

エイビロード
AB-ROAD

エアライン

満足度調査2018

Airline Satisfaction Survey

～2017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・アプリ利用有無	9
・航空会社のウェブサイト・アプリ利用目的	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

2017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)インテージのマイティモニター(全国)より抽出した「18歳以上の2017年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2017年である海外渡航)」13,211人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。

○調査期間

2018年4月12日(木)～4月16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:13,211人、調査回収数:5,833人(回収率:44.2%))

※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/ハワイアン航空/アジアナ航空/エアアジアX/エバー航空/ガルーダ・インドネシア航空/キャセイパシフィック航空/ジェットスター・アジア航空/シンガポール航空/スクート/大韓航空/タイガーエア台湾/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/香港航空/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/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/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2018」(下記参照)において、2017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2017」・・・調査期間:2017年4月14日～4月17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、2017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2018」 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)インテージのマイティモニター(関東・関西・東海の3地域)より抽出した「18歳以上の2017年の海外旅行経験者(出発月が2017年である海外旅行)」

○調査期間

2018年3月20日(火)～3月26日(月)

○調査方法

インターネット調査

○調査集計数

5,016人(調査対象数:8,086人、調査回収数:5,314人(回収率:65.7%))

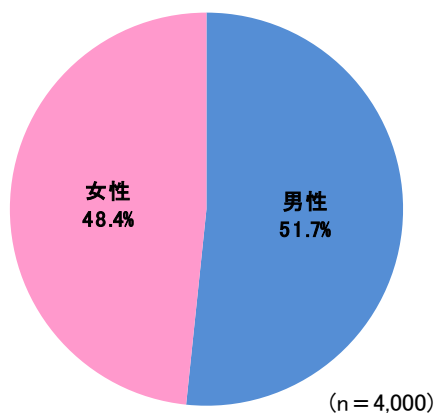
○集計方法

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。

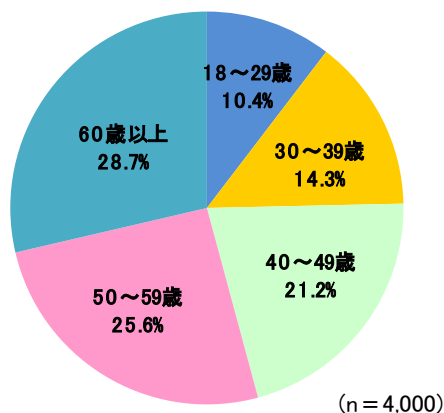
	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60歳以上
男性	1.10765974	0.91670177	0.80272950	0.78656379	1.02916549
女性	1.12752382	1.10460628	1.10231553	1.13344618	1.15559906

2. 回答者プロフィール

■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



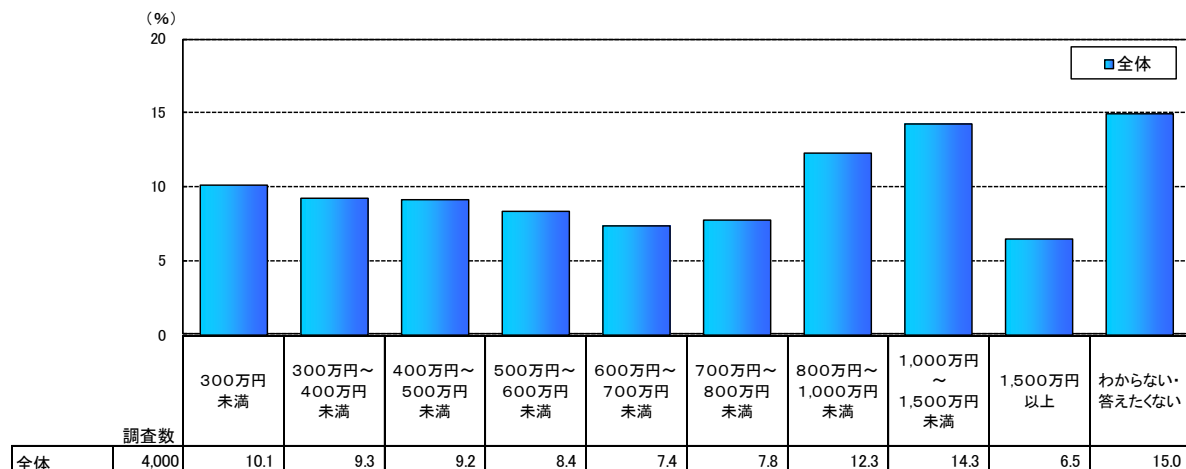
■居住地域(全体/単一回答)

	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	2.9	2.8	48.1	3.8	44.3	3.4	10.7	21.7	18.4	3.3	3.6	1.6	5.3

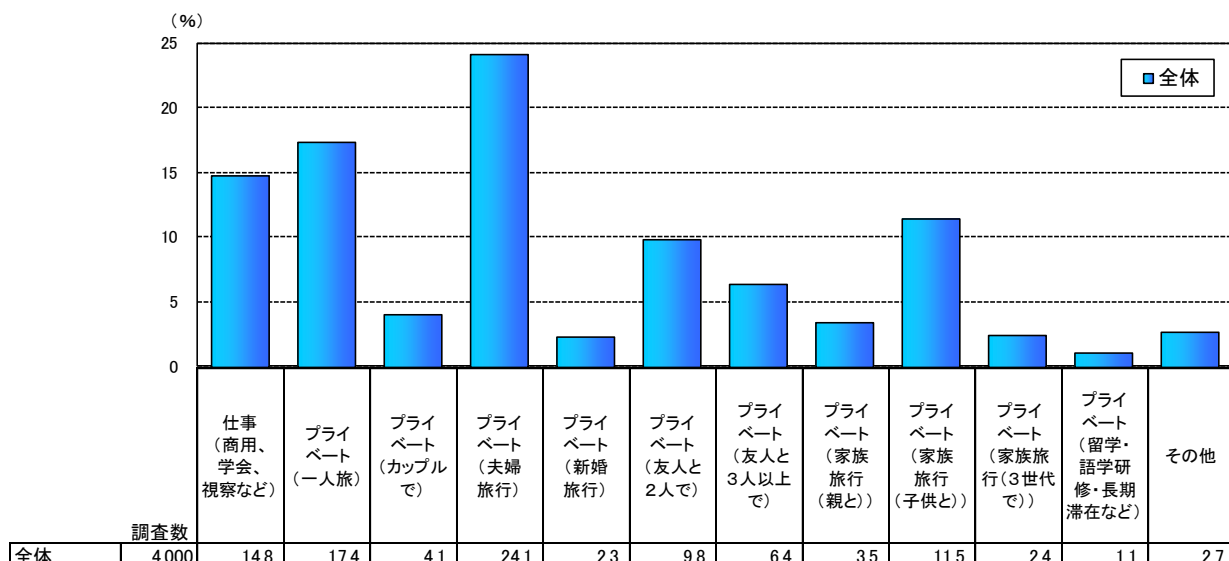
■職業(全体/単一回答)

	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	8.7	4.5	5.2	11.8	5.0	5.8	3.1	3.5	9.2	2.5	14.2	11.5	0.9	

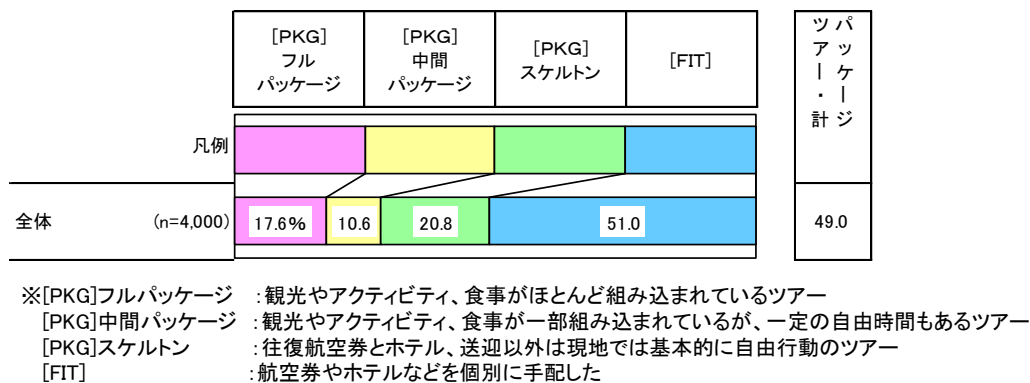
■世帯年収(全体/単一回答)



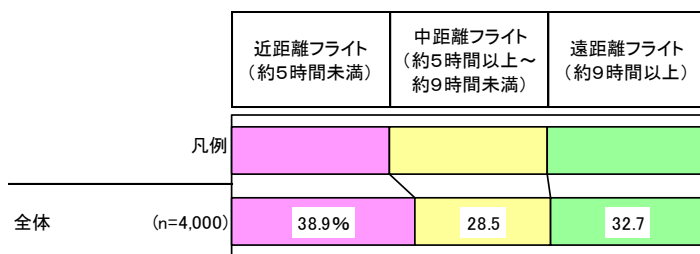
■海外渡航目的および同行者(全体/単一回答)



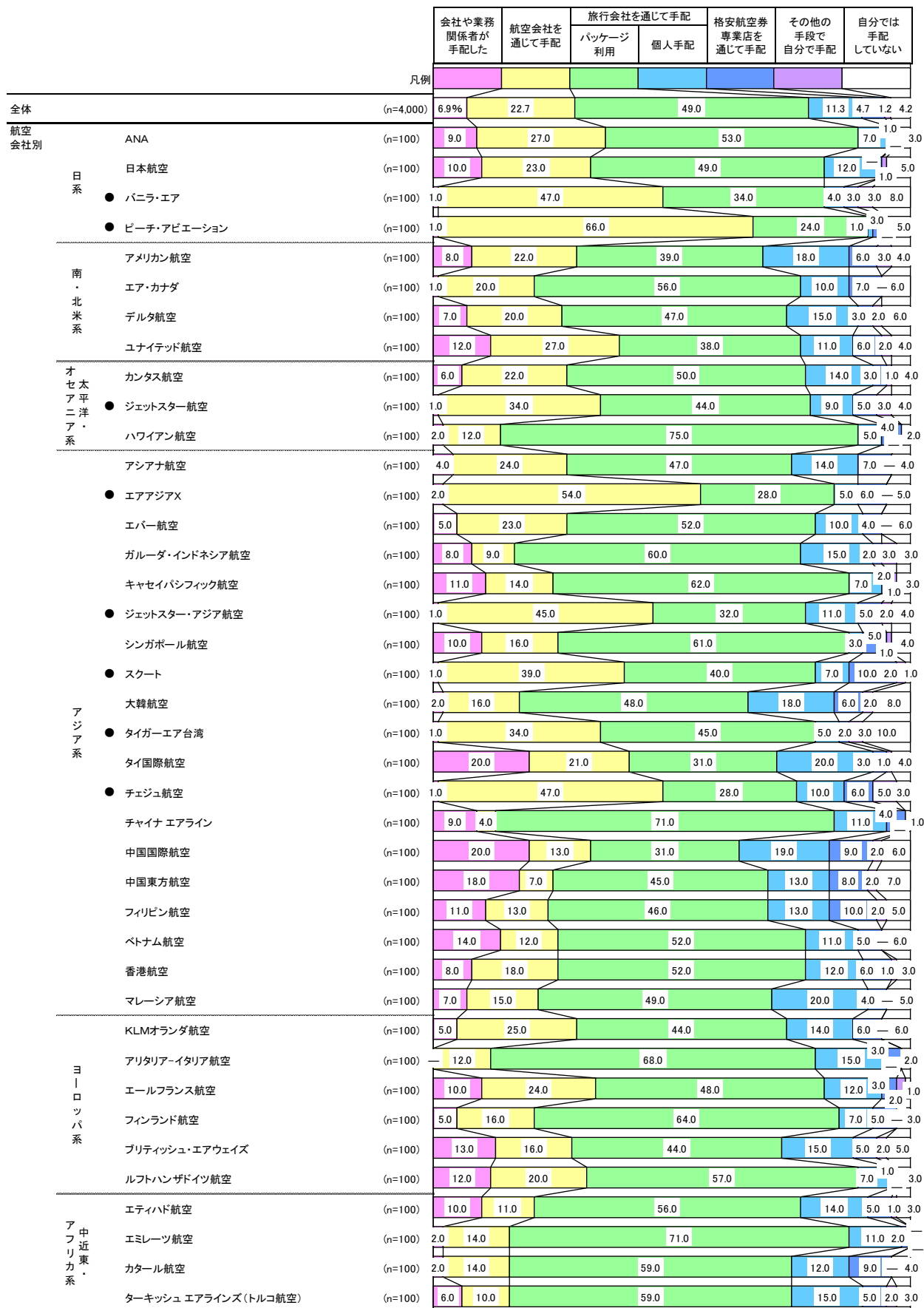
■海外渡航形態(全体/単一回答)



■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	マイレージで 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=2,041)		19.3%	24.4	12.4	4.0	24.0	16.0			
航空 会社別	ANA	(n=47)	8.5	36.2	—	12.8	31.9	10.6			
	日本航空	(n=51)	5.9	27.5	—	5.9	41.2	19.6			
	● パニラ・エア	(n=66)	13.6	4.5	50.0	—	3.0	18.2	10.6		
	● ビーチ・アビエーション	(n=76)	11.8	6.6	51.3	—	—	15.8	14.5		
日 系	アメリカン航空	(n=61)	23.0	—	37.7	—	4.9	24.6	9.8		
	エア・カナダ	(n=44)	20.5	—	22.7	—	6.8	27.3	22.7		
	デルタ航空	(n=53)	24.5	—	20.8	—	3.8	34.0	17.0		
	ユナイテッド航空	(n=62)	19.4	—	32.3	—	—	21.0	14.5	12.9	
南 ・ 北 米 系	カンタス航空	(n=50)	14.0	—	—	—	46.0	—	12.0		
	● ジェットスター航空	(n=56)	14.3	—	16.1	—	46.4	—	16.1	7.1	
	ハワイアン航空	(n=25)	12.0	—	8.0	—	—	52.0	—	28.0	
	アジア系	アジア航空	(n=53)	26.4	—	28.3	—	11.3	22.6	11.3	
ア ジ ア 系	● エアアジアX	(n=72)	22.2	—	1.4	—	51.4	—	15.3	9.7	
	エバー航空	(n=48)	22.9	—	—	33.3	—	6.3	20.8	16.7	
	ガルーダ・インドネシア航空	(n=40)	20.0	—	—	32.5	—	7.5	27.5	12.5	
	キャセイパシフィック航空	(n=38)	21.1	—	—	36.8	—	5.3	13.2	23.7	
	● ジェットスター・アジア航空	(n=68)	17.6	—	2.9	—	47.1	—	16.2	16.2	
	シンガポール航空	(n=39)	25.6	—	—	20.5	—	7.7	25.6	20.5	
	● スクート	(n=60)	18.3	—	5.0	—	60.0	—	8.3	8.3	
	大韓航空	(n=52)	26.9	—	—	17.3	—	11.5	25.0	19.2	
	● タイガーエア台湾	(n=55)	20.0	—	5.5	—	32.7	—	18.2	23.6	
	タイ国際航空	(n=69)	7.2	—	—	46.4	—	5.8	23.2	17.4	
	● チェジュ航空	(n=72)	23.6	—	4.2	—	44.4	—	9.7	18.1	
	チャイナエアライン	(n=29)	24.1	—	—	37.9	—	—	20.7	17.2	
	中国国際航空	(n=69)	23.2	—	—	33.3	—	2.9	21.7	18.8	
	中国東方航空	(n=55)	23.6	—	—	27.3	—	1.8	25.5	21.8	
	フィリピン航空	(n=54)	27.8	—	—	24.1	—	—	29.6	18.5	
	ベトナム航空	(n=48)	18.8	—	—	25.0	—	4.2	35.4	16.7	
香港航空	(n=48)	22.9	—	—	22.9	—	—	37.5	16.7		
マレーシア航空	(n=51)	23.5	—	—	39.2	—	2.0	15.7	19.6		
ヨ ー ロ ッ パ 系	KLMオランダ航空	(n=56)	25.0	—	—	28.6	—	1.8	30.4	14.3	
	アリタリア-イタリア航空	(n=32)	—	37.5	—	—	28.1	—	3.1	21.9	9.4
	エールフランス航空	(n=52)	15.4	—	—	40.4	—	1.9	30.8	11.5	
	フィンランド航空	(n=36)	25.0	—	—	36.1	—	—	27.8	11.1	
	ブリティッシュ・エアウエイズ	(n=56)	21.4	—	—	25.0	—	1.8	26.8	25.0	
	ルフトハンザドイツ航空	(n=43)	2.3	—	—	32.6	—	11.6	37.2	16.3	
ア フ リ カ 系	エティハド航空	(n=44)	18.2	—	—	31.8	—	2.3	31.8	15.9	
	エミレーツ航空	(n=29)	6.9	—	—	37.9	—	6.9	31.0	17.2	
	カタール航空	(n=41)	24.4	—	—	39.0	—	—	14.6	22.0	
	ターキッシュ エアラインズ(トルコ航空)	(n=41)	17.1	—	—	41.5	—	9.8	14.6	17.1	

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

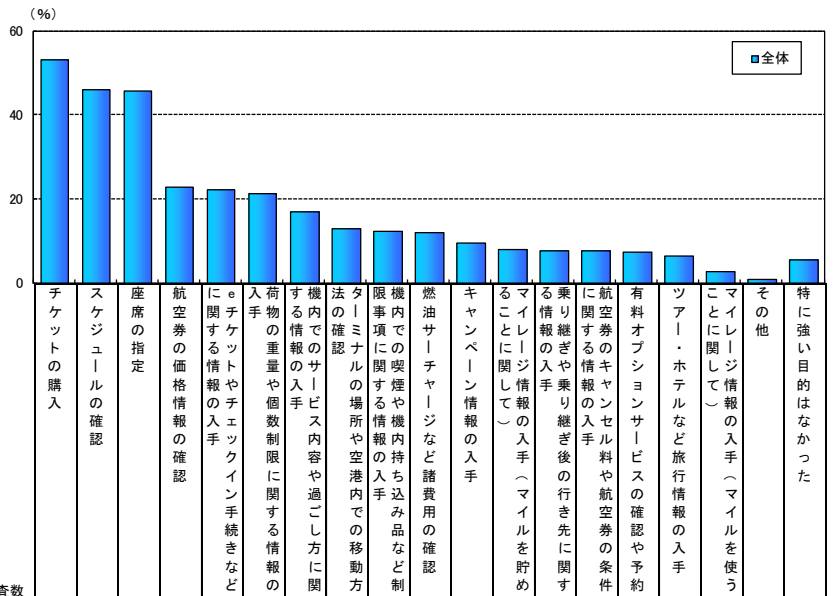
※サンプル数が30未満の航空会社は参考値

■海外渡航に際しての、航空会社のウェブサイト・アプリ利用有無(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)	59.2%	40.9	53.7	48.4	51.9
航空会社別					
● ビーチ・アビエーション[日系] (n=100)	92.0	8.0	92.0	91.0	84.0
● エアアジアX[アジア系] (n=100)	85.0	15.0	84.0	81.0	82.0
● バニラ・エア[日系] (n=100)	82.0	18.0	79.0	77.0	78.0
● ジェットスター・アジア航空[アジア系] (n=100)	81.0	19.0	77.0	77.0	74.0
● スクート[アジア系] (n=100)	75.0	25.0	70.0	71.0	69.0
● タイガーエア台湾[アジア系] (n=100)	73.0	27.0	65.0	64.0	60.0
● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系] (n=100)	73.0	27.0	69.0	65.0	66.0
● チェジュ航空[アジア系] (n=100)	72.0	28.0	71.0	69.0	67.0
日本航空[日系] (n=100)	72.0	28.0	68.0	62.0	63.0
カンタス航空[太平洋・オセアニア系] (n=100)	67.0	33.0	60.0	53.0	59.0
ANA[日系] (n=100)	67.0	33.0	59.0	52.0	61.0
ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系] (n=100)	66.0	34.0	55.0	46.0	54.0
エールフランス航空[ヨーロッパ系] (n=100)	65.0	35.0	58.0	54.0	62.0
香港航空[アジア系] (n=100)	63.0	37.0	59.0	49.0	58.0
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系] (n=100)	63.0	37.0	52.0	45.0	58.0
アジアナ航空[アジア系] (n=100)	61.0	39.0	57.0	56.0	49.0
アメリカン航空[南・北米系] (n=100)	61.0	39.0	56.0	53.0	57.0
エティハド航空[中近東・アフリカ系] (n=100)	60.0	40.0	50.0	44.0	56.0
エバー航空[アジア系] (n=100)	59.0	41.0	55.0	47.0	51.0
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)	58.0	42.0	45.0	37.0	49.0
タイ国際航空[アジア系] (n=100)	55.0	45.0	51.0	48.0	49.0
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系] (n=100)	54.0	46.0	46.0	38.0	44.0
マレーシア航空[アジア系] (n=100)	54.0	46.0	52.0	41.0	42.0
カタール航空[中近東・アフリカ系] (n=100)	54.0	46.0	51.0	37.0	45.0
デルタ航空[南・北米系] (n=100)	54.0	46.0	45.0	40.0	49.0
ユナイテッド航空[南・北米系] (n=100)	54.0	46.0	46.0	42.0	45.0
エア・カナダ[南・北米系] (n=100)	53.0	47.0	47.0	38.0	44.0
大韓航空[アジア系] (n=100)	52.0	48.0	50.0	48.0	48.0
フィリピン航空[アジア系] (n=100)	52.0	48.0	48.0	42.0	44.0
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系] (n=100)	52.0	48.0	43.0	34.0	39.0
アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系] (n=100)	50.0	50.0	42.0	37.0	42.0
キャセイパシフィック航空[アジア系] (n=100)	47.0	53.0	39.0	31.0	40.0
シンガポール航空[アジア系] (n=100)	47.0	53.0	46.0	45.0	42.0
ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系] (n=100)	46.0	54.0	43.0	29.0	34.0
ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系] (n=100)	46.0	54.0	41.0	36.0	43.0
ベトナム航空[アジア系] (n=100)	45.0	55.0	37.0	33.0	38.0
フィンランド航空[ヨーロッパ系] (n=100)	43.0	57.0	36.0	30.0	37.0
中国国際航空[アジア系] (n=100)	42.0	58.0	36.0	35.0	33.0
中国東方航空[アジア系] (n=100)	39.0	61.0	36.0	31.0	28.0
チャイナ エアライン[アジア系] (n=100)	32.0	68.0	29.0	25.0	31.0

※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・アプリを利用していれば、「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。

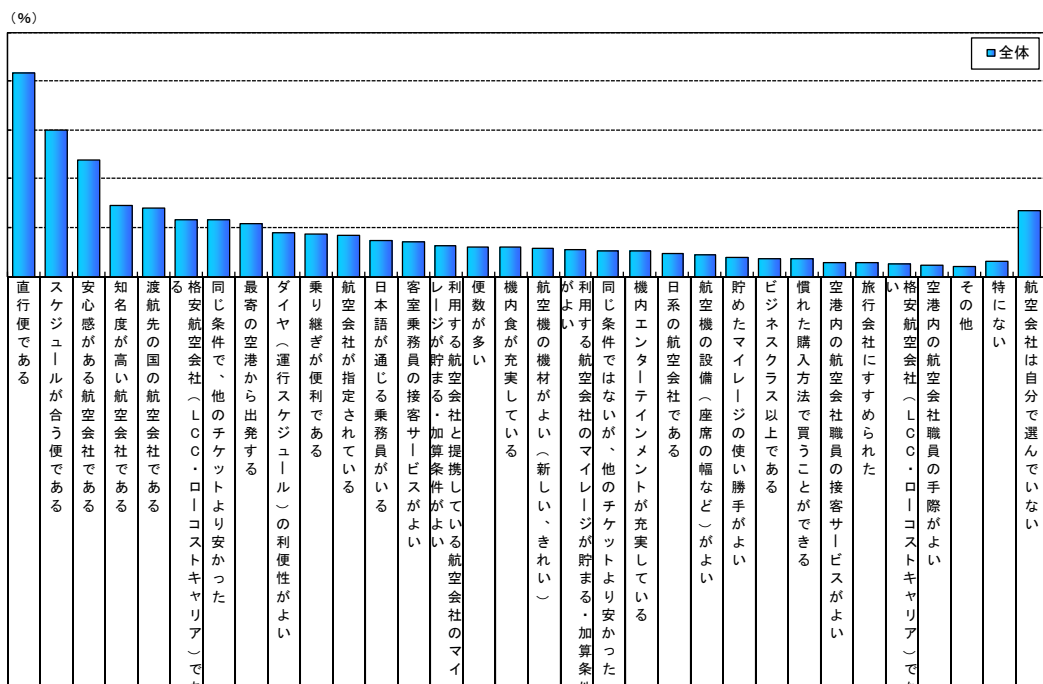
■航空会社のウェブサイト・アプリ利用目的(航空会社ウェブサイト・アプリ利用者／複数回答)



調査数		53.2	46.2	46.0	23.0	22.4	21.6	17.0	13.0	12.6	12.3	9.6	8.1	7.9	7.8	7.4	6.5	3.0	1.1	5.8	
全体	(n=2,366)	53.2	46.2	46.0	23.0	22.4	21.6	17.0	13.0	12.6	12.3	9.6	8.1	7.9	7.8	7.4	6.5	3.0	1.1	5.8	
航空会社別	ANA[日系]	(n=67)	49.3	56.7	68.7	23.9	23.9	17.9	14.9	13.4	10.4	9.0	11.9	10.4	9.0	7.5	3.0	16.4	4.5	1.5	—
	日本航空[日系]	(n=72)	55.6	52.8	59.7	26.4	27.8	8.3	19.4	13.9	5.6	15.3	13.9	22.2	6.9	11.1	2.8	15.3	8.3	2.8	6.9
	● バニラ・エア[日系]	(n=82)	69.5	58.5	48.8	26.8	23.2	35.4	13.4	22.0	19.5	14.6	8.5	2.4	—	17.1	13.4	7.3	1.2	—	4.9
	● ビーチ・アビエーション[日系]	(n=92)	85.9	40.2	39.1	33.7	15.2	19.6	6.5	8.7	12.0	15.2	13.0	1.1	1.1	6.5	8.7	2.2	1.1	—	5.4
	アメリカン航空[南・北米系]	(n=61)	59.0	50.8	59.0	21.3	19.7	23.0	24.6	21.3	11.5	11.5	11.5	18.0	16.4	13.1	6.6	3.3	6.6	1.6	6.6
	エア・カナダ[南・北米系]	(n=53)	45.3	50.9	43.4	17.0	20.8	26.4	37.7	18.9	15.1	15.1	7.5	11.3	11.3	1.9	9.4	1.9	3.8	1.9	5.7
	デルタ航空[南・北米系]	(n=54)	35.2	51.9	51.9	24.1	29.6	14.8	14.8	9.3	11.1	11.1	1.9	18.5	9.3	9.3	1.9	3.7	11.1	5.6	3.7
	ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=54)	40.7	46.3	46.3	18.5	24.1	24.1	16.7	5.6	6.6	9.3	3.7	7.4	3.7	7.4	3.7	—	7.4	3.7	9.3
	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=67)	61.2	41.8	50.7	23.9	26.9	17.9	20.9	9.0	17.9	19.4	10.4	9.0	9.0	11.9	6.0	7.5	3.0	—	1.5
	● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=73)	65.8	50.7	49.3	35.6	28.8	42.5	15.1	21.9	26.0	23.3	8.2	4.1	9.6	8.2	26.0	11.0	1.4	—	1.4
	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=46)	37.0	17.4	32.6	8.7	13.0	21.7	28.3	6.5	15.2	4.3	4.3	15.2	—	—	4.3	6.5	2.2	—	15.2
	アジアナ航空[アジア系]	(n=61)	57.4	29.5	37.7	8.2	13.1	8.2	6.6	8.2	4.9	6.6	6.6	6.6	4.9	3.3	1.6	3.3	3.3	1.6	14.8
	● エアアジア[アジア系]	(n=85)	77.6	51.8	42.4	30.6	27.1	25.9	9.4	4.7	9.4	7.1	21.2	1.2	4.7	7.1	17.6	3.5	1.2	1.2	4.7
	エバー航空[アジア系]	(n=59)	47.5	42.4	52.5	22.0	18.6	5.1	16.9	6.8	3.4	10.2	6.8	8.5	—	8.5	—	5.1	5.1	—	5.1
	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=54)	38.9	31.5	38.9	22.2	14.8	11.1	9.3	9.3	5.6	13.0	7.4	3.7	1.9	—	—	13.0	1.9	—	3.7
	キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=47)	44.7	40.4	42.6	12.8	19.1	10.6	19.1	4.3	4.3	4.3	4.3	4.3	6.4	—	4.3	2.1	4.3	2.1	10.6
	● ジェットスター・アジア航空[アジア系]	(n=81)	80.2	54.3	40.7	30.9	22.2	27.2	9.9	13.6	16.0	17.3	19.8	2.5	6.2	13.6	13.6	2.5	—	1.2	2.5
	シンガポール航空[アジア系]	(n=47)	61.7	44.7	53.2	21.3	25.5	10.6	10.6	10.6	10.6	8.5	19.1	4.3	4.3	4.3	6.4	14.9	8.5	—	4.3
	● スクート[アジア系]	(n=75)	69.3	49.3	34.7	22.7	20.0	32.0	13.3	14.7	17.3	9.3	12.0	4.0	4.0	8.0	22.7	5.3	—	—	2.7
	大韓航空[アジア系]	(n=52)	55.8	38.5	38.5	13.5	17.3	11.5	3.8	7.7	9.6	7.7	3.8	7.7	1.9	—	1.9	7.7	3.8	—	7.7
	● タイガーエア台湾[アジア系]	(n=73)	69.9	38.4	32.9	21.9	19.2	27.4	9.6	9.6	19.2	12.3	8.2	1.4	—	6.8	12.3	11.0	—	—	6.8
	タイ国際航空[アジア系]	(n=55)	54.5	43.6	60.0	27.3	20.0	16.4	12.7	9.1	10.9	5.5	9.1	3.6	7.3	7.3	—	5.5	1.8	—	7.3
	● チェジュ航空[アジア系]	(n=72)	77.8	43.1	25.0	23.6	23.6	25.0	2.8	4.2	4.2	22.2	19.4	—	—	12.5	4.2	—	—	1.4	5.6
	チャイナ エアライン[アジア系]	(n=32)	31.3	34.4	43.8	12.5	15.6	21.9	21.9	9.4	25.0	3.1	6.3	3.1	9.4	9.4	15.6	6.3	—	3.1	6.3
	中国国際航空[アジア系]	(n=42)	64.3	35.7	38.1	21.4	14.3	11.9	11.9	19.0	4.8	14.3	7.1	7.1	11.9	7.1	—	9.5	—	2.4	4.8
	中国東方航空[アジア系]	(n=39)	33.3	38.5	28.2	20.5	7.7	17.9	10.3	12.8	7.7	5.1	2.6	—	10.3	5.1	—	—	2.6	—	12.8
	フィリピン航空[アジア系]	(n=52)	51.9	42.3	40.4	25.0	11.5	15.4	13.5	11.5	3.8	7.7	5.8	1.9	9.6	1.9	1.9	5.8	1.9	—	9.6
	ベトナム航空[アジア系]	(n=45)	26.7	40.0	46.7	13.3	31.1	17.8	20.0	20.0	11.1	11.1	13.3	8.9	13.3	2.2	4.4	6.7	2.2	—	2.2
	香港航空[アジア系]	(n=63)	49.2	57.1	36.5	33.3	23.8	20.6	20.6	11.1	12.7	14.3	9.5	4.8	1.6	15.9	7.9	9.5	—	1.6	4.8
	マレーシア航空[アジア系]	(n=54)	38.9	42.6	31.5	16.7	16.7	14.8	14.8	13.0	11.1	13.0	9.3	5.6	9.3	5.6	1.9	9.3	—	—	7.4
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=63)	50.8	52.4	66.7	28.6	25.4	23.8	22.2	17.5	19.0	15.9	4.8	9.5	25.4	12.7	9.5	1.6	1.6	1.6	3.2	
アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=50)	40.0	54.0	50.0	18.0	22.0	20.0	20.0	12.0	4.0	8.0	8.0	16.0	8.0	2.0	4.0	14.0	2.0	—	6.0	
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=65)	49.2	52.3	44.6	27.7	30.8	16.9	21.5	12.3	21.5	20.0	10.8	13.8	9.2	6.2	3.1	6.2	3.1	—	6.2	
フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=43)	44.2	34.9	53.5	20.9	16.3	20.9	25.6	11.6	7.0	2.3	2.3	4.7	11.6	—	7.0	4.7	—	—	9.3	
ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]	(n=66)	37.9	50.0	54.5	16.7	27.3	31.8	21.2	15.2	13.6	13.6	6.1	16.7	9.1	4.5	7.6	4.5	7.6	3.0	10.6	
ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=46)	37.0	56.5	52.2	19.6	28.3	19.6	23.9	19.6	10.9	8.7	4.3	10.9	15.2	4.3	2.2	4.3	2.2	2.2	—	
エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=60)	43.3	60.0	53.3	25.0	31.7	45.0	33.3	18.3	31.7	13.3	10.0	18.3	16.7	23.3	16.7	16.7	6.7	—	3.3	
エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=52)	26.9	44.2	42.3	25.0	25.0	32.7	32.7	19.2	17.3	17.3	7.7	13.5	17.3	9.6	3.8	—	1.9	1.9	9.6	
カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=54)	33.3	46.3	59.3	22.2	31.5	20.4	29.6	25.9	13.0	18.5	9.3	14.8	18.5	11.1	5.6	13.0	1.9	—	3.7	
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=58)	27.6	50.0	50.0	22.4	29.3	20.7	24.1	19.0	12.1	8.6	8.6	13.8	17.2	3.4	3.4	3.4	—	—	6.9	

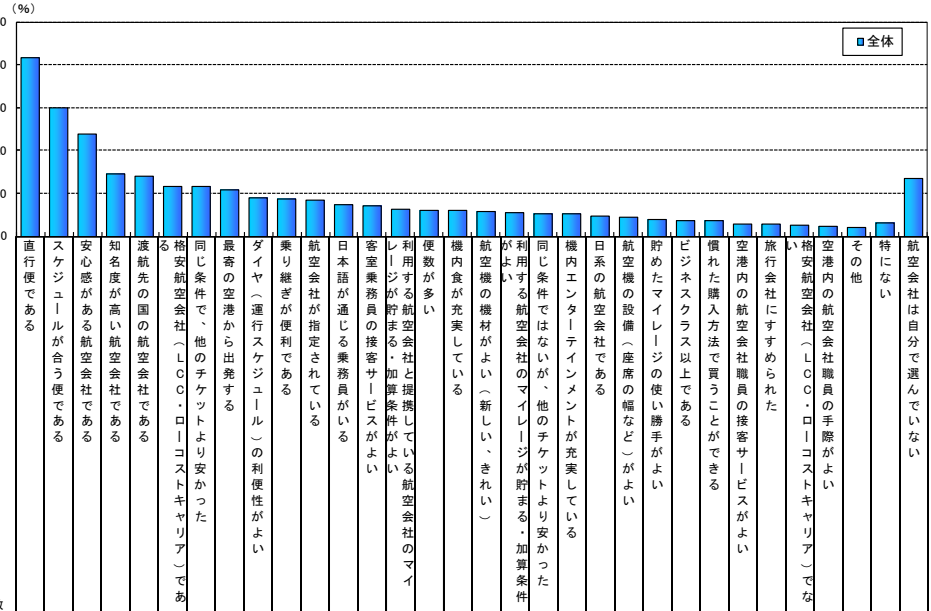
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

■航空会社選択時の重視項目(全体／複数回答)



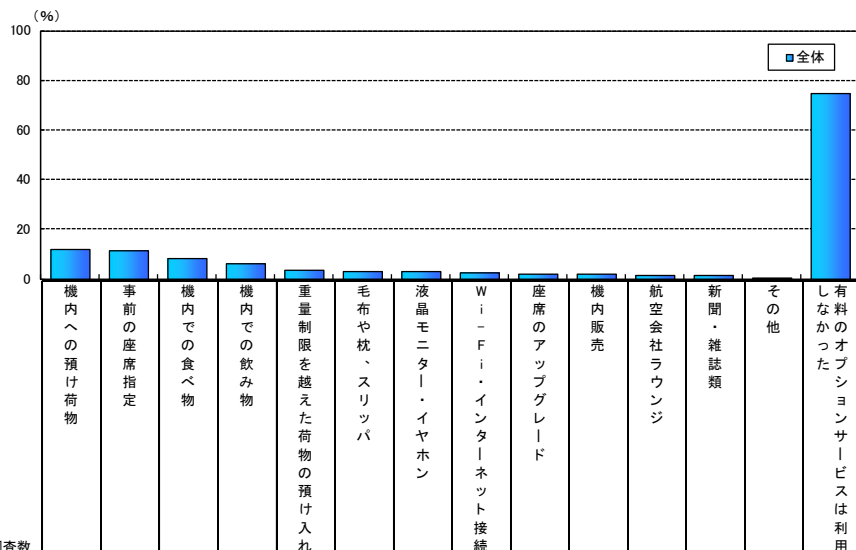
調査数		割合 (%)																																
全体	(n=4,000)	41.6	29.9	23.7	14.6	13.9	11.7	11.7	10.7	8.8	8.7	8.3	7.3	7.1	6.2	6.1	6.0	5.8	5.4	5.3	5.2	4.7	4.4	3.9	3.7	3.7	2.8	2.8	2.5	2.2	2.0	3.0	13.5	
性別	男性	(n=2,066)	41.7	28.5	25.1	16.3	15.4	12.5	12.2	10.1	9.6	9.1	7.3	8.0	8.0	6.7	6.3	6.5	6.7	6.2	5.0	4.9	6.0	4.9	4.5	4.7	3.9	3.0	2.6	2.4	2.5	2.1	3.0	12.4
	女性	(n=1,934)	41.4	31.3	22.2	12.7	12.4	10.9	11.1	11.3	7.9	8.2	9.4	6.5	6.2	5.6	5.9	5.4	4.9	4.4	5.6	5.4	3.4	3.9	3.2	2.6	3.5	2.5	3.0	2.6	1.9	1.9	2.9	14.6
年代別	18~29歳	(n=415)	42.4	33.7	24.8	16.6	9.2	16.9	15.4	9.2	9.2	7.2	5.5	8.0	7.0	3.9	6.7	5.3	4.6	5.1	6.5	5.3	3.4	3.9	4.1	0.7	1.7	3.9	4.3	2.2	2.7	0.5	3.4	11.6
	30~39歳	(n=570)	41.4	34.7	24.7	15.6	10.4	14.2	12.6	10.5	9.1	9.8	5.1	4.2	5.4	4.4	8.4	4.9	4.2	3.9	6.0	4.9	5.4	2.8	3.0	1.4	4.0	1.9	2.8	2.6	1.1	1.1	3.2	11.2
	40~49歳	(n=846)	42.0	33.6	23.3	12.8	11.0	12.8	13.2	10.3	9.1	8.0	6.3	6.4	7.3	6.5	7.3	5.8	5.3	5.1	5.7	4.6	4.6	4.3	4.0	3.5	4.0	2.8	1.5	3.1	3.1	2.4	2.4	11.5
	50~59歳	(n=1,023)	42.9	30.8	24.8	15.2	16.0	9.6	11.2	10.9	8.7	9.8	7.3	6.8	7.3	8.1	5.5	6.2	6.9	7.4	5.0	5.5	4.5	4.9	4.8	4.7	3.1	2.5	2.6	2.1	2.2	2.3	3.6	10.6
	60歳以上	(n=1,146)	39.9	22.5	22.1	14.0	17.7	9.8	9.0	11.3	8.4	8.0	13.4	9.7	7.7	5.8	4.5	6.7	6.4	4.5	4.5	5.3	5.1	5.1	3.3	5.2	4.5	3.0	3.3	2.5	2.1	2.4	2.7	19.4
居住地域別	関東	(n=1,924)	41.5	29.9	23.0	14.6	14.3	9.9	12.7	9.8	8.8	8.7	8.9	8.0	8.3	7.5	6.9	6.9	6.3	6.5	5.8	5.5	5.3	4.9	4.9	5.1	4.1	3.5	2.4	2.9	2.9	2.5	3.0	13.7
	関西	(n=868)	44.0	30.9	26.7	15.2	14.4	14.7	10.3	11.5	9.8	8.3	8.5	7.5	6.0	5.4	6.6	6.1	6.3	5.0	5.1	5.5	5.6	4.8	4.0	2.3	3.6	2.4	2.6	2.3	1.7	1.3	2.1	12.8
	東海	(n=426)	40.8	29.8	20.0	13.1	12.2	12.2	10.1	10.8	9.2	8.9	5.4	4.0	6.1	5.2	4.2	4.5	4.0	3.3	5.9	4.7	1.2	4.5	1.6	3.1	3.3	2.3	1.6	1.4	1.6	1.9	4.7	14.6
渡航形態別	PKG	(n=1,959)	37.3	21.6	23.7	14.7	12.6	7.0	5.2	9.2	6.2	6.2	14.5	8.6	7.7	4.4	5.9	6.5	5.4	4.3	2.6	5.6	4.7	4.4	2.3	3.5	1.4	3.1	4.6	2.4	2.5	1.5	2.8	22.4
	フルPKG	(n=703)	24.8	10.4	23.5	12.8	10.7	2.8	1.1	5.1	2.3	4.4	19.5	6.7	6.7	4.4	5.3	6.0	4.7	2.8	1.1	4.6	4.3	3.1	1.8	4.1	0.3	2.0	5.0	1.8	1.7	1.6	2.7	34.6
	中間PKG	(n=425)	36.2	22.6	25.6	16.9	12.9	7.5	3.8	11.3	7.3	7.3	16.5	12.2	8.9	5.2	6.1	7.5	5.9	5.2	1.9	5.2	5.6	4.7	2.8	2.1	1.2	3.3	5.9	2.1	2.8	2.1	3.3	20.9
	スケルトン	(n=831)	48.4	30.6	23.0	15.0	14.0	10.2	9.3	11.7	9.0	7.2	9.4	8.4	7.8	4.0	6.3	6.5	5.8	5.2	4.2	6.6	4.6	5.3	2.5	3.6	2.4	3.9	3.7	3.0	2.9	1.1	2.6	12.9
	FIT	(n=2,041)	45.7	37.8	23.7	14.5	15.2	16.3	17.9	12.0	11.3	11.0	2.4	6.0	6.6	7.8	6.4	5.4	6.2	6.3	7.9	4.8	4.8	4.5	5.3	4.0	5.9	2.5	1.0	2.6	2.0	2.5	3.2	4.9
同行者別	一人旅	(n=695)	41.2	35.4	23.2	13.4	11.4	17.8	18.4	12.5	11.7	12.8	4.5	6.5	6.9	8.5	7.2	6.6	5.6	6.0	9.1	4.7	4.3	4.7	5.2	4.2	8.3	2.4	0.9	4.0	2.2	2.3	2.9	8.1
	夫婦・カップル・新婚旅行	(n=1,220)	39.9	26.1	25.1	15.3	15.3	9.6	10.0	10.2	8.9	7.6	11.8	8.0	7.6	5.2	5.4	7.1	7.2	6.0	4.3	6.2	4.9	4.9	4.3	4.9	3.0	3.2	3.4	2.4	2.5	1.7	2.4	15.4
	友人	(n=648)	43.4	29.9	21.0	14.0	12.7	17.1	11.3	10.8	6.9	5.9	8.3	8.3	6.3	4.6	6.0	2.8	4.8	4.9	4.8	4.2	4.3	2.6	1.9	1.7	2.0	1.9	3.5	1.1	1.7	2.5	3.4	13.3
	家族旅行	(n=695)	44.6	28.2	25.2	16.3	13.2	11.4	10.4	12.2	8.1	7.5	8.9	8.2	7.8	3.7	5.6	6.8	4.6	4.5	4.3	5.2	5.8	5.2	3.2	2.9	3.7	3.0	3.6	2.7	1.9	1.9	3.0	14.5
利用クラス別	ビジネスクラス以上	(n=458)	38.9	29.7	34.7	23.1	19.2	4.1	9.8	7.6	10.5	14.6	9.0	9.6	15.7	14.2	8.7	14.2	11.4	12.0	5.0	8.5	7.2	12.9	9.2	31.4	4.6	8.3	0.9	3.9	7.0	2.6	2.2	6.3
	エコノミークラス	(n=3,542)	41.9	29.9	22.3	13.5	13.2	12.7	11.9	11.0	8.6	7.9	8.2	7.0	6.0	5.1	5.8	4.9	5.1	4.5	5.3	4.7	4.4	3.3	3.2	0.1	3.6	2.1	3.0	2.3	1.6	1.9	3.1	14.4

■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	知名度が高い航空会社である	派手な航空会社である	格安航空会社(LCC・ローコストキャリア)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	ダイヤ(運行スケジュール)の利便性がよい	乗り継ぎが便利である	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	客室乗務員の接客サービスがよい	利用する航空会社と提携している航空会社のマイレージが貯まる・加算条件がよい	便数が多い	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	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レージが貯まる・加算条件がよい	航空機の機材がよい(新しい、きれいな)	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	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	慣れた購入方法で買うことができる	旅行会社にすめられた	空港内の航空会社職員の接客サービスがよい	空港内の航空会社(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)	41.6	29.9	23.7	14.6	13.9	11.7	10.7	8.8	8.7	8.3	7.3	7.1	6.2	6.1	6.0	5.8	5.4	5.3	5.2	4.7	4.4	3.9	3.7	3.7	2.8	2.8	2.5	2.2	2.0	2.0	13.5		
ANA[日系]	(n=100)	41.0	23.0	69.0	22.0	3.0	—	2.0	8.0	8.0	8.0	9.0	16.0	20.0	5.0	5.0	13.0	9.0	20.0	10.0	10.0	37.0	10.0	16.0	11.0	3.0	8.0	3.0	2.0	10.0	—	—	11.0	
日本航空[日系]	(n=100)	54.0	23.0	60.0	27.0	1.0	3.0	1.0	7.0	11.0	2.0	12.0	27.0	20.0	3.0	7.0	11.0	11.0	27.0	2.0	13.0	45.0	15.0	17.0	6.0	8.0	10.0	2.0	5.0	9.0	—	—	6.0	
●パナ・エア[日系]	(n=100)	51.0	37.0	20.0	8.0	1.0	60.0	20.0	8.0	12.0	—	2.0	14.0	2.0	2.0	7.0	1.0	4.0	1.0	10.0	1.0	25.0	1.0	2.0	—	4.0	—	1.0	1.0	3.0	6.0	6.0		
●ピーチ・アビエーション[日系]	(n=100)	46.0	29.0	12.0	10.0	1.0	61.0	16.0	18.0	12.0	2.0	2.0	11.0	2.0	—	10.0	—	1.0	—	11.0	—	21.0	1.0	—	—	10.0	1.0	—	—	1.0	1.0	5.0		
アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	29.0	31.0	22.0	22.0	24.0	2.0	12.0	8.0	7.0	19.0	7.0	2.0	5.0	11.0	8.0	2.0	9.0	5.0	6.0	4.0	4.0	1.0	5.0	7.0	3.0	1.0	1.0	3.0	3.0	1.0	6.0	13.0	
エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	35.0	21.0	29.0	16.0	17.0	2.0	10.0	7.0	7.0	8.0	11.0	8.0	4.0	12.0	5.0	3.0	4.0	5.0	7.0	1.0	4.0	4.0	3.0	4.0	2.0	4.0	1.0	2.0	4.0	1.0	3.0	—	20.0
デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	50.0	31.0	17.0	13.0	12.0	1.0	8.0	10.0	10.0	6.0	11.0	2.0	4.0	1.0	7.0	4.0	4.0	11.0	4.0	5.0	—	5.0	9.0	4.0	2.0	2.0	7.0	1.0	2.0	4.0	1.0	14.0	
ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	38.0	33.0	15.0	17.0	13.0	—	7.0	3.0	9.0	6.0	6.0	4.0	1.0	14.0	9.0	2.0	3.0	12.0	1.0	5.0	—	—	13.0	3.0	3.0	—	1.0	3.0	—	1.0	5.0	13.0	
カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	47.0	32.0	43.0	26.0	37.0	2.0	3.0	7.0	10.0	8.0	5.0	2.0	7.0	6.0	9.0	6.0	3.0	8.0	5.0	8.0	4.0	3.0	3.0	1.0	—	3.0	5.0	4.0	5.0	3.0	2.0	9.0	
●ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	57.0	34.0	20.0	15.0	11.0	36.0	19.0	14.0	9.0	8.0	5.0	9.0	3.0	—	8.0	1.0	1.0	2.0	6.0	1.0	2.0	1.0	—	2.0	5.0	3.0	2.0	2.0	3.0	1.0	7.0		
ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	56.0	31.0	23.0	11.0	16.0	2.0	8.0	14.0	6.0	2.0	10.0	12.0	4.0	—	4.0	6.0	1.0	2.0	5.0	5.0	2.0	3.0	2.0	2.0	3.0	2.0	3.0	10.0	3.0	1.0	1.0	3.0	16.0
アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	45.0	39.0	22.0	17.0	21.0	4.0	10.0	13.0	12.0	5.0	10.0	5.0	6.0	5.0	11.0	5.0	4.0	5.0	2.0	3.0	3.0	1.0	4.0	2.0	6.0	2.0	2.0	—	2.0	2.0	7.0	6.0	
●エアアジアX[アジア系]	(n=100)	47.0	35.0	12.0	12.0	5.0	46.0	25.0	11.0	8.0	12.0	5.0	3.0	1.0	—	6.0	1.0	1.0	12.0	—	2.0	—	—	—	3.0	6.0	1.0	—	—	1.0	5.0	7.0		
エア・アジア[アジア系]	(n=100)	57.0	36.0	26.0	15.0	20.0	2.0	9.0	18.0	13.0	1.0	8.0	12.0	9.0	11.0	3.0	6.0	5.0	4.0	6.0	4.0	1.0	3.0	—	2.0	3.0	2.0	2.0	—	2.0	2.0	10.0		
ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	68.0	27.0	21.0	9.0	30.0	—	2.0	7.0	7.0	4.0	5.0	7.0	7.0	5.0	1.0	4.0	6.0	3.0	1.0	5.0	1.0	5.0	1.0	8.0	1.0	3.0	1.0	4.0	1.0	—	5.0	7.0	
キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	39.0	28.0	28.0	17.0	7.0	2.0	8.0	13.0	14.0	2.0	11.0	8.0	6.0	5.0	7.0	7.0	4.0	2.0	4.0	4.0	—	2.0	4.0	2.0	3.0	—	3.0	2.0	—	4.0	4.0	15.0	
●ジェットスター・アジア航空[アジア系]	(n=100)	51.0	38.0	10.0	12.0	7.0	55.0	22.0	20.0	17.0	6.0	5.0	2.0	3.0	6.0	1.0	4.0	4.0	11.0	—	4.0	2.0	2.0	1.0	12.0	1.0	2.0	—	1.0	—	2.0	10.0		
シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	47.0	25.0	42.0	39.0	16.0	3.0	5.0	9.0	8.0	8.0	10.0	11.0	21.0	5.0	5.0	9.0	9.0	8.0	1.0	7.0	1.0	7.0	3.0	2.0	1.0	5.0	4.0	2.0	2.0	—	1.0	9.0	
●スクート[アジア系]	(n=100)	47.0	26.0	11.0	4.0	4.0	55.0	25.0	9.0	6.0	3.0	3.0	9.0	3.0	1.0	3.0	2.0	11.0	2.0	11.0	1.0	2.0	4.0	3.0	5.0	6.0	2.0	—	2.0	4.0	5.0	—	9.0	
大韓航空[アジア系]	(n=100)	39.0	30.0	15.0	14.0	18.0	1.0	11.0	14.0	4.0	5.0	6.0	6.0	2.0	6.0	5.0	6.0	2.0	2.0	2.0	—	—	4.0	2.0	5.0	2.0	1.0	5.0	2.0	—	2.0	6.0	15.0	
●タイガーエア台湾[アジア系]	(n=100)	48.0	33.0	9.0	2.0	10.0	42.0	17.0	16.0	7.0	3.0	2.0	6.0	3.0	—	5.0	—	3.0	—	5.0	—	1.0	1.0	—	—	3.0	—	1.0	—	1.0	—	5.0	11.0	
タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	57.0	38.0	27.0	13.0	25.0	—	10.0	9.0	16.0	10.0	1.0	4.0	6.0	7.0	9.0	7.0	5.0	3.0	1.0	3.0	1.0	1.0	3.0	4.0	3.0	1.0	3.0	6.0	—	2.0	4.0	13.0	
●チェジュ航空[アジア系]	(n=100)	51.0	39.0	10.0	5.0	12.0	39.0	26.0	18.0	7.0	1.0	4.0	5.0	—	1.0	—	2.0	1.0	1.0	10.0	1.0	—	—	—	9.0	—	1.0	1.0	1.0	5.0	3.0	6.0		
チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	46.0	27.0	10.0	7.0	12.0	4.0	14.0	16.0	9.0	1.0	8.0	12.0	2.0	3.0	2.0	2.0	—	5.0	1.0	—	1.0	—	2.0	2.0	—	7.0	5.0	—	1.0	2.0	6.0		
中国国際航空[アジア系]	(n=100)	32.0	28.0	6.0	3.0	11.0	3.0	16.0	8.0	6.0	6.0	7.0	1.0	2.0	9.0	7.0	1.0	2.0	6.0	5.0	1.0	1.0	2.0	4.0	4.0	3.0	1.0	3.0	7.0	—	5.0	6.0	17.0	
中国東方航空[アジア系]	(n=100)	38.0	26.0	8.0	5.0	12.0	8.0	12.0	10.0	5.0	6.0	12.0	1.0	2.0	2.0	6.0	1.0	—	5.0	8.0	—	2.0	3.0	5.0	2.0	1.0	3.0	5.0	2.0	1.0	3.0	4.0	21.0	
フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	61.0	34.0	11.0	5.0	19.0	—	9.0	15.0	10.0	6.0	4.0	8.0	3.0	4.0	7.0	2.0	6.0	—	2.0	2.0	3.0	—	1.0	1.0	3.0	—	3.0	3.0	—	1.0	3.0	9.0	
ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	43.0	19.0	9.0	—	16.0	1.0	7.0	16.0	5.0	8.0	5.0	3.0	8.0	1.0	—	9.0	2.0	5.0	3.0	2.0	3.0	2.0	2.0	1.0	—	3.0	3.0	1.0	1.0	5.0	23.0		
香港航空[アジア系]	(n=100)	48.0	32.0	15.0	3.0	9.0	19.0	16.0	12.0	7.0	4.0	7.0	5.0	8.0	3.0	7.0	5.0	4.0	5.0	5.0	—	6.0	1.0	2.0	1.0	3.0	2.0	4.0	5.0	2.0	5.0	17.0		
マレーシア航空[アジア系]	(n=100)	40.0	30.0	19.0	10.0	18.0	5.0	17.0	5.0	11.0	8.0	11.0	6.0	7.0	9.0	5.0	3.0	6.0	6.0	1.0	3.0	5.0	1.0	3.0	3.0	3.0	4.0	1.0	2.0	1.0	5.0	14.0		
KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	21.0	34.0	36.0	20.0	11.0	1.0	11.0	6.0	11.0	21.0	13.0	10.0	8.0	6.0	8.0	7.0	4.0	6.0	3.0	10.0	—	5.0	6.0	3.0	3.0	4.0	4.0	2.0	1.0	3.0	15.0		
アリタリア・イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	49.0	20.0	8.0	15.0	24.0	1.0	4.0	8.0	4.0	7.0	12.0	5.0	4.0	3.0	5.0	7.0	1.0	4.0	4.0	1.0	2.0	3.0	3.0	2.0	1.0	4.0	3.0	—	2.0	2.0	18.0		
エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	44.0	31.0	39.0	30.0	23.0	—	3.0	5.0	7.0	15.0	6.0	6.0	15.0	4.0	19.0	11.0	9.0	4.0	3.0	11.0	2.0	7.0	4.0	6.0	2.0	4.0	5.0	2.0					

■利用した有料オプションサービス(全体/複数回答)



調査数		(n=4,000)															
航空会社別	サービス	機内への預け荷物	事前の座席指定	機内での食べ物	機内での飲み物	重量制限を越えた荷物の預け入れ	毛布や枕、スリッパ	液晶モニター・イヤホン	Wi-Fi・インターネット接続	座席のアップグレード	機内販売	航空会社ラウンジ	新聞・雑誌類	その他	有料のオプションサービスは利用しなかった		
全体	(n=4,000)	12.2	11.6	8.4	6.4	3.9	3.1	3.0	2.5	2.3	2.3	1.8	1.7	0.2	75.1		
航空会社別	ANA[日系]	(n=100)	9.0	8.0	7.0	7.0	2.0	6.0	1.0	2.0	4.0	7.0	6.0	3.0	—	75.0	
	日本航空[日系]	(n=100)	9.0	10.0	6.0	6.0	3.0	4.0	8.0	5.0	—	4.0	1.0	1.0	—	83.0	
	● バニラ・エア[日系]	(n=100)	21.0	35.0	17.0	16.0	9.0	3.0	1.0	2.0	7.0	4.0	1.0	1.0	—	40.0	
	● ビーチ・アビエーション[日系]	(n=100)	28.0	31.0	3.0	4.0	15.0	1.0	1.0	4.0	2.0	1.0	—	—	—	44.0	
	アメリカン航空[南・北米系]	アメリカン航空[南・北米系]	(n=100)	16.0	16.0	10.0	6.0	5.0	4.0	5.0	3.0	2.0	2.0	2.0	—	76.0	
		エア・カナダ[南・北米系]	(n=100)	4.0	2.0	4.0	5.0	—	1.0	1.0	3.0	3.0	1.0	—	1.0	—	86.0
		デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	7.0	11.0	8.0	4.0	2.0	5.0	5.0	2.0	2.0	—	2.0	—	—	80.0
		ユナイテッド航空[南・北米系]	(n=100)	2.0	4.0	3.0	4.0	1.0	—	1.0	—	1.0	—	1.0	—	—	90.0
		カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	15.0	20.0	15.0	13.0	9.0	6.0	9.0	5.0	5.0	6.0	4.0	6.0	—	66.0
		● ジェットスター航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	37.0	22.0	24.0	15.0	19.0	16.0	12.0	5.0	5.0	4.0	1.0	2.0	—	36.0
	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	7.0	8.0	6.0	2.0	1.0	2.0	2.0	4.0	6.0	2.0	2.0	3.0	—	83.0	
	アジア系	アジアナ航空[アジア系]	(n=100)	11.0	11.0	10.0	6.0	1.0	4.0	5.0	2.0	2.0	1.0	3.0	2.0	—	76.0
		● エアアジアX[アジア系]	(n=100)	39.0	29.0	32.0	14.0	10.0	5.0	—	—	2.0	—	1.0	—	—	33.0
		エバー航空[アジア系]	(n=100)	6.0	6.0	5.0	3.0	—	1.0	3.0	—	—	—	1.0	1.0	—	93.0
		● ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	8.0	6.0	2.0	1.0	1.0	2.0	—	1.0	—	1.0	1.0	—	—	91.0
		キャセイパシフィック航空[アジア系]	(n=100)	7.0	7.0	4.0	5.0	2.0	2.0	3.0	—	—	—	2.0	—	—	88.0
		● ジェットスター・アジア航空[アジア系]	(n=100)	29.0	31.0	12.0	9.0	20.0	1.0	2.0	3.0	3.0	4.0	—	2.0	—	43.0
		シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	12.0	8.0	8.0	6.0	2.0	2.0	3.0	2.0	1.0	2.0	1.0	—	—	81.0
		● スクート[アジア系]	(n=100)	26.0	23.0	19.0	14.0	7.0	4.0	3.0	4.0	3.0	4.0	1.0	—	—	51.0
		大韓航空[アジア系]	(n=100)	7.0	5.0	5.0	4.0	—	4.0	1.0	1.0	1.0	5.0	5.0	3.0	—	86.0
		● タイガーエア台湾[アジア系]	(n=100)	21.0	17.0	13.0	7.0	10.0	1.0	1.0	1.0	1.0	—	1.0	—	—	58.0
		タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	8.0	8.0	7.0	7.0	—	4.0	5.0	2.0	—	—	1.0	3.0	—	89.0
		● チェジュ航空[アジア系]	(n=100)	12.0	9.0	3.0	2.0	3.0	—	—	—	—	2.0	1.0	—	—	76.0
		チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	7.0	3.0	5.0	4.0	1.0	2.0	1.0	—	—	1.0	—	2.0	—	90.0
		中国国際航空[アジア系]	(n=100)	8.0	5.0	5.0	3.0	1.0	3.0	—	2.0	—	1.0	—	1.0	2.0	88.0
		中国東方航空[アジア系]	(n=100)	8.0	2.0	4.0	4.0	1.0	—	2.0	—	—	—	—	1.0	1.0	90.0
		フィリピン航空[アジア系]	(n=100)	17.0	12.0	11.0	6.0	2.0	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	2.0	4.0	—	70.0
	ベトナム航空[アジア系]	(n=100)	6.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	1.0	1.0	3.0	—	1.0	—	88.0	
	香港航空[アジア系]	(n=100)	16.0	17.0	12.0	10.0	2.0	3.0	2.0	2.0	2.0	—	3.0	1.0	—	68.0	
	マレーシア航空[アジア系]	(n=100)	12.0	7.0	8.0	5.0	1.0	3.0	4.0	5.0	—	3.0	2.0	2.0	—	79.0	
	ヨーロッパ系	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	9.0	13.0	5.0	4.0	1.0	1.0	2.0	1.0	5.0	2.0	—	—	1.0	77.0
		アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	6.0	3.0	3.0	5.0	1.0	2.0	3.0	1.0	1.0	—	—	1.0	—	86.0
エールフランス航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	9.0	12.0	10.0	11.0	5.0	5.0	5.0	7.0	6.0	3.0	3.0	6.0	—	69.0	
フィンランド航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	8.0	10.0	2.0	4.0	1.0	1.0	3.0	1.0	3.0	—	3.0	2.0	—	81.0	
ブリティッシュ・エアウエイズ[ヨーロッパ系]		(n=100)	6.0	11.0	9.0	10.0	3.0	3.0	5.0	3.0	1.0	7.0	3.0	3.0	—	77.0	
ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]		(n=100)	3.0	7.0	5.0	4.0	1.0	3.0	2.0	2.0	2.0	3.0	1.0	2.0	—	84.0	
中近東・アフリカ系	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	14.0	15.0	17.0	13.0	8.0	7.0	7.0	11.0	13.0	8.0	10.0	5.0	—	71.0	
	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	6.0	6.0	4.0	3.0	—	2.0	—	3.0	1.0	3.0	2.0	2.0	—	86.0	
	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	5.0	4.0	6.0	4.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	3.0	4.0	—	1.0	86.0	
	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)	7.0	8.0	3.0	2.0	2.0	3.0	3.0	3.0	2.0	1.0	2.0	3.0	1.0	89.0	

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

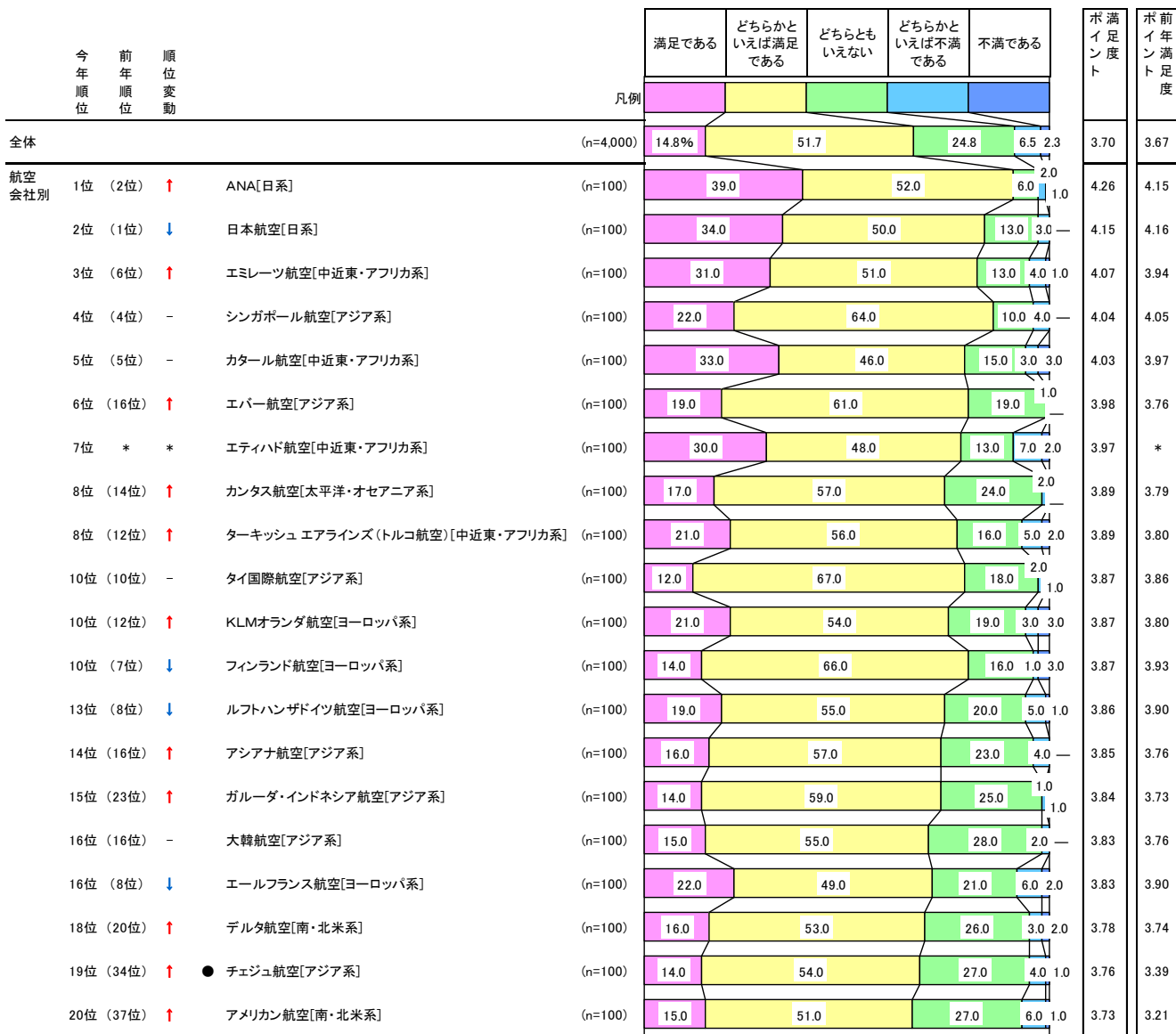
第2部 航空会社評価



1. 総合満足度 –TOP20–

- 総合満足度は、全体平均で3.70ポイント。
- 前年からトップ2が入れ替わり、トップはANA(4.26ポイント)で、2位が日本航空(4.15ポイント)。次いでエミレーツ航空(4.07ポイント)がランクイン。
- エバー航空(3.98ポイント)は前年16位から6位へ。チェジュ航空(3.76ポイント)は前年34位から19位に、アメリカン航空(3.73ポイント)は前年37位から20位に大幅ランクアップ。

■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。

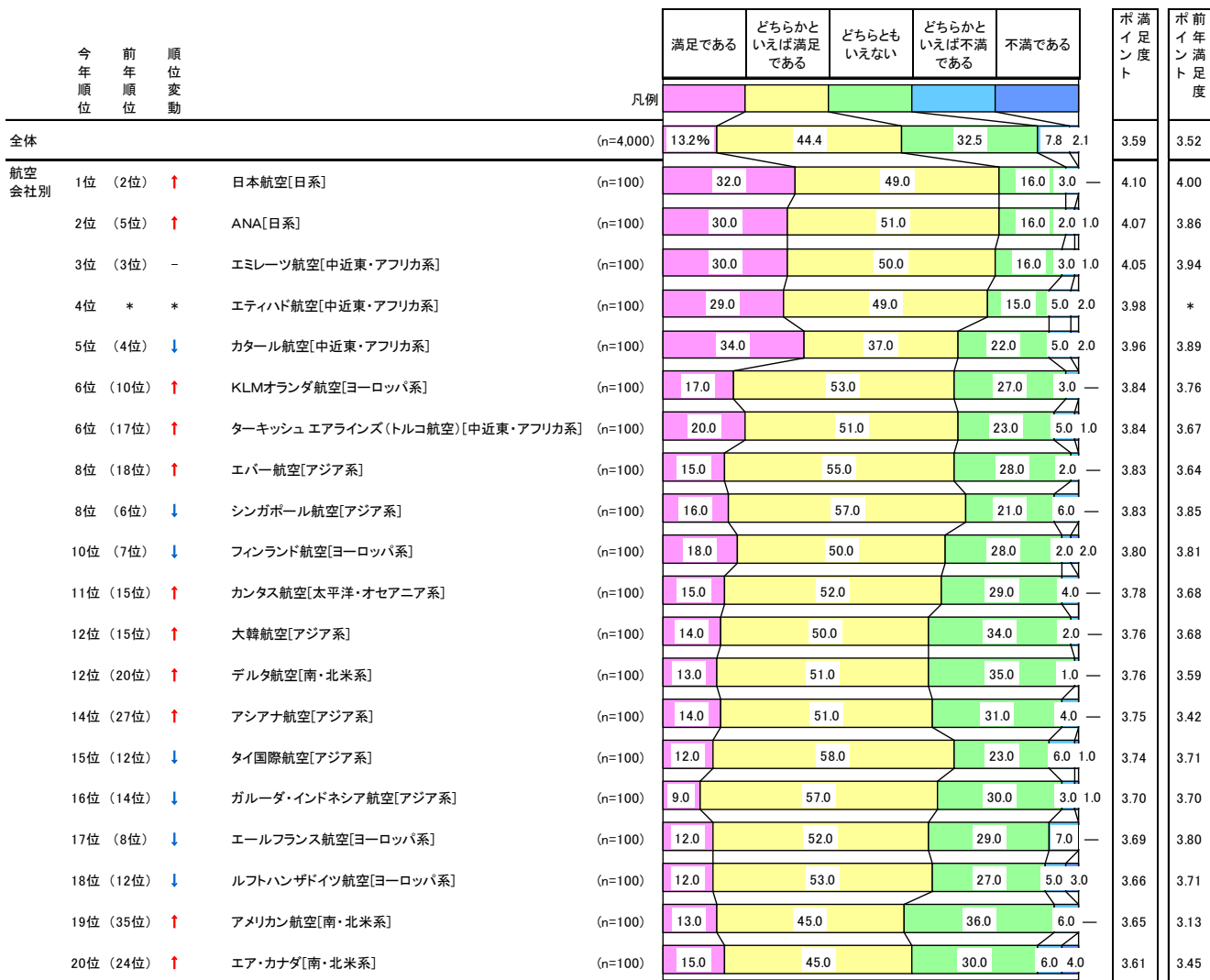
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

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3.59ポイント。
- 日本航空が4.10ポイントで前年2位からトップに。2位にはANA(4.07ポイント)が前回5位からランクアップし、日系2社が並ぶ。次いで、エミレーツ航空(4.05ポイント)がランクイン。
- アシアナ航空(3.75ポイント)は前年27位から14位に、アメリカン航空(3.65ポイント)は前年35位から19位に大幅ランクアップ。
- 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	(%)								
	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	2,303	35.9	36.8	25.3	7.9	18.8	11.3	1.7	22.9
不満理由	1,697	14.8	29.3	7.5	8.6	12.1	9.3	1.6	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。

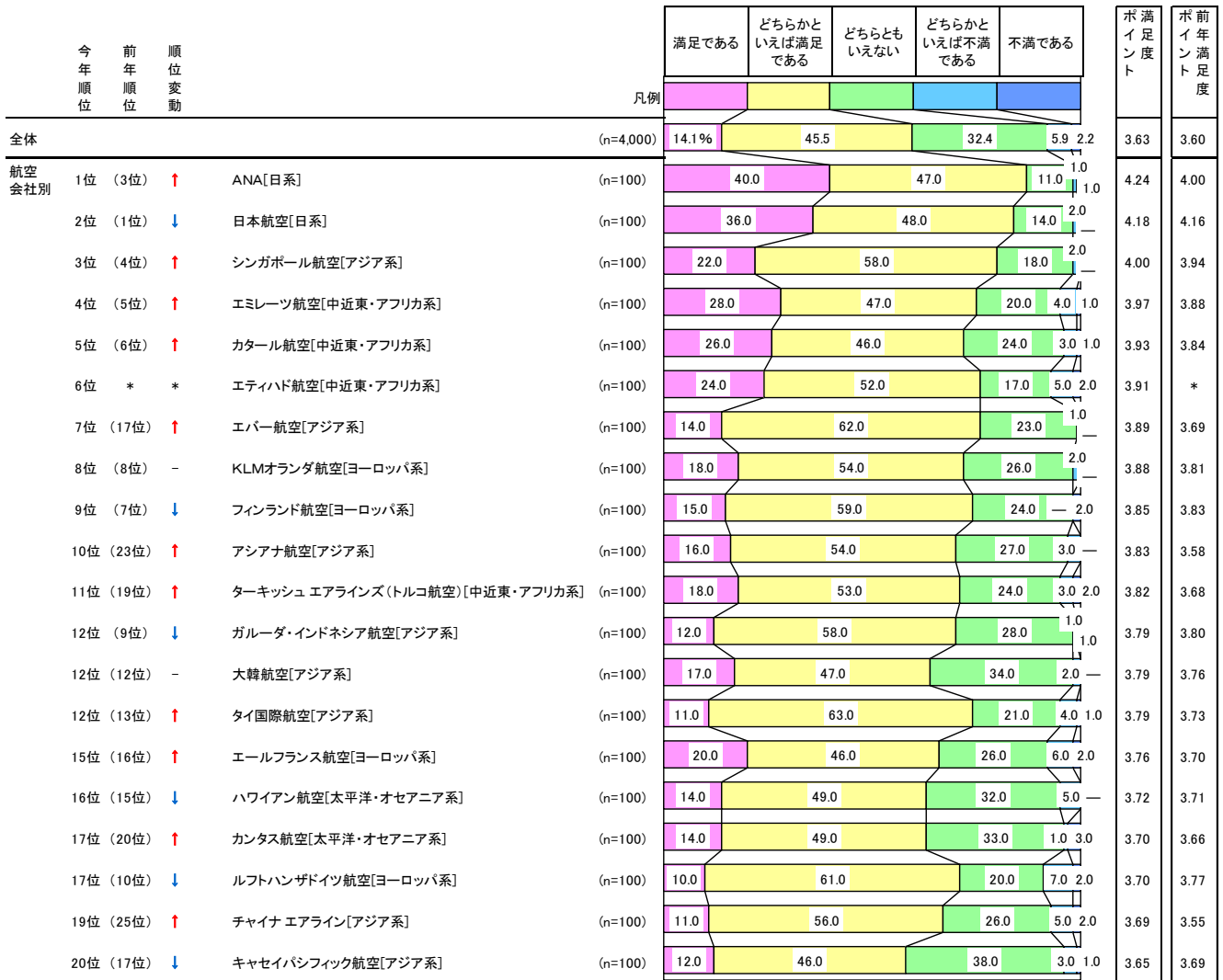
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

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3.63ポイント。
- ANAが4.24ポイントで前年3位からトップに。次いで、日本航空(4.18ポイント)、シンガポール航空(4.00ポイント)が続く。
- エバー航空(3.89ポイント)は前年17位から7位に、アジアナ航空(3.83ポイント)は前年23位から10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。
 ※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	機転の良さ(気が利く)	雰囲気の良い	日本語対応	離着陸時などの案内	その他	特になし
満足理由	2,383	18.2	45.7	20.0	13.2	42.5	26.1	8.9	0.5	12.6
不満理由	1,617	8.0	18.0	5.6	13.7	14.3	17.0	3.2	2.1	46.6

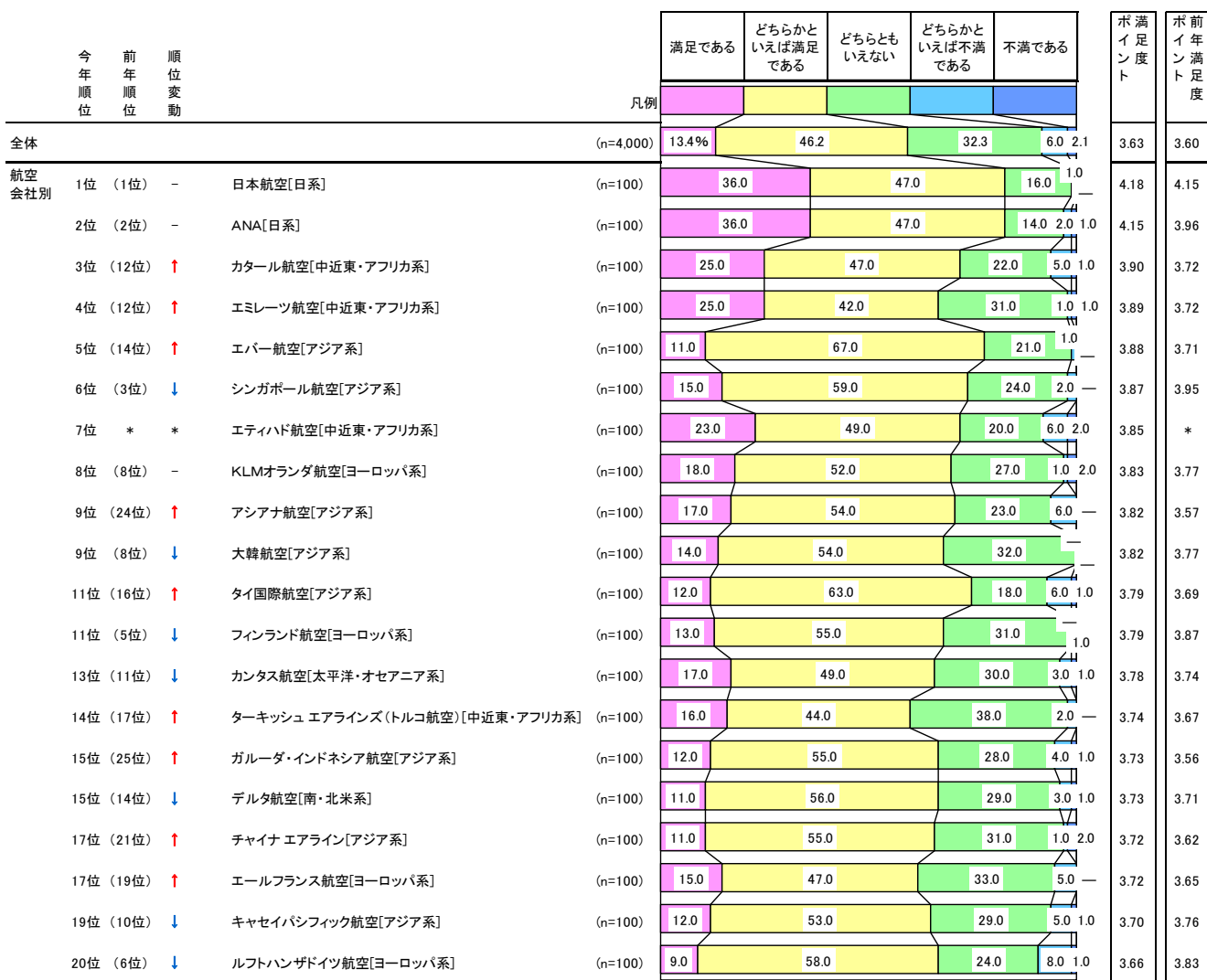
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。
 ※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

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3.63ポイント。
- 昨年に続いてトップは日本航空(4.18ポイント)で、2位はANA(4.15ポイント)。次いでカタール航空(3.90ポイント)、エミレーツ航空(3.89ポイント)が前回12位から、エバー航空(3.88ポイント)が前回14位からランクアップ。
- アシアナ航空(3.82ポイント)は前年24位から9位に、ガルーダ・インドネシア航空(3.73ポイント)は前年25位から15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	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	2,386	64.7	27.5	14.3	4.9	0.6	24.6
不満理由	1,614	25.9	14.6	7.2	3.3	3.3	56.1

※「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

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3.53ポイント。
- 昨年に引き続きトップはエミレーツ航空で4.04ポイント。次いで、カタール航空(3.99ポイント)、シンガポール航空(3.96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」が突出。

■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	機内飲食サービス利用者数(n)	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		
凡例					13.2%	43.0	31.2	8.8	3.8		
全体				(n=3,687)						3.53	3.57
1位	(1位)	-	エミレーツ航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	29.0	51.0	15.0	5.0	0.0	4.04	3.98
2位	(5位)	↑	カタール航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	29.0	48.0	18.0	3.0	2.0	3.99	3.89
3位	(3位)	-	シンガポール航空[アジア系]	(n=100)	20.0	59.0	18.0	3.0	0.0	3.96	3.92
4位	*	*	エティハド航空[中近東・アフリカ系]	(n=100)	27.0	49.0	16.0	6.0	2.0	3.93	*
5位	(6位)	↑	ANA[日系]	(n=100)	24.0	53.0	16.0	5.0	2.0	3.92	3.83
5位	(4位)	↓	日本航空[日系]	(n=100)	26.0	49.0	18.0	5.0	2.0	3.92	3.90
7位	(7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)	23.0	51.0	20.0	3.0	3.0	3.88	3.81
8位	(9位)	↑	KLMオランダ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	23.0	46.0	24.0	7.0	0.0	3.85	3.78
9位	(20位)	↑	エバー航空[アジア系]	(n=100)	16.0	53.0	28.0	3.0	0.0	3.82	3.52
10位	(16位)	↑	タイ国際航空[アジア系]	(n=100)	11.0	63.0	23.0	2.0	1.0	3.81	3.59
11位	(8位)	↓	エールフランス航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	20.0	50.0	20.0	7.0	3.0	3.77	3.79
12位	(14位)	↑	ガルーダ・インドネシア航空[アジア系]	(n=100)	11.0	56.0	30.0	2.0	1.0	3.74	3.69
13位	(10位)	↓	フィンランド航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	10.0	58.0	25.0	5.0	2.0	3.69	3.76
14位	(10位)	↓	ルフトハンザドイツ航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	10.0	56.0	25.0	8.0	1.0	3.66	3.76
15位	(16位)	↑	デルタ航空[南・北米系]	(n=100)	16.0	46.0	27.0	8.0	3.0	3.64	3.59
16位	(15位)	↓	カンタス航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	12.0	49.0	31.0	6.0	2.0	3.63	3.61
17位	(20位)	↑	チャイナ エアライン[アジア系]	(n=100)	10.0	52.0	31.0	3.0	4.0	3.61	3.52
18位	(18位)	-	大韓航空[アジア系]	(n=100)	15.0	43.0	30.0	9.0	3.0	3.58	3.54
19位	(25位)	↑	ハワイアン航空[太平洋・オセアニア系]	(n=100)	14.0	38.0	38.0	9.0	1.0	3.55	3.42
20位	(23位)	↑	アリタリア-イタリア航空[ヨーロッパ系]	(n=100)	8.0	52.0	29.0	8.0	3.0	3.54	3.48

※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」「スクート」「タイガーエア台湾」「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	(%)									
	食事の味	食事の量	食事メニューの多様性	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	2,073	61.8	38.1	19.2	21.0	28.2	29.8	28.4	0.4	6.6
不満理由	1,614	45.5	11.3	20.9	6.6	4.7	5.8	11.0	2.7	30.7

※「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。

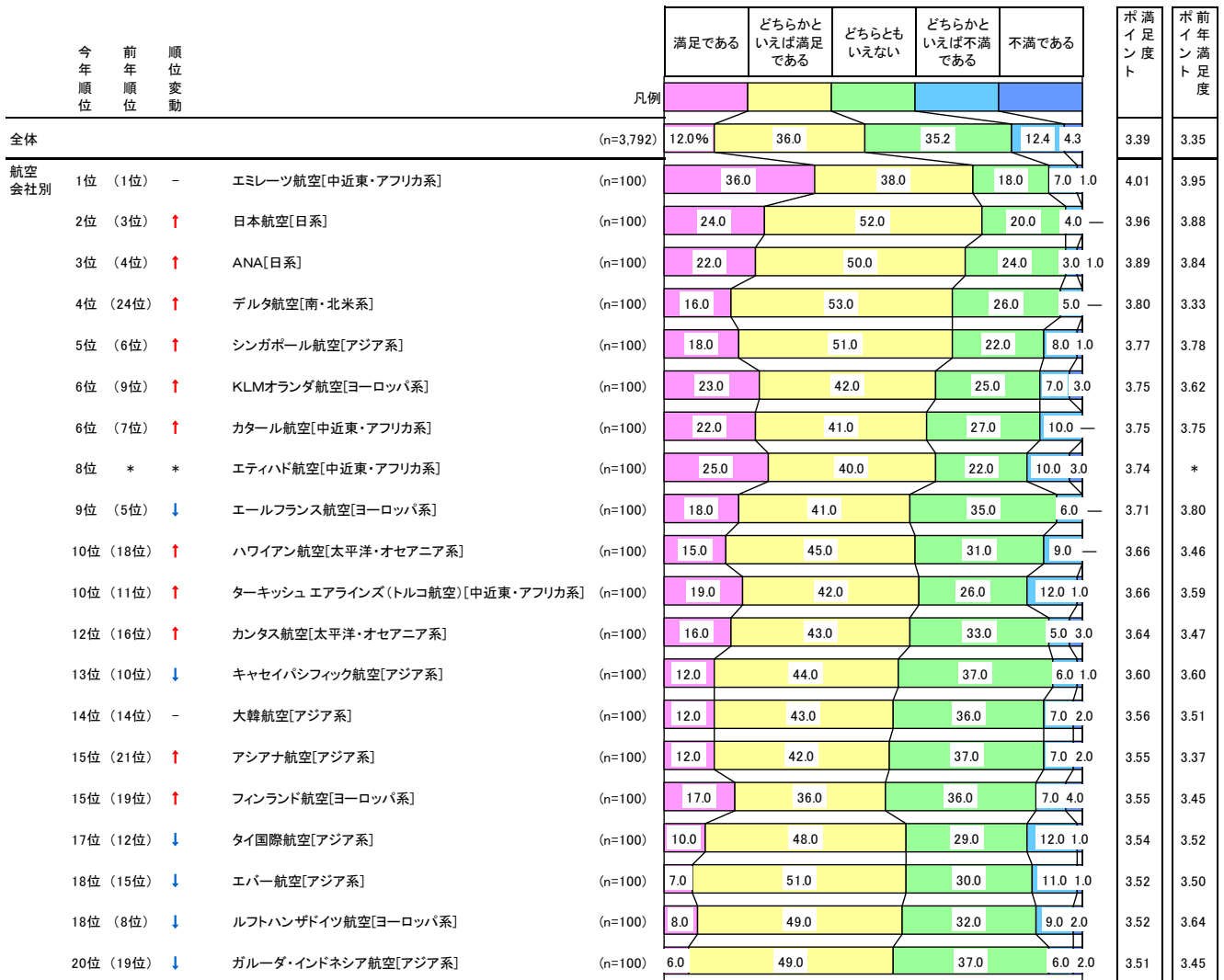
※「不満理由」は満足度について「どちらともいえない」「どちらかといえば不満である」「不満である」と回答した者に聴取。

2. 項目別満足度

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4.01ポイント。次いで、日本航空(3.96ポイント)、ANA(3.89ポイント)が続く。
- 満足理由、不満理由は「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」「映画・テレビの日本語対応の有無」が上位。

■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)



※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」「スクート」「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	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	映画・テレビの日本語対応の有無	音楽チャンネル数	音楽のプログラム内容	日本のコンテンツ(邦画・邦楽など)の有無	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	ご自身のスマートフォン・タブレットの専用アプリと連動したコンテンツ	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	1,821	36.8	42.0	33.0	10.4	8.7	16.1	6.8	9.6	5.7	2.6	2.9	2.1	8.2	2.7	0.3	16.5
不満理由	1,971	17.0	21.3	23.5	4.9	5.0	12.4	2.6	5.2	4.4	1.1	2.3	1.4	6.8	2.2	2.5	40.3

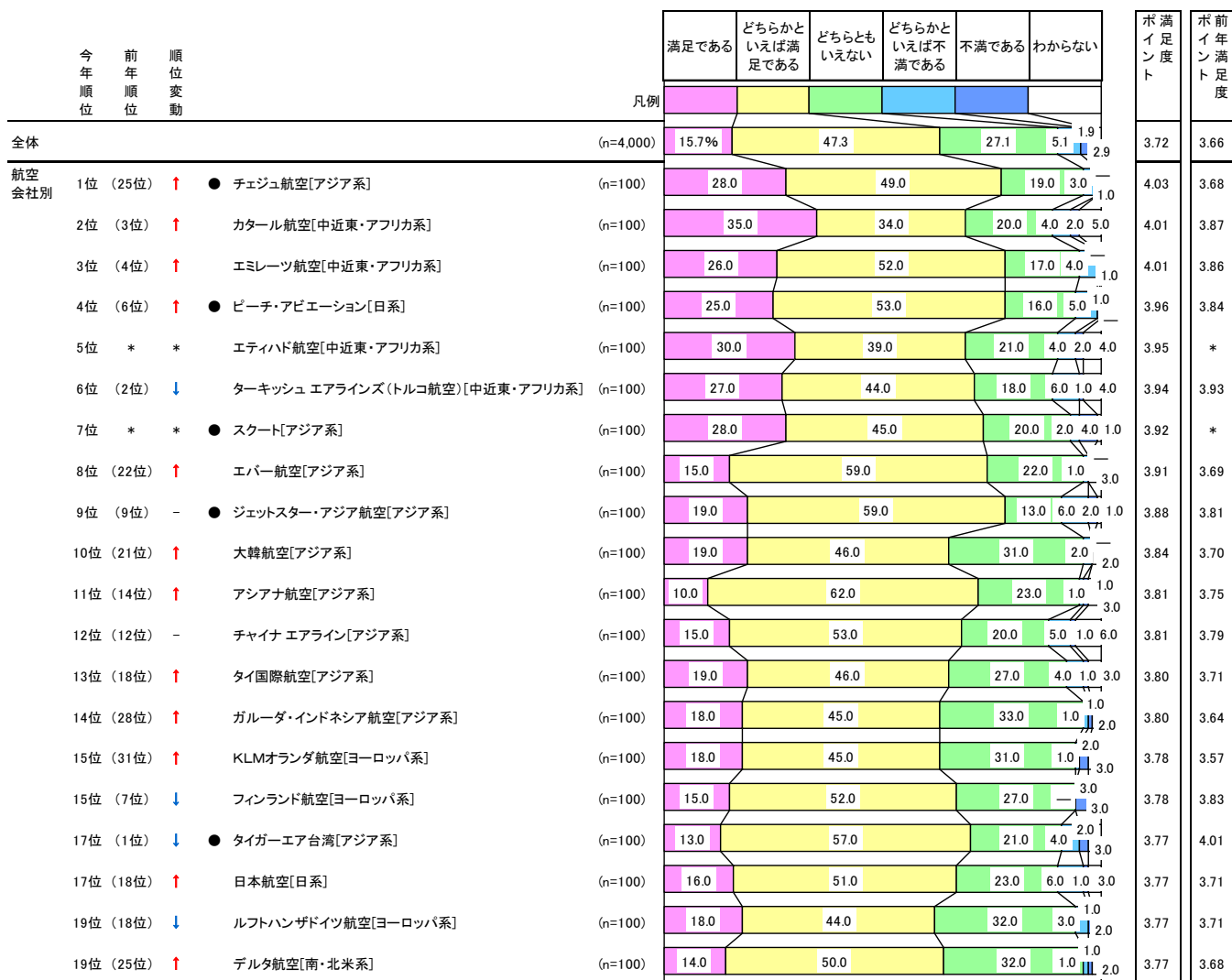
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

※「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。

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3.72ポイント。
- トップはチェジュ航空(4.03ポイント)で、前年25位から大幅ランクアップ。次いで、カタール航空(4.01ポイント)、エミレーツ航空(4.01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。

※小数点以下第三位までの値で順位をつけているため、満足度ポイントが同じでも順位が異なる場合がある。

※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	2,519	65.0	38.6	32.1	20.2	22.0	21.3	24.0	2.1	4.3
不満理由	1,364	33.5	24.3	14.9	10.3	15.2	19.2	7.3	5.2	28.2

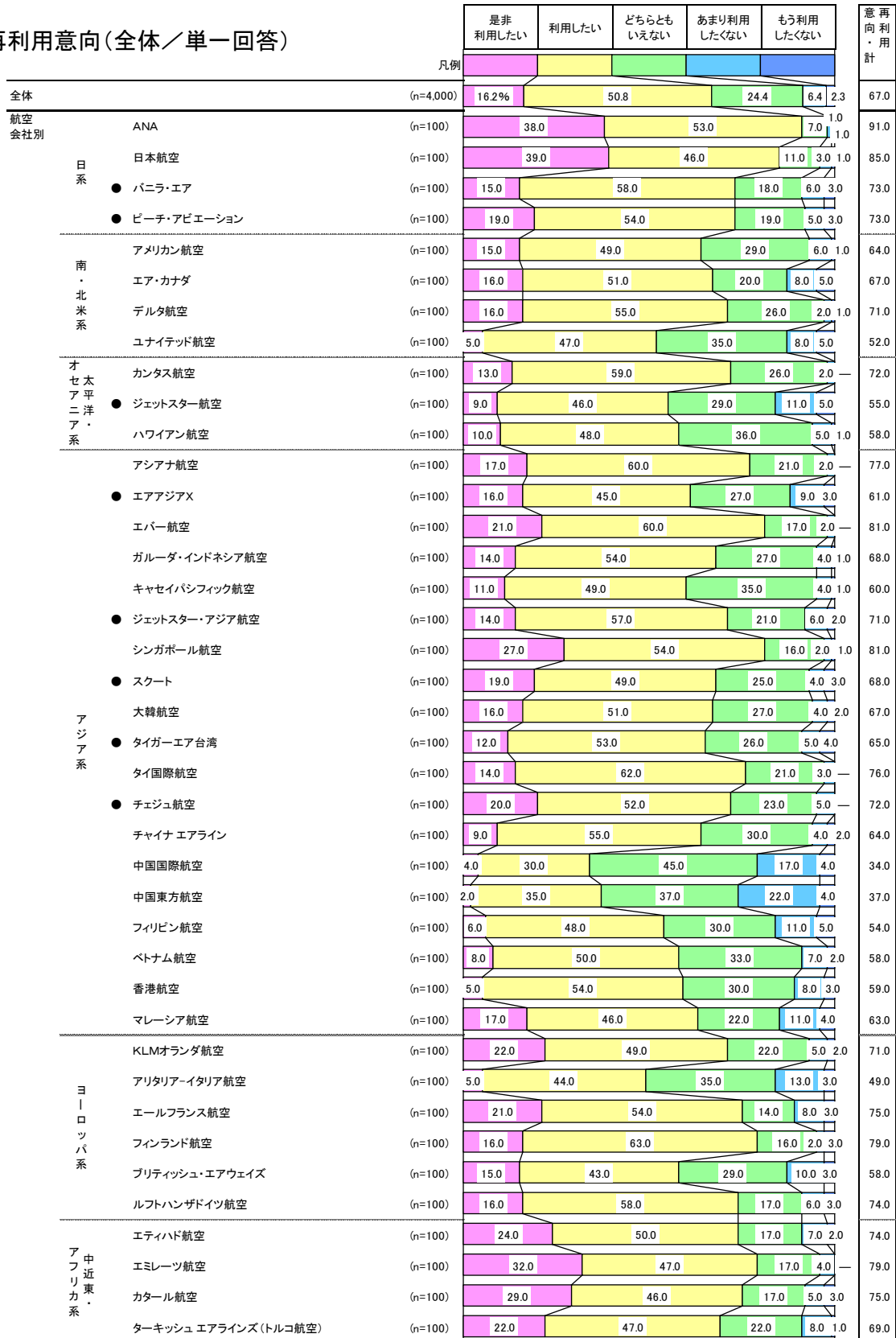
※「満足理由」は満足度について「満足である」「どちらかといえば満足である」と回答した者に聴取。

※「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。

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67%。
- 航空会社別でみると、「再利用意向・計」はANAが91%でトップ。2位は日本航空(85%)、次いでエバー航空とシンガポール航空が同率(81%)で続く。
- LCCではバニラ・エア、ピーチ・アビエーションの「再利用意向・計」が73%で、全体の同率13位。

■再利用意向(全体/単一回答)

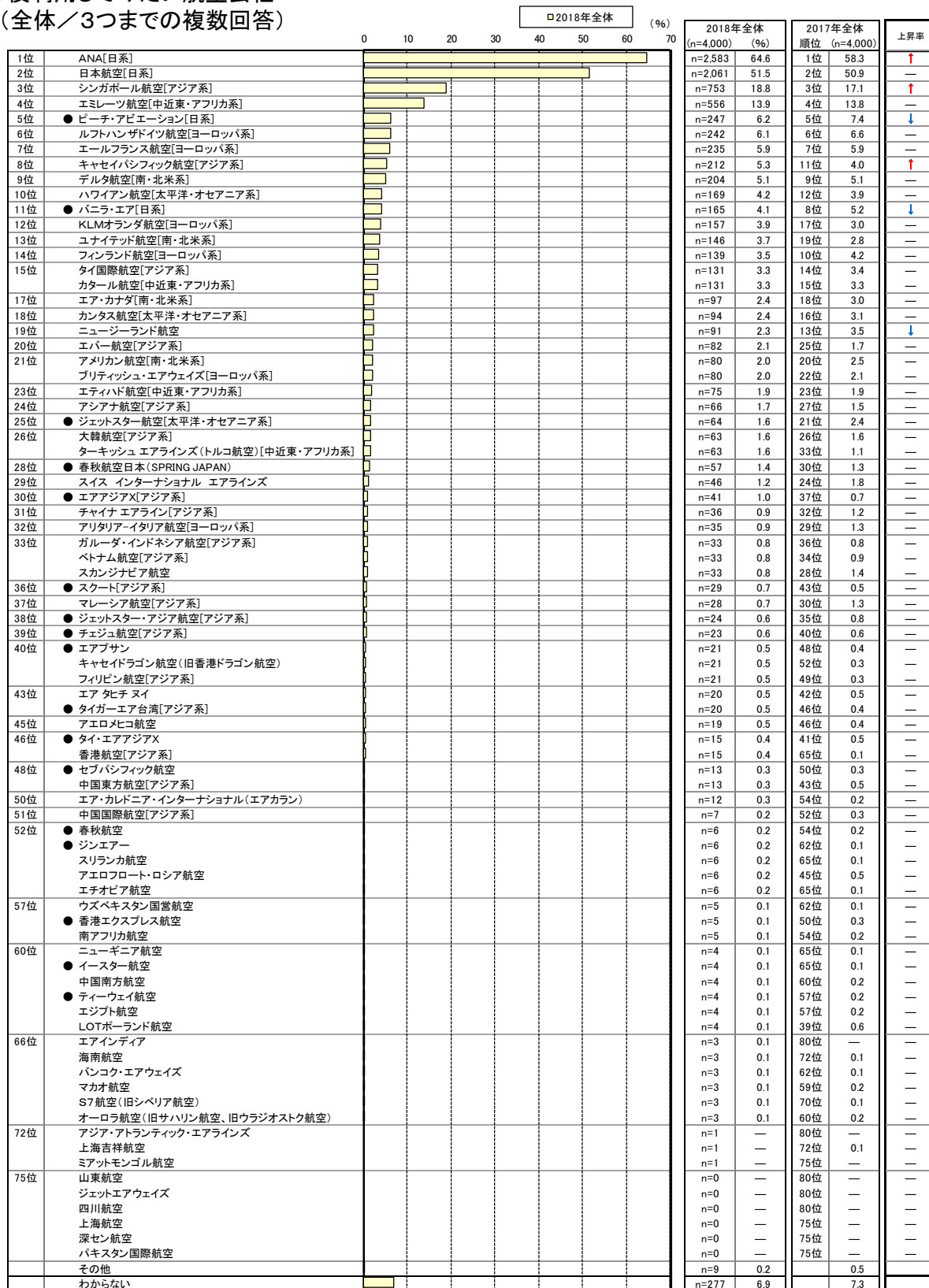


※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す。

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65%で前年同様トップ。次いで、日本航空が52%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6%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)



※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。

※上昇率:2017年調査と2018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30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
電話 03-6835-6250(エイビロード・リサーチ・センター)

※無断転載を固く禁じます

AB-ROAD
エイビロード・リサーチ・センター

