12.7	20.0	23.6	20.0	12.7	3.6	9.1	20.0	7.3	5.5	1.8	3.6	—	1.8	—	7.3	
カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=64)	25.0	34.4	43.8	20.3	17.2	17.2	23.4	15.6	10.9	7.8	18.8	9.4	12.5	4.7	4.7	7.8	3.1	3.1	7.8	
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=46)	37.0	56.5	39.1	32.6	17.4	19.6	28.3	23.9	13.0	6.5	15.2	8.7	21.7	2.2	4.3	—	2.2	2.2	13.0	

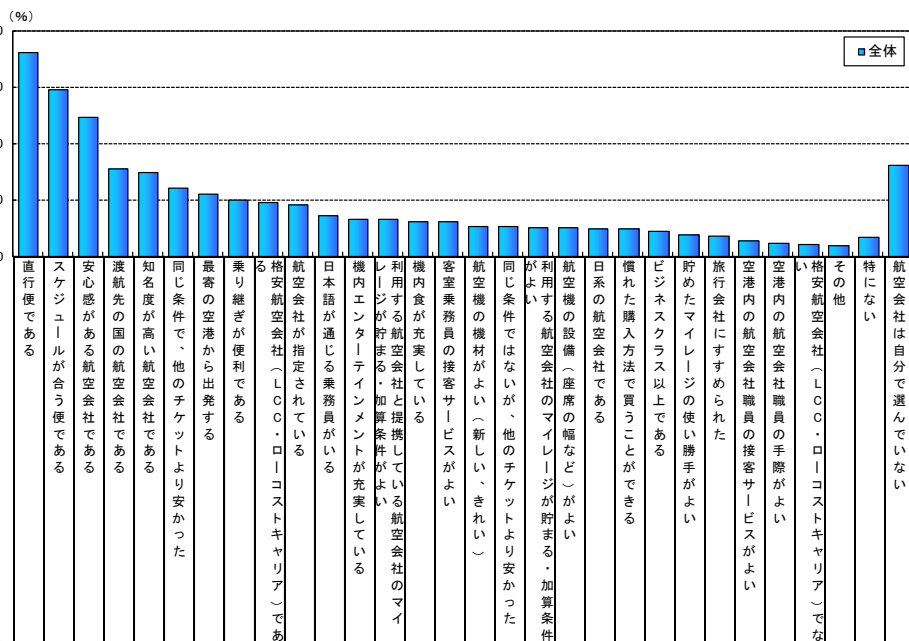
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■航空会社選択時の重視項目(全体/複数回答)



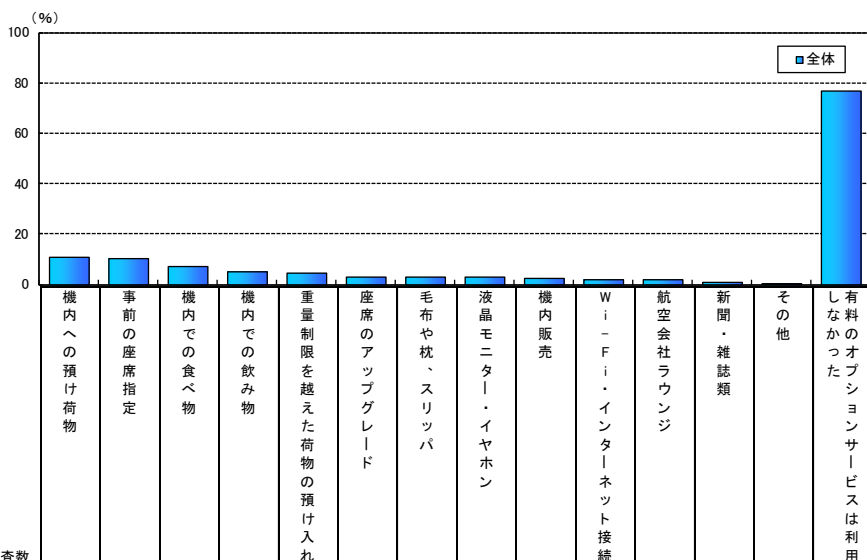
		調査数	36.2	29.6	24.6	15.6	15.0	12.1	11.1	10.0	9.5	9.2	7.3	6.7	6.5	6.1	6.1	5.3	5.3	5.2	5.1	5.0	4.9	4.5	3.9	3.6	2.8	2.4	2.1	2.0	3.4	16.1
全体		(n=4,000)	36.2	29.6	24.6	15.6	15.0	12.1	11.1	10.0	9.5	9.2	7.3	6.7	6.5	6.1	6.1	5.3	5.3	5.2	5.1	5.0	4.9	4.5	3.9	3.6	2.8	2.4	2.1	2.0	3.4	16.1
性別	男性	(n=2,022)	35.3	27.3	25.1	17.3	16.1	12.1	10.5	10.1	10.1	8.7	7.5	6.5	7.3	6.1	6.4	5.9	5.8	5.7	5.9	5.9	5.0	4.8	4.6	3.7	3.0	2.8	2.3	1.4	3.9	15.1
	女性	(n=1,978)	37.0	31.9	24.1	13.9	13.8	12.1	11.6	9.9	8.9	9.8	7.0	6.9	5.6	6.1	5.8	4.6	4.8	4.7	4.3	4.1	4.8	4.0	3.2	3.5	2.6	2.0	1.8	2.7	2.8	17.2
年代別	18~29歳	(n=400)	31.0	27.8	25.5	7.5	15.3	13.0	9.5	7.0	11.3	6.0	7.0	5.5	2.8	3.3	3.8	3.0	5.3	1.3	3.3	4.8	4.3	1.5	2.3	3.3	2.5	2.3	2.0	1.0	4.3	22.3
	30~39歳	(n=591)	39.8	35.5	26.2	10.3	14.6	15.4	13.7	10.0	12.4	5.9	7.4	6.6	5.1	5.1	4.7	4.2	4.9	4.6	3.4	4.9	5.2	2.0	3.7	4.2	2.9	2.0	2.2	2.5	3.2	12.9
	40~49歳	(n=922)	37.0	34.2	25.7	15.5	14.4	15.9	11.6	10.6	11.3	5.4	6.2	7.7	6.6	6.8	6.6	5.3	5.1	6.9	5.3	5.4	4.1	3.3	5.2	2.5	3.0	2.5	2.0	1.8	4.0	11.7
	50~59歳	(n=1,011)	37.3	31.8	25.7	17.8	15.6	10.9	9.9	11.7	8.7	8.5	7.1	6.7	7.1	6.8	6.4	6.6	6.5	6.6	6.6	5.4	5.1	6.0	5.1	3.0	2.7	2.1	1.9	2.0	2.9	14.5
	60歳以上	(n=1,076)	34.3	21.0	21.4	19.5	14.9	7.7	10.8	9.1	6.5	16.2	8.3	6.2	7.8	6.4	7.0	5.3	4.6	4.2	5.1	4.4	5.3	6.4	2.4	4.8	2.7	3.0	2.3	2.3	3.1	20.9
居住地域別	関東	(n=2,005)	37.8	30.0	24.5	15.9	15.1	12.8	10.0	10.0	8.2	10.0	6.8	6.9	7.6	6.7	6.4	6.1	6.0	6.0	6.8	5.7	4.9	5.6	4.5	3.4	2.9	2.6	2.2	2.0	2.9	16.1
	関西	(n=835)	32.7	31.5	27.7	14.1	15.1	11.6	12.7	9.3	12.5	9.6	6.5	7.7	5.6	5.9	6.2	4.8	5.0	4.3	3.8	5.3	4.7	3.5	2.6	3.1	2.3	2.4	2.0	2.8	4.2	15.6
	東海	(n=428)	32.2	29.4	22.2	15.9	12.1	12.4	13.8	13.3	6.5	8.6	7.5	5.4	4.9	4.4	4.0	3.3	4.4	3.0	2.3	2.1	3.0	3.3	3.7	2.8	1.2	0.7	1.2	1.2	4.0	15.4
渡航形態別	PKG	(n=2,086)	30.4	21.0	24.1	14.3	15.9	6.2	9.0	5.8	5.2	15.5	8.6	7.4	4.5	6.3	6.4	4.6	2.3	3.4	4.6	4.4	2.3	4.5	2.6	5.6	2.9	2.7	2.1	1.3	3.4	24.9
	フルPKG	(n=774)	21.8	9.3	22.2	12.3	12.0	1.6	5.8	4.1	2.1	19.9	8.0	7.2	5.0	5.9	5.6	4.1	0.5	2.8	4.4	3.0	1.6	4.8	2.5	5.9	3.2	3.0	2.1	1.3	3.5	37.3
	中間PKG	(n=424)	29.5	22.2	25.2	12.7	19.3	3.5	7.5	5.9	5.4	17.2	8.5	6.8	3.8	5.9	7.5	4.0	2.1	2.8	3.3	5.2	1.4	4.5	2.1	6.8	2.4	2.8	2.6	1.7	2.1	27.6
	スケルトン	(n=888)	38.4	30.6	25.1	16.8	17.7	11.5	12.4	7.3	7.8	10.9	9.1	7.8	4.3	6.9	6.5	5.3	4.1	4.2	5.4	5.2	3.3	4.2	2.9	4.7	2.9	2.5	1.8	1.1	3.9	12.7
FIT	(n=1,914)	42.4	38.9	25.2	17.0	13.9	18.5	13.3	14.6	14.2	2.4	5.8	5.9	8.6	5.9	5.8	6.0	8.5	7.2	5.6	5.7	7.7	4.4	5.4	1.4	2.6	2.1	2.1	2.8	3.3	6.6	
同行者別	一人旅	(n=669)	38.0	33.9	25.3	16.6	13.9	19.1	12.7	13.5	17.3	6.1	6.0	6.9	10.0	6.7	6.0	6.3	9.6	6.9	5.8	5.7	9.7	4.2	6.1	1.5	2.5	3.3	2.4	2.1	3.6	7.5
	夫婦・カップル・新婚旅行	(n=1,222)	34.1	25.0	25.7	16.9	16.5	8.5	10.7	10.0	6.5	12.5	8.3	7.2	6.0	6.6	7.5	6.4	4.5	4.7	6.3	4.9	4.6	6.7	4.8	4.7	3.4	2.9	2.2	1.7	3.0	19.6
	友人	(n=666)	35.3	29.1	22.2	11.0	13.8	13.7	12.3	7.4	14.4	10.2	8.9	6.5	4.5	6.0	5.3	4.5	4.7	4.4	3.9	6.8	4.4	2.1	2.3	3.3	3.2	2.3	2.6	2.7	2.9	18.9
	家族旅行	(n=688)	40.3	31.7	26.2	15.7	16.6	12.4	11.3	8.9	9.3	9.3	7.7	7.4	4.7	5.7	5.5	3.5	4.4	4.7	3.3	3.5	3.6	3.3	3.1	4.4	2.0	1.6	1.5	1.5	3.2	15.0
利用クラス別	ビジネスクラス以上	(n=471)	34.0	27.2	39.7	20.4	21.9	8.9	9.1	12.7	2.1	11.9	9.8	11.0	14.4	14.9	14.9	14.0	5.1	11.0	17.6	8.1	6.8	35.5	12.7	3.6	9.8	7.6	2.5	1.9	2.3	8.1
	エコノミークラス	(n=3,529)	36.4	29.9	22.6	15.0	14.0	12.5	11.3	9.7	10.5	8.9	6.9	6.1	5.4	4.9	4.9	4.1	5.3	4.4	3.4	4.6	4.6	0.3	2.7	3.6	1.8	1.7	2.0	2.0	3.5	17.2

■航空会社選択時の重視項目(全体/複数回答)



航空会社別	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	最寄りの空港から出発する	乗り継ぎが便利である	格安航空会社(LCC・ローコストキャリア)である	航空会社が指定されている	日本語が通じる乗務員がいる	機内食が充実している	機内エンターテインメントが充実している	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	航空機の機材がよい(新しい、きれい)	同じ条件ではないが、他のチケットより安かった	利用する航空会社のマイルレージが貯まる・加算条件がよい	航空機の設備(座席の幅など)がよい	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	ビジネスクラス以上である	貯めたマイルレージの使い勝手がよい	旅行会社にすすめられた	空港内の航空会社職員の手際がよい	格安航空会社(LCC・ローコストキャリア)でない	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)	36.2	29.6	24.6	15.6	15.0	12.1	11.1	10.0	9.5	9.2	7.3	6.7	6.5	6.1	6.1	5.3	5.3	5.2	5.1	5.0	4.9	4.5	3.9	3.6	2.8	2.4	2.1	2.0	3.4	16.1		
ANA[日系]	(n=100)	33.0	28.0	73.0	3.0	35.0	3.0	12.0	5.0	1.0	5.0	18.0	21.0	6.0	15.0	18.0	10.0	—	17.0	11.0	48.0	7.0	6.0	18.0	2.0	7.0	6.0	—	—	—	3.0	7.0	
日本航空[日系]	(n=100)	36.0	27.0	70.0	—	27.0	2.0	7.0	4.0	3.0	4.0	14.0	17.0	3.0	11.0	20.0	11.0	1.0	23.0	16.0	40.0	12.0	4.0	19.0	—	9.0	9.0	1.0	1.0	1.0	11.0	—	
● バニラ・エア[日系]	(n=100)	44.0	25.0	16.0	4.0	12.0	21.0	9.0	2.0	57.0	3.0	18.0	—	2.0	—	6.0	2.0	6.0	—	2.0	31.0	5.0	—	3.0	—	1.0	3.0	—	—	—	5.0	9.0	
● ビーチ・エア[日系]	(n=100)	40.0	29.0	20.0	1.0	8.0	34.0	15.0	—	61.0	2.0	11.0	1.0	1.0	1.0	1.0	3.0	6.0	1.0	1.0	20.0	6.0	1.0	1.0	—	—	—	—	—	6.0	3.0	2.0	
アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	32.0	36.0	19.0	21.0	18.0	12.0	6.0	26.0	1.0	9.0	2.0	6.0	16.0	3.0	1.0	4.0	4.0	6.0	6.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	1.0	3.0	4.0	—	—	6.0	12.0	
エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	32.0	21.0	20.0	17.0	11.0	10.0	5.0	13.0	—	12.0	3.0	3.0	9.0	2.0	1.0	3.0	5.0	8.0	6.0	2.0	2.0	1.0	2.0	3.0	1.0	—	2.0	2.0	4.0	23.0	—	
デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	44.0	26.0	15.0	17.0	16.0	8.0	13.0	3.0	—	12.0	8.0	8.0	—	2.0	3.0	3.0	2.0	8.0	3.0	1.0	4.0	5.0	12.0	5.0	3.0	—	—	2.0	1.0	1.0	19.0	
ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	35.0	32.0	15.0	17.0	15.0	8.0	11.0	5.0	—	17.0	9.0	5.0	12.0	2.0	3.0	—	5.0	10.0	3.0	1.0	3.0	5.0	7.0	5.0	2.0	1.0	2.0	3.0	6.0	11.0	—	
カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	40.0	30.0	43.0	26.0	27.0	5.0	10.0	11.0	1.0	4.0	8.0	8.0	5.0	9.0	7.0	4.0	5.0	5.0	4.0	—	7.0	3.0	5.0	3.0	3.0	3.0	2.0	2.0	2.0	2.0	16.0	—
● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	56.0	30.0	24.0	13.0	18.0	14.0	8.0	3.0	33.0	9.0	5.0	4.0	2.0	—	1.0	4.0	14.0	3.0	1.0	6.0	8.0	2.0	—	5.0	3.0	2.0	1.0	1.0	5.0	10.0	—	
ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	50.0	25.0	44.0	29.0	10.0	1.0	11.0	9.0	—	13.0	6.0	10.0	13.0	6.0	6.0	8.0	1.0	7.0	5.0	3.0	3.0	8.0	5.0	5.0	4.0	2.0	2.0	1.0	2.0	21.0	—	
ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	47.0	32.0	15.0	20.0	14.0	11.0	20.0	7.0	1.0	8.0	6.0	5.0	1.0	6.0	3.0	—	1.0	2.0	2.0	1.0	2.0	4.0	—	5.0	—	—	—	2.0	5.0	17.0	—	
アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	29.0	33.0	21.0	16.0	10.0	12.0	12.0	1.0	1.0	5.0	8.0	6.0	4.0	6.0	6.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	5.0	1.0	4.0	2.0	3.0	3.0	2.0	3.0	3.0	8.0	15.0	—
● エアアジアX[アジア系]	(n=100)	38.0	34.0	7.0	10.0	16.0	27.0	11.0	11.0	50.0	6.0	6.0	1.0	1.0	4.0	1.0	3.0	13.0	5.0	1.0	2.0	14.0	2.0	—	3.0	1.0	—	1.0	1.0	5.0	9.0	—	
エバー航空[アジア系]	(n=100)	44.0	34.0	29.0	21.0	6.0	9.0	16.0	2.0	2.0	12.0	7.0	2.0	5.0	2.0	5.0	4.0	4.0	5.0	3.0	—	2.0	4.0	1.0	3.0	2.0	1.0	4.0	3.0	5.0	20.0	—	
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	57.0	30.0	15.0	24.0	12.0	9.0	9.0	10.0	2.0	6.0	9.0	3.0	2.0	6.0	7.0	1.0	1.0	3.0	5.0	1.0	4.0	10.0	1.0	2.0	1.0	—	3.0	—	3.0	10.0	—	
キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	28.0	30.0	36.0	13.0	20.0	8.0	15.0	12.0	5.0	14.0	4.0	7.0	5.0	5.0	7.0	3.0	7.0	6.0	2.0	5.0	6.0	—	7.0	2.0	3.0	4.0	1.0	1.0	2.0	23.0	—	
● ジェットスター・アジア航空[アジア系]	(n=100)	50.0	38.0	13.0	4.0	7.0	24.0	17.0	3.0	45.0	5.0	6.0	5.0	2.0	—	6.0	4.0	18.0	2.0	2.0	4.0	14.0	—	3.0	2.0	3.0	3.0	1.0	—	3.0	6.0	—	
シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	32.0	25.0	49.0	22.0	30.0	2.0	10.0	9.0	1.0	9.0	9.0	13.0	4.0	17.0	24.0	13.0	—	5.0	8.0	4.0	1.0	4.0	2.0	3.0	7.0	4.0	8.0	1.0	3.0	10.0	—	
● タイガーエア台湾[アジア系]	(n=100)	64.0	46.0	3.0	9.0	2.0	21.0	27.0	2.0	51.0	3.0	4.0	3.0	1.0	1.0	1.0	2.0	14.0	1.0	1.0	1.0	6.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	3.0	6.0	—	
大韓航空[アジア系]	(n=100)	43.0	36.0	20.0	20.0	18.0	12.0	13.0	6.0	2.0	14.0	13.0	9.0	3.0	6.0	9.0	3.0	3.0	3.0	1.0	1.0	—	—	1.0	3.0	2.0	—	—	2.0	2.0	17.0	—	
タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	38.0	34.0	33.0	27.0	11.0	12.0	16.0	16.0	1.0	5.0	8.0	6.0	18.0	3.0	5.0	6.0	3.0	2.0	4.0	1.0	5.0	3.0	8.0	5.0	1.0	1.0	2.0	—	8.0	9.0	—	
● チェジュ航空[アジア系]	(n=100)	42.0	35.0	9.0	13.0	6.0	19.0	16.0	—	42.0	5.0	5.0	2.0	1.0	—	—	1.0	16.0	2.0	—	—	9.0	—	2.0	1.0	—	—	—	5.0	4.0	13.0	—	
チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	37.0	29.0	13.0	15.0	8.0	16.0	12.0	3.0	6.0	6.0	14.0	4.0	5.0	9.0	4.0	4.0	6.0	—	3.0	—	—	2.0	—	1.0	2.0	2.0	3.0	2.0	5.0	23.0	—	
中国国際航空[アジア系]	(n=100)	34.0	31.0	7.0	15.0	9.0	19.0	12.0	5.0	—	7.0	4.0	—	7.0	2.0	—	4.0	11.0	8.0	3.0	—	4.0	1.0	2.0	3.0	—	—	3.0	1.0	2.0	16.0	—	
中国東方航空[アジア系]	(n=100)	25.0	24.0	7.0	10.0	3.0	11.0	14.0	1.0	3.0	12.0	2.0	2.0	3.0	—	—	—	6.0	5.0	—	—	5.0	—	3.0	1.0	—	—	—	3.0	7.0	24.0	—	
フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	55.0	36.0	10.0	26.0	9.0	9.0	10.0	8.0	—	3.0	7.0	1.0	6.0	4.0	4.0	1.0	3.0	7.0	—	2.0	8.0	1.0	1.0	4.0	1.0	1.0	5.0	1.0	6.0	15.0	—	
ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	41.0	21.0	14.0	21.0	7.0	11.0	7.0	7.0	—	13.0	7.0	5.0	—	5.0	3.0	3.0	—	1.0	2.0	2.0	1.0	4.0	1.0	1.0	4.0	—	1.0	1.0	2.0	20.0	—	
アエロフロート・ロシア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	14.0	26.0	11.0	7.0	8.0	25.0	8.0	22.0	3.0	5.0	3.0	4.0	12.0	1.0	2.0	6.0	13.0	5.0	7.0	3.0	6.0	7.0	3.0	5.0	2.0	3.0	3.0	3.0	2.0	27.0	—	
アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	44.0	25.0	11.0	22.0	15.0	10.0	2.0	7.0	—	10.0	5.0	2.0	4.0	9.0	4.0	2.0	—	5.0	3.0	—	4.0	6.0	2.0	3.0	—	—	4.0	2.0	2.0	28.0	—	
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	36.0	34.0	42.0	27.0	31.0	7.0	11.0	12.0	—	10.0	8.0	12.0	4.0	15.0	10.0	5.0	—	6.0	7.0	1.0	1.0	9.0	4.0	5.0	3.0	4.0	3.0	4.0	13.0	—		
LOTポーランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	51.0	27.0	24.0	22.0	15.0	13.0	12.0	15.0	5.0	15.0	11.0	15.0	13.0	11.0	16.0	8.0	9.0	14.0	7.0	8.0	8.0	14.0	8.0	8.0	11.0	3.0	2.0	3.0	11.0	—		
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	20.0	40.0	30.0	9.0	20.0	7.0	11.0	28.0	—	6.0	8.0	11.0	8.0	12.0	8.0	7.0	5.0	3.0	8.0	2.0	5.0	7.0	5.0	9.0	5.0	2.0	5.0	3.0	13.0	—		
スカンジナビア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	30.0	29.0	27.0	23.0	22.0	15.0	8.0	24.0	—	11.0	7.0	7.0	15.0	14.0	14.0	12.0	9.0	8.0	13.0	1.0	7.0	12.0	8.0	4.0	9.0	10.0	1.0	2.0	—	23.0	—	

■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)	11.1	10.5	7.3	5.3	4.5	3.2	3.2	3.0	2.4	1.9	1.9	1.2	0.1	76.8	
航空会社別	ANA[日系]	(n=100)	11.0	9.0	8.0	6.0	2.0	4.0	5.0	6.0	4.0	1.0	5.0	3.0	—	74.0
	日本航空[日系]	(n=100)	5.0	6.0	5.0	3.0	2.0	3.0	1.0	3.0	5.0	1.0	—	—	—	83.0
	● バニラ・エア[日系]	(n=100)	25.0	29.0	15.0	10.0	8.0	2.0	3.0	2.0	4.0	3.0	—	—	—	45.0
	● ビーチ・アビエーション[日系]	(n=100)	25.0	35.0	3.0	6.0	11.0	6.0	—	2.0	3.0	2.0	—	—	—	43.0
	アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	10.0	17.0	5.0	6.0	3.0	4.0	6.0	5.0	3.0	4.0	4.0	4.0	1.0	72.0
	エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	9.0	10.0	4.0	4.0	2.0	2.0	5.0	4.0	1.0	—	—	1.0	—	83.0
	デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	13.0	5.0	8.0	6.0	4.0	4.0	3.0	4.0	—	1.0	2.0	2.0	—	79.0
	ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	9.0	5.0	6.0	4.0	3.0	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0	—	—	—	85.0
	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	11.0	11.0	6.0	5.0	3.0	5.0	4.0	3.0	3.0	1.0	2.0	1.0	—	80.0
	● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	33.0	26.0	25.0	15.0	17.0	5.0	14.0	11.0	3.0	6.0	5.0	4.0	—	43.0
	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	6.0	9.0	4.0	2.0	6.0	5.0	4.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	—	81.0
	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	7.0	5.0	2.0	1.0	1.0	6.0	1.0	1.0	3.0	—	—	—	1.0	79.0
	アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	11.0	2.0	6.0	1.0	5.0	2.0	1.0	1.0	1.0	—	1.0	1.0	—	81.0
	● エアアジアX[アジア系]	(n=100)	31.0	21.0	34.0	19.0	17.0	4.0	3.0	—	—	—	2.0	—	—	36.0
	エバー航空[アジア系]	(n=100)	5.0	5.0	7.0	5.0	1.0	2.0	2.0	3.0	2.0	—	1.0	1.0	—	87.0
	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	3.0	5.0	2.0	1.0	3.0	4.0	1.0	1.0	1.0	—	2.0	1.0	—	89.0
	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	4.0	5.0	1.0	—	3.0	1.0	—	—	1.0	—	2.0	—	—	89.0
	● ジェットスター・アジア航空[アジア系]	(n=100)	26.0	36.0	17.0	13.0	17.0	5.0	5.0	5.0	6.0	7.0	2.0	1.0	—	45.0
	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	9.0	11.0	8.0	6.0	1.0	2.0	8.0	6.0	2.0	—	4.0	2.0	—	81.0
	● タイガーエア台湾[アジア系]	(n=100)	22.0	23.0	20.0	10.0	10.0	2.0	3.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	—	57.0
	大韓航空[アジア系]	(n=100)	8.0	4.0	2.0	3.0	1.0	—	1.0	1.0	—	2.0	—	1.0	—	90.0
	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	5.0	6.0	5.0	3.0	1.0	—	2.0	1.0	1.0	—	1.0	1.0	—	89.0
	● チェジュ航空[アジア系]	(n=100)	13.0	8.0	4.0	5.0	5.0	2.0	—	1.0	2.0	—	—	—	—	72.0
	チャイナエアライン[アジア系]	(n=100)	9.0	5.0	7.0	7.0	—	—	3.0	5.0	1.0	2.0	—	2.0	—	86.0
	中国国際航空[アジア系]	(n=100)	5.0	3.0	2.0	3.0	—	—	1.0	—	—	—	1.0	1.0	1.0	91.0
	中国東方航空[アジア系]	(n=100)	8.0	7.0	5.0	3.0	4.0	—	3.0	3.0	1.0	—	1.0	—	—	85.0
	フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	8.0	4.0	5.0	3.0	4.0	6.0	3.0	1.0	2.0	—	—	—	—	83.0
	ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	6.0	4.0	5.0	4.0	—	—	1.0	—	—	—	2.0	—	—	89.0
	アエロフロート・ロシア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	8.0	5.0	3.0	2.0	5.0	—	2.0	2.0	1.0	1.0	1.0	1.0	—	88.0
	アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	2.0	4.0	1.0	1.0	2.0	1.0	—	—	2.0	—	1.0	—	—	93.0
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	4.0	12.0	11.0	7.0	4.0	4.0	4.0	2.0	5.0	3.0	3.0	1.0	—	73.0	
LOTポーランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	24.0	20.0	21.0	14.0	14.0	16.0	15.0	14.0	13.0	14.0	15.0	12.0	—	62.0	
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	14.0	20.0	8.0	6.0	6.0	5.0	5.0	6.0	4.0	8.0	3.0	2.0	—	67.0	
スカンジナビア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	14.0	17.0	7.0	7.0	7.0	4.0	4.0	6.0	5.0	7.0	5.0	3.0	—	71.0	
フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	3.0	2.0	—	1.0	1.0	7.0	1.0	1.0	3.0	—	1.0	—	—	89.0	
ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]	(n=100)	6.0	6.0	1.0	1.0	1.0	3.0	1.0	—	6.0	—	1.0	—	—	81.0	
ルフハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	7.0	6.0	6.0	5.0	—	4.0	3.0	5.0	1.0	2.0	1.0	—	—	89.0	
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	12.0	5.0	3.0	5.0	1.0	1.0	4.0	3.0	2.0	2.0	1.0	—	1.0	81.0	
カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	5.0	5.0	6.0	6.0	2.0	3.0	3.0	2.0	1.0	2.0	3.0	1.0	—	88.0	
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)	8.0	3.0	3.0	3.0	3.0	—	2.0	3.0	—	—	—	—	—	91.0	

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

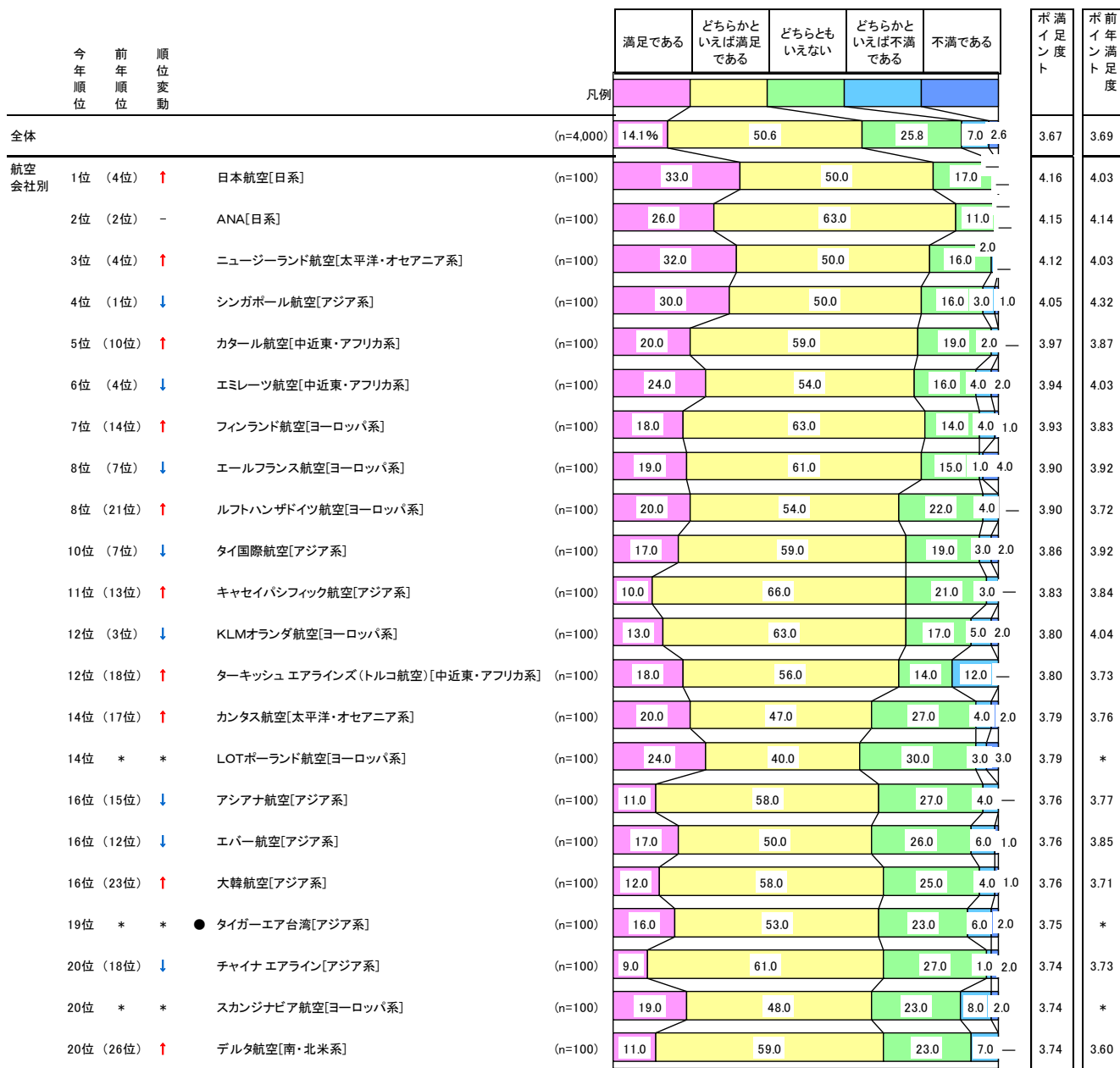
第2部 航空会社評価



1. 総合満足度 -TOP20-

- 総合満足度は、全体平均で3.67ポイント。
- 日本航空が4.16ポイントで前年4位からトップに。2位はANA(4.15ポイント)、次いでニュージーランド航空(4.12ポイント)が続く。
- フィンランド航空(3.93ポイント)は前年14位から7位へ、ルフトハンザドイツ航空(3.90ポイント)は前年21位から8位へ大幅ランクアップ。
- シンガポール航空(4.05ポイント)は、前年1位(4.32ポイント)から4位へランクダウン。

■航空会社の総合満足度(全体/単一回答)



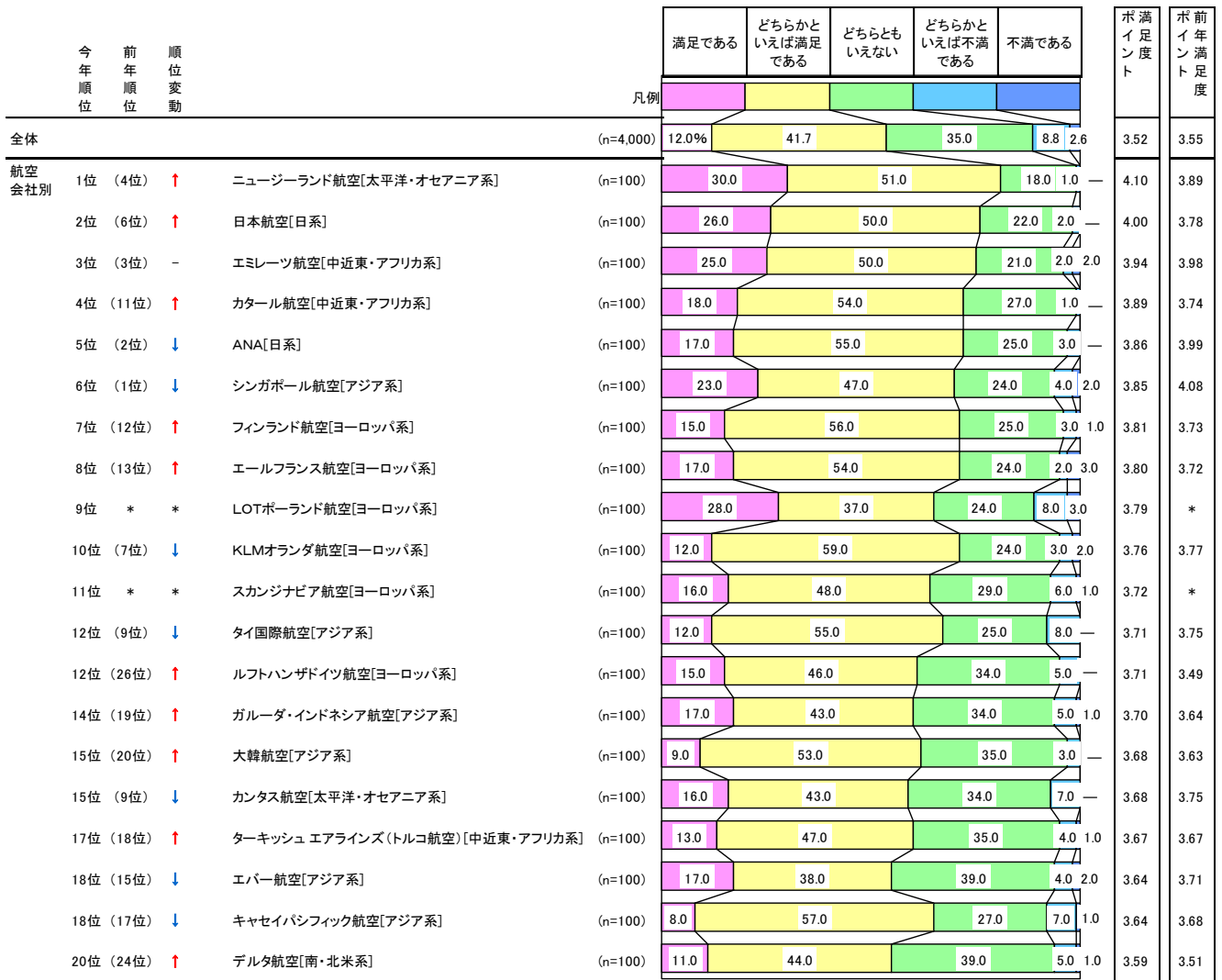
※満足度ポイントは、満足である(+5)、どちらかといえば満足である(+4)、どちらともいえない(+3)、どちらかといえば不満である(+2)、不満である(+1)として算出した加重平均値。
 ※「総合満足度」は部門別満足度ポイントの合計ではなく、今回調査した単設問で算出した数値を使用。
 ※前回調査で対象外だった航空会社は、過去との比較ができないため「*」で記載。
 ※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

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3.52ポイント。
- ニュージーランド航空が4.10ポイントで前年4位からトップに。次いで、日本航空(4.00ポイント)、エミレーツ航空(3.94ポイント)が続く。
- カタール航空(3.89ポイント)は前年11位から4位へ、ルフトハンザドイツ航空(3.71ポイント)は前年26位から12位へ大幅ランクアップ。
- 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)



※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。

■ 航空機の機材、設備についての満足理由/不満理由(全体/複数回答)

	調査数	理由							
		機体の新しさ・きれいさ	座席の幅・快適さ	温度設定・空調・調光の快適さ	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	2,148	37.8	35.2	27.5	6.8	19.1	12.5	1.7	22.4
不満理由	1,852	15.2	30.8	7.9	6.5	12.2	9.5	2.7	43.3

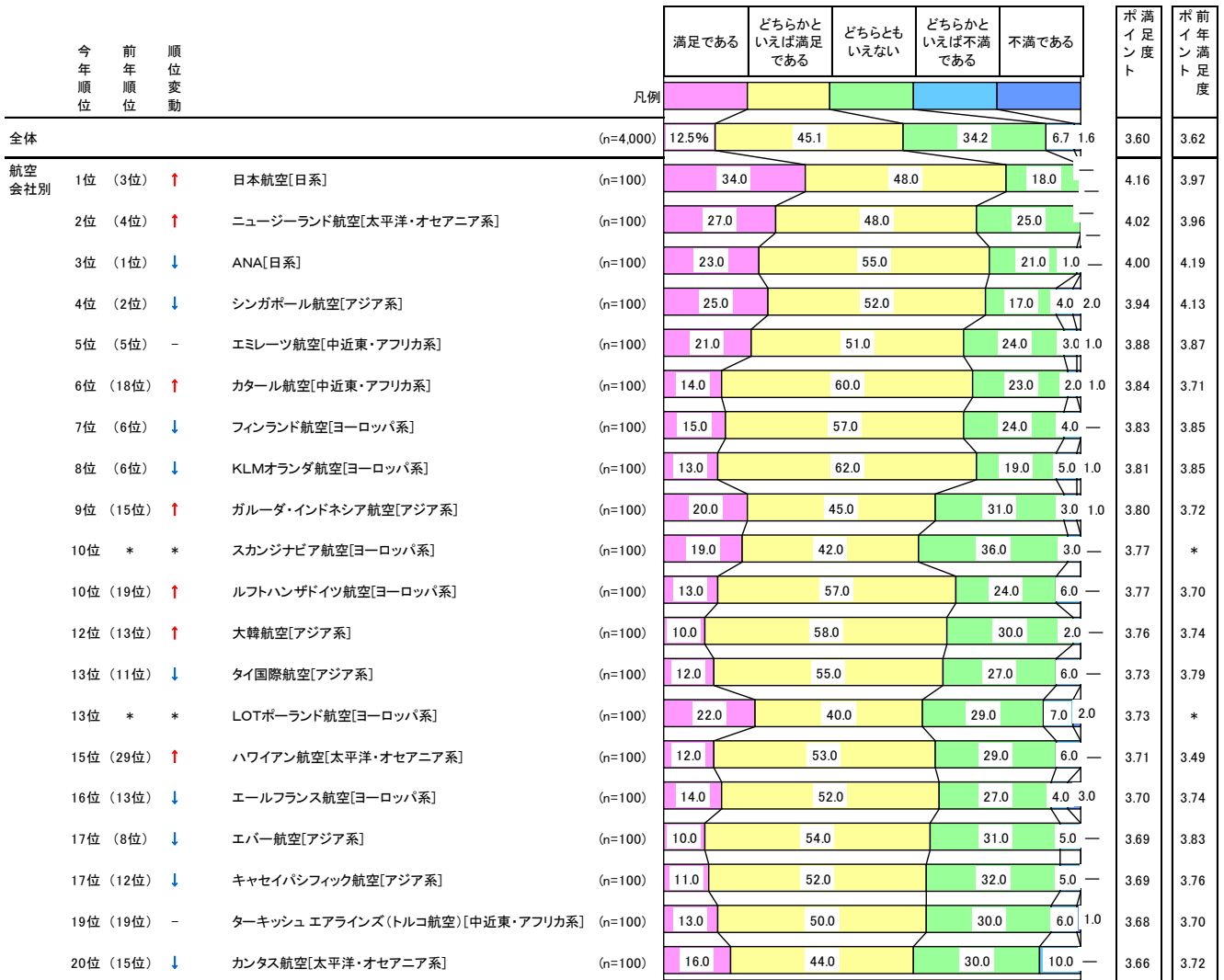
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。
 ※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

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3.60ポイント。
- 日本航空が4.16ポイントで前年3位からトップに。次いで、ニュージーランド航空(4.02ポイント)、ANA(4.00ポイント)と日系2社がトップ3入り。
- カタール航空(3.84ポイント)は前年18位から6位に、ハワイアン航空(3.71ポイント)は前年29位から15位に急上昇。
- 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。
 ※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	2,301	22.0	55.3	25.3	17.7	1.0	21.4
不満理由	1,699	7.6	25.8	8.1	4.7	4.6	58.7

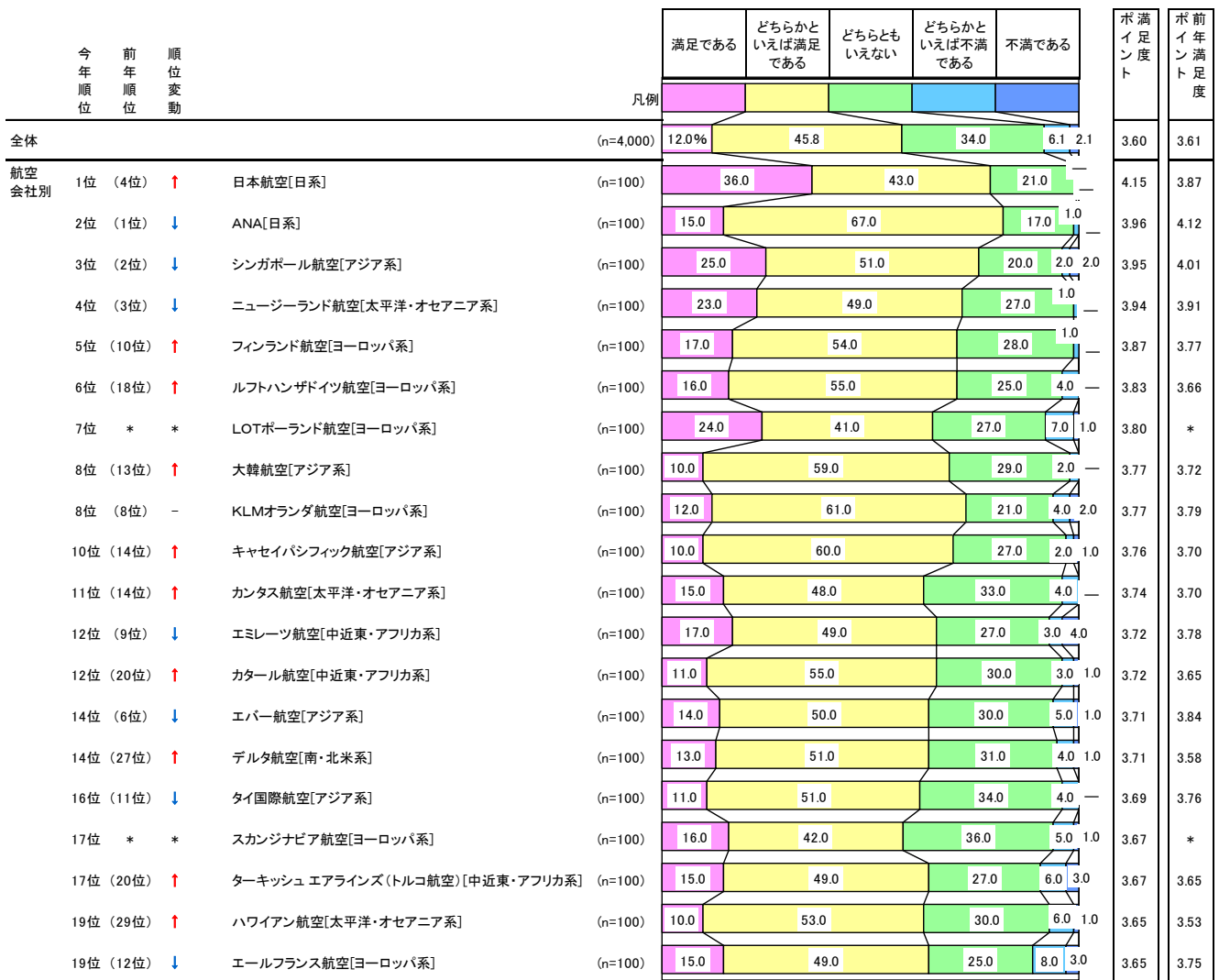
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。
 ※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

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3.60ポイント。
- 日本航空が4.15ポイントで前年4位からトップに。次いで、ANA(3.96ポイント)、シンガポール航空(3.95ポイント)と日系2社がトップ2。
- ルフトハンザドイツ航空は3.83ポイントで前年18位から6位に、デルタ航空は3.71ポイントで前年27位から14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。
 ※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	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	2,312	64.5	28.9	15.6	5.7	0.9	24.3
不満理由	1,688	22.0	11.8	6.6	3.7	3.2	62.3

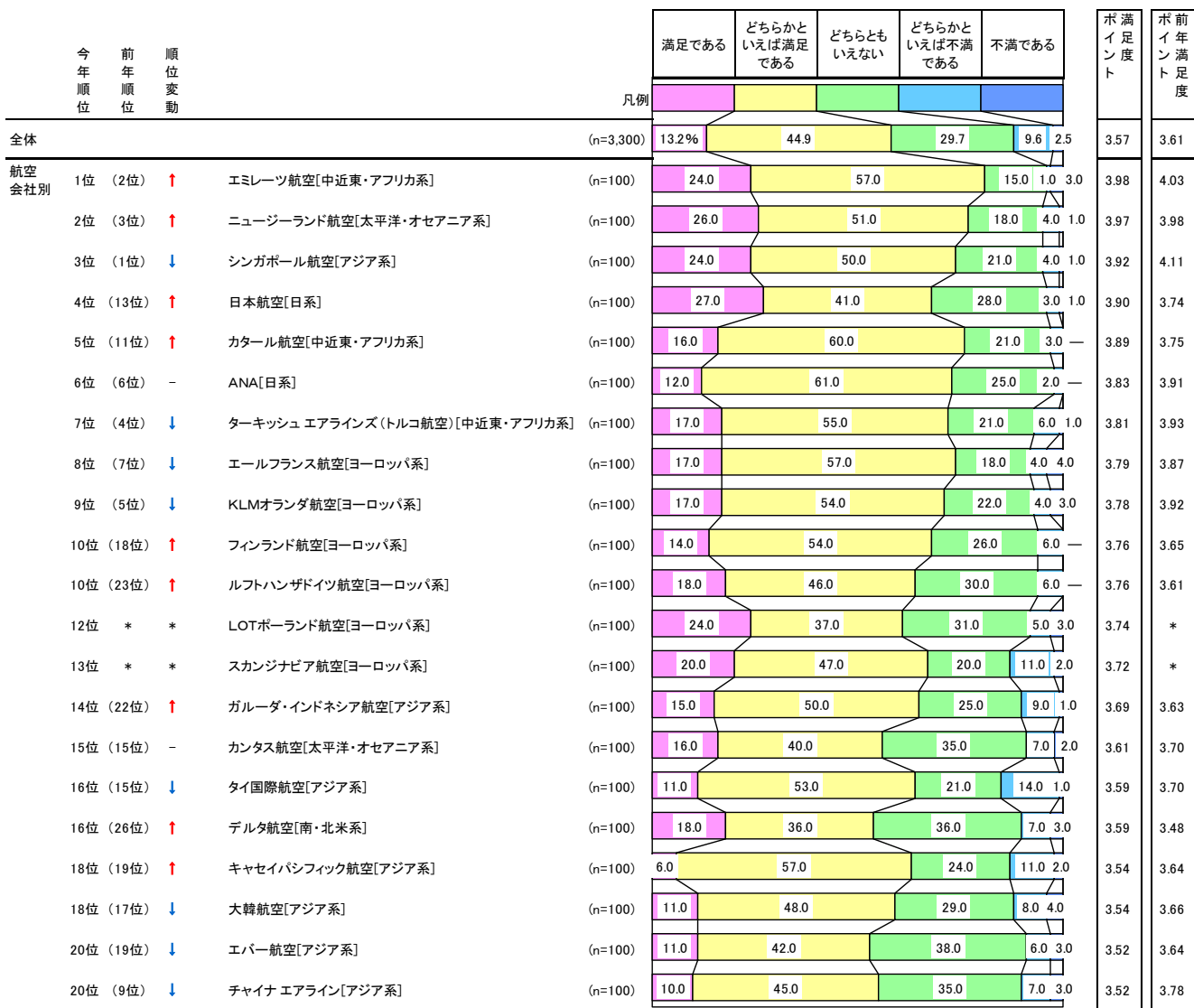
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。
 ※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

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3.57ポイント。
- エミレーツ航空が3.98ポイントで前年2位からトップに。次いで、ニュージーランド航空(3.97ポイント)、シンガポール航空(3.92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)



※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。

※利用者が80s未満であった「エアアジアX」「ジェットスター・アジア航空」「タイガーエア台湾」「チェジュ航空」「ジェットスター航空」「バンナ・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	(%)								
	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	1,918	64.4	42.7	28.2	33.2	31.3	35.5	0.5	5.5
不満理由	1,382	53.1	12.4	9.0	4.8	7.7	12.5	2.3	27.2

※「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3.35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3.95ポイント。次いで、ニュージーランド航空(3.94ポイント)、日本航空(3.88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	前年順位	順位変動	航空会社別	機内エンターテインメント	n	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		
凡例						11.6%	35.4	35.1	13.3	4.7		
全体					(n=3,548)						3.35	3.46
1位	(1位)	-	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	27.0	45.0	25.0	2.0	1.0	3.95	4.03
2位	(3位)	↑	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]		(n=100)	29.0	42.0	23.0	6.0	-	3.94	3.93
3位	(5位)	↑	日本航空[日系]		(n=100)	25.0	42.0	30.0	2.0	1.0	3.88	3.84
4位	(4位)	-	ANA[日系]		(n=100)	20.0	49.0	26.0	5.0	-	3.84	3.89
5位	(7位)	↑	エールフランス航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	23.0	41.0	32.0	1.0	3.0	3.80	3.75
6位	(2位)	↓	シンガポール航空[アジア系]		(n=100)	22.0	42.0	29.0	6.0	1.0	3.78	3.96
7位	(8位)	↑	カタール航空[中近東・アフリカ系]		(n=100)	17.0	47.0	30.0	6.0	-	3.75	3.69
8位	(18位)	↑	ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	13.0	47.0	31.0	9.0	-	3.64	3.47
9位	(6位)	↓	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	10.0	56.0	24.0	6.0	4.0	3.62	3.79
10位	(10位)	-	キャセイパシフィック航空[アジア系]		(n=100)	9.0	53.0	28.0	9.0	1.0	3.60	3.62
11位	(14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)	16.0	40.0	31.0	13.0	-	3.59	3.52
12位	(13位)	↑	タイ国際航空[アジア系]		(n=100)	10.0	45.0	32.0	13.0	-	3.52	3.53
12位	*	*	スカンジナビア航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	15.0	37.0	35.0	11.0	2.0	3.52	*
14位	(25位)	↑	大韓航空[アジア系]		(n=100)	10.0	40.0	42.0	7.0	1.0	3.51	3.41
15位	(23位)	↑	エバー航空[アジア系]		(n=100)	16.0	31.0	42.0	9.0	2.0	3.50	3.43
16位	(9位)	↓	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]		(n=100)	13.0	35.0	41.0	8.0	3.0	3.47	3.63
16位	*	*	LOTポーランド航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	22.0	28.0	30.0	15.0	5.0	3.47	*
18位	(24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	8.0	3.0	3.46	3.42
19位	(16位)	↓	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]		(n=100)	12.0	38.0	35.0	13.0	2.0	3.45	3.50
19位	(17位)	↓	フィンランド航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	7.0	48.0	30.0	13.0	2.0	3.45	3.49

※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。

※利用者が80s未満であった「タイガーエア台湾」「チェジュ航空」「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	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	1,667	45.2	52.1	13.4	13.2	8.7	8.9	6.5	3.7	4.9	10.6	3.1	0.3	17.4
不満理由	1,881	22.4	35.9	7.2	8.4	4.6	5.4	3.9	1.2	2.7	7.1	2.3	3.7	42.2

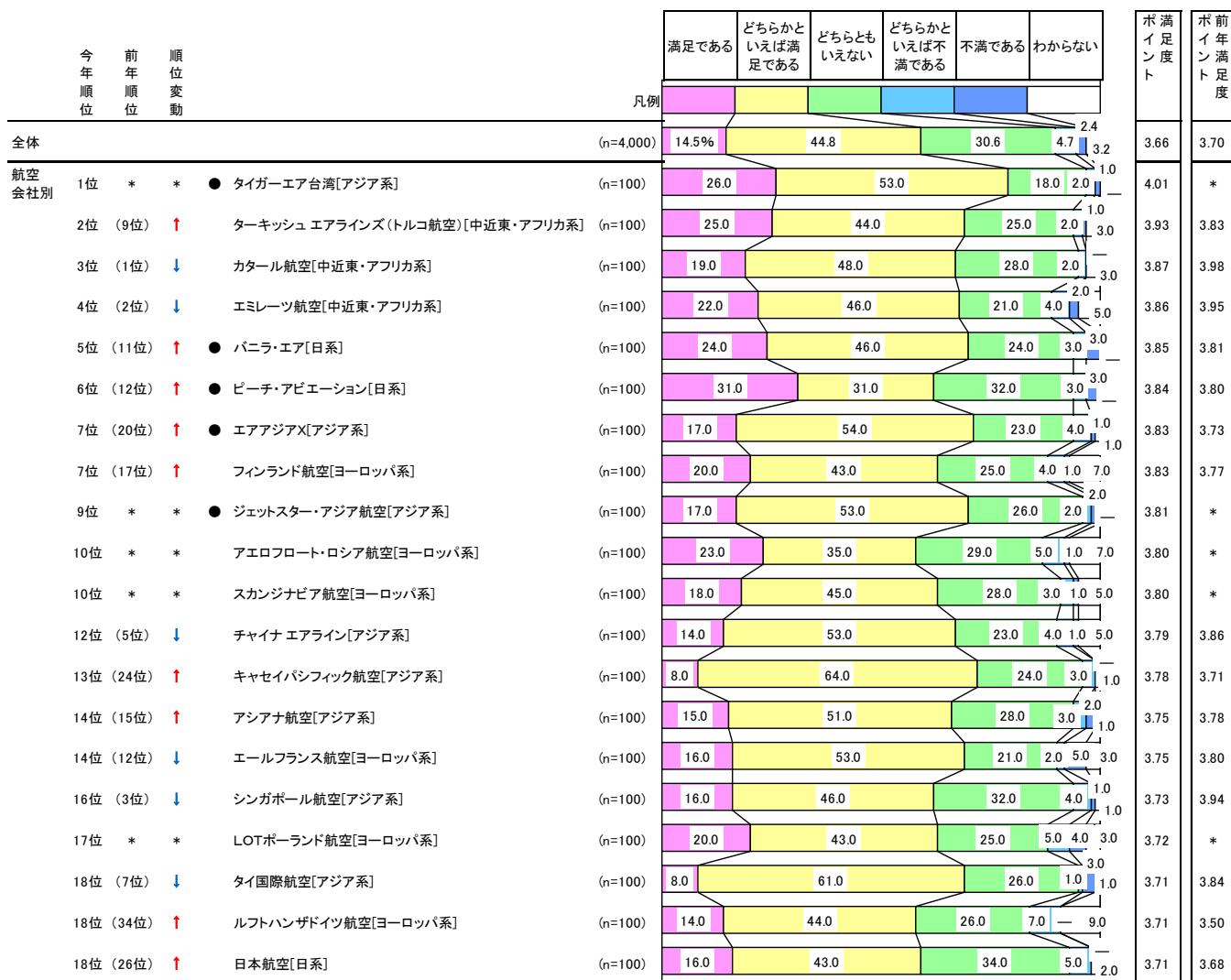
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

※「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3.66ポイント。
- トップはLCCのタイガーエア台湾で4.01ポイント。次いで、ターキッシュ エアラインズ(トルコ航空)(3.93ポイント)、カタール航空(3.87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。

※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。

※「●」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(満足度回答者/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	2,370	65.2	41.4	34.3	21.8	22.4	21.5	27.8	2.0	3.6
不満理由	1,504	32.8	26.2	15.1	10.2	15.5	19.7	8.0	5.9	27.3

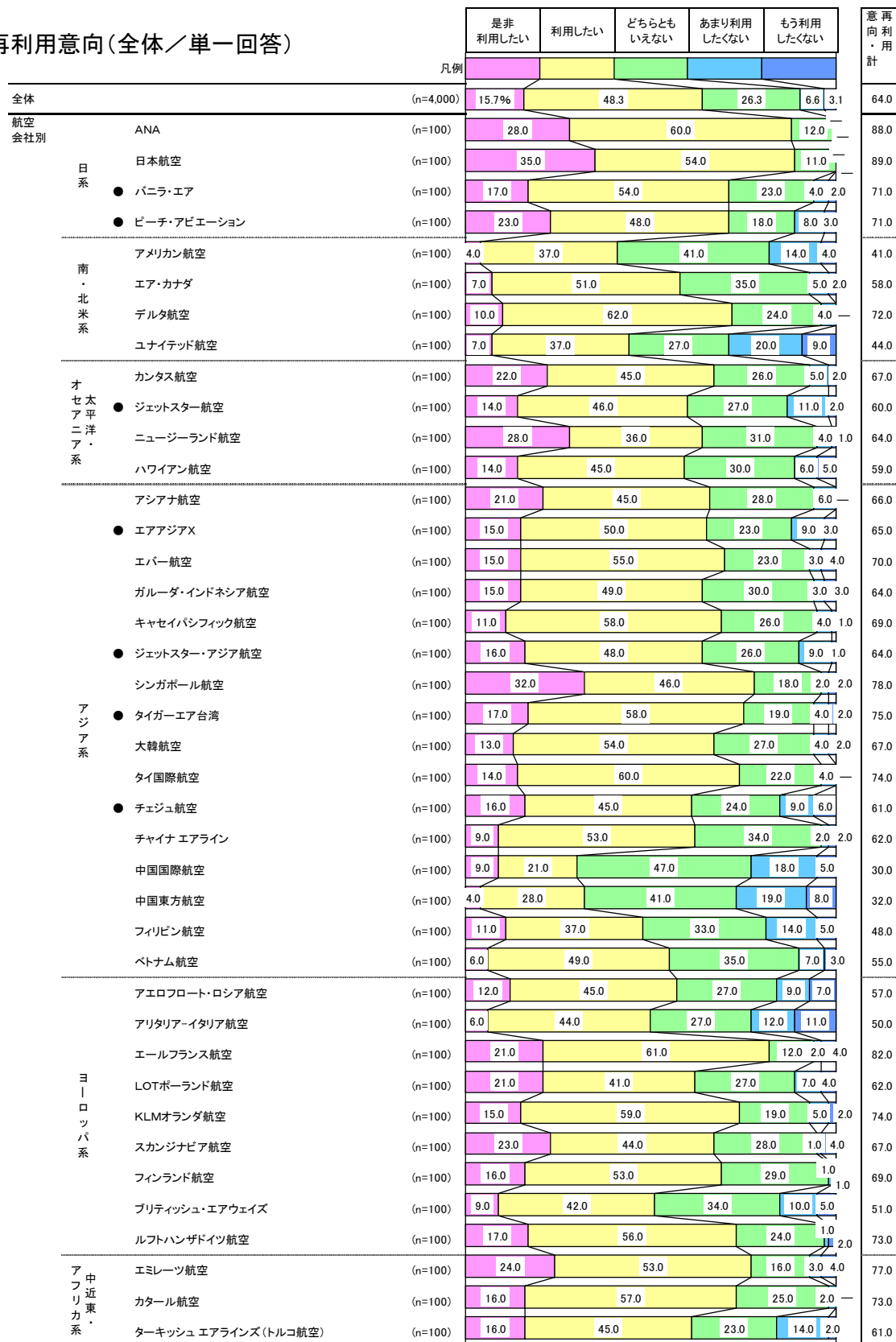
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

※「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64%。
- 航空会社別でみると、「再利用意向・計」は日本航空が89%でトップ。次いでANA(88%)、エールフランス航空(82%)が続く。
- LCCではタイガーエア台湾の「再利用意向・計」が75%で、全体の6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58%で前年同様トップ。次いで、日本航空が51%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5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	2017年全体 (%)		2017年全体 (n=4,000)	2016年全体 順位 (n=4,000)	上昇率	
		2017年全体 (%)	2016年全体 (%)				
1位	ANA[日系]	58.3	58.3	n=2,333	1位	54.4	↑
2位	日本航空[日系]	50.9	50.9	n=2,037	2位	45.8	↑
3位	シンガポール航空[アジア系]	17.1	17.1	n=683	3位	20.2	↓
4位	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	13.8	13.8	n=553	4位	16.2	↓
5位	●ピーチ・アビエーション[日系]	7.4	7.4	n=297	6位	6.7	—
6位	ルフハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	6.6	6.6	n=263	5位	7.3	—
7位	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	5.9	5.9	n=237	8位	5.7	—
8位	●バンラ・エア[日系]	5.2	5.2	n=209	11位	4.2	↑
9位	デルタ航空[南・北米系]	5.1	5.1	n=202	7位	6.1	↓
10位	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	4.2	4.2	n=166	12位	4.0	—
11位	キャセイパシフィック航空[アジア系]	4.0	4.0	n=159	9位	5.3	↓
12位	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	3.9	3.9	n=157	14位	3.7	—
13位	ニュージーランド航空[太平洋・オセアニア系]	3.5	3.5	n=139	16位	3.5	—
14位	タイ国際航空[アジア系]	3.4	3.4	n=137	15位	3.6	—
15位	カタール航空[中近東・アフリカ系]	3.3	3.3	n=133	13位	3.9	—
16位	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	3.1	3.1	n=125	17位	3.3	—
17位	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	3.0	3.0	n=120	18位	3.1	—
18位	エア・カナダ[南・北米系]	3.0	3.0	n=119	20位	2.6	—
19位	ユナイテッド航空[南・北米系]	2.8	2.8	n=112	9位	5.3	↓
20位	アメリカン航空[南・北米系]	2.5	2.5	n=101	20位	2.6	—
21位	●ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	2.4	2.4	n=94	24位	2.1	—
22位	ブリティッシュ・エアウェイズ[ヨーロッパ系]	2.1	2.1	n=82	23位	2.3	—
23位	エティハド航空	1.9	1.9	n=75	22位	2.5	—
24位	スイス インターナショナル エアラインズ	1.8	1.8	n=71	26位	1.7	—
25位	エバー航空[アジア系]	1.7	1.7	n=68	33位	1.1	—
26位	大韓航空[アジア系]	1.6	1.6	n=64	25位	1.9	—
27位	アシアナ航空[アジア系]	1.5	1.5	n=61	28位	1.5	—
28位	スカンジナビア航空[ヨーロッパ系]	1.4	1.4	n=54	37位	0.8	—
29位	アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	1.3	1.3	n=52	27位	1.6	—
30位	●春秋航空日本 (SPRING JAPAN) マレーシア航空	1.3	*	n=51	*	*	*
32位	チャイナ エアライン[アジア系]	1.3	1.3	n=51	31位	1.2	—
33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]	1.2	1.2	n=49	30位	1.4	—
34位	ベトナム航空[アジア系]	1.1	1.1	n=43	28位	1.5	—
35位	●ジェットスター・アジア航空[アジア系]	0.9	0.9	n=35	34位	0.9	—
36位	●ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	0.8	0.8	n=32	35位	0.8	—
37位	●エアアジアX[アジア系]	0.8	0.8	n=31	36位	0.8	—
38位	オーストリア航空	0.7	0.7	n=26	38位	0.7	—
39位	LOTポーランド航空[ヨーロッパ系]	0.6	0.6	n=24	32位	1.1	—
40位	●チェジュ航空[アジア系]	0.6	*	n=23	*	*	*
41位	●タイ・エアアジアX	0.6	0.6	n=22	41位	0.5	—
42位	エア タヒチ スイ	0.5	0.5	n=21	39位	0.7	—
43位	●スクート 中国東方航空[アジア系]	0.5	0.5	n=20	40位	0.6	—
45位	アエロフロート・ロシア航空[ヨーロッパ系]	0.5	0.5	n=19	54位	0.2	—
46位	アエロメヒコ航空 ●タイガーエア台湾[アジア系]	0.5	0.5	n=19	43位	0.5	—
48位	●エアブサン	0.5	0.5	n=18	47位	0.3	—
49位	●フィリピン航空[アジア系]	0.4	0.4	n=15	41位	0.5	—
50位	●セブパシフィック航空 ●香港エクスプレス航空	0.4	0.4	n=15	47位	0.3	—
52位	キャセイドラゴン航空(旧香港ドラゴン航空) 中国国際航空[アジア系]	0.4	0.4	n=14	54位	0.2	—
54位	エア・カレドニア・インターナショナル(エアカラン) ●春秋航空 南アフリカ航空	0.3	0.3	n=13	45位	0.3	—
57位	●ディーウェイ航空 エジプト航空	0.3	0.3	n=12	45位	0.3	—
59位	マカオ航空	0.3	0.3	n=12	51位	0.3	—
60位	中国南方航空 オーロラ航空(旧サハリン航空、旧ウラジオストク航空)	0.2	0.2	n=10	62位	0.1	—
62位	ウズベキスタン国営航空 ●ジンエアー バンコク・エアウェイズ	0.2	0.2	n=10	44位	0.4	—
65位	●ニューギニア航空 ●イースター航空 スリランカ航空 香港航空 エチオピア航空	0.2	0.2	n=9	54位	0.2	—
70位	S7航空(旧シベリア航空) イラン航空	0.2	0.2	n=9	58位	0.2	—
72位	アジアンエア 海南航空 上海吉祥航空	0.2	0.2	n=9	53位	0.2	—
75位	上海航空 深セン航空 トランスアジア航空 パキスタン国際航空 ミアットモンゴル航空	0.2	0.2	n=8	62位	0.1	—
80位	アジア・アトランティック・エアラインズ エアインディア 山東航空 ジェットアジア・エアウェイズ ジェットエアウェイズ 四川航空 その他 わからない	0.1	0.1	n=8	70位	0.1	—
		0.1	0.1	n=8	70位	0.1	—
		0.1	0.1	n=7	58位	0.2	—
		0.1	0.1	n=6	50位	0.3	—
		0.1	0.1	n=6	70位	0.1	—
		0.1	0.1	n=5	62位	0.1	—
		0.1	0.1	n=5	60位	0.1	—
		0.1	0.1	n=5	62位	0.1	—
		0.1	0.1	n=4	62位	0.1	—
		0.1	0.1	n=4	73位	0.1	—
		0.1	0.1	n=4	47位	0.3	—
		0.1	0.1	n=4	73位	0.1	—
		0.1	0.1	n=4	60位	0.1	—
		0.1	0.1	n=3	70位	0.1	—
		0.1	0.1	n=3	73位	0.1	—
		0.1	0.1	n=2	62位	0.1	—
		0.1	0.1	n=2	*	*	*
		0.1	0.1	n=2	62位	0.1	—
		—	—	n=1	82位	—	—
		—	—	n=1	73位	0.1	—
		—	—	n=1	54位	0.2	—
		—	—	n=1	73位	0.1	—
		—	—	n=1	73位	0.1	—
		—	—	n=0	82位	—	—
		—	—	n=0	62位	0.1	—
		—	—	n=0	79位	—	—
		—	—	n=0	79位	—	—
		—	—	n=0	79位	—	—
		—	—	n=0	*	*	*
		—	—	n=18	0.5	0.5	—
		—	—	n=293	7.3	7.6	—

※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:2016年調査と2017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29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

