

エイビーロード 『エアライン満足度調査2015』

**総合満足度は「シンガポール航空」が4年連続の1位
2位は「日本航空」（前年3位）、3位に「ANA」（前年2位）**

株式会社リクルートライフスタイル(本社：東京都千代田区、代表取締役社長：浅野健)に設置された「エイビーロード・リサーチ・センター」(センター長：沢登次彦)は、2014年に海外渡航をした方を対象に、国際線エアラインの満足度調査を実施しました。ここにその結果をご報告いたします。

＜総合満足度＞

・・・P4

- 「シンガポール航空」が2012年調査以来4年連続で総合満足度1位。2位には「日本航空」（前年3位）、3位に「ANA」（前年2位）が入り、前年に続きトップ3のうち2社が日系。
- 上位20エアラインの国籍内訳は、日系3社（前年2社）、アジア系6社（前年5社）、ヨーロッパ系6社（前年9社）、中近東・アフリカ系3社（前年3社）、太平洋・オセアニア系2社（前年1社）。トップ20にLCCは2社。最高位は17位に日系の「ピーチ・アビエーション」。

【総合満足度ランキング】

- | | | | | |
|--------|--------|------------|------|------|
| 1位 | (前年1位) | シンガポール航空 | 4.20 | ポイント |
| 2位 | (前年3位) | 日本航空 | 4.18 | ポイント |
| 3位 | (前年2位) | ANA | 4.09 | ポイント |
| 4位 | (前年8位) | ニュージーランド航空 | 4.02 | ポイント |
| 5位(同率) | (前年6位) | エバー航空 | 4.01 | ポイント |
| 5位(同率) | (前年5位) | エミレーツ航空 | 4.01 | ポイント |

＜部門別満足度＞

- 上位のスコアは拮抗する部門が多く、5部門すべてで1位がそれぞれ別の航空会社。
- 「空港内の航空会社職員の接客サービス」部門は「ANA」が2年連続で1位。「機内エンターテインメント」部門では「エミレーツ航空」が2年連続で1位。「機内飲食サービス」部門では「カタール航空」が2014年13位から急上昇して1位を獲得！

【各部門別満足度ランキング1位】

- ①航空機の機材、設備：シンガポール航空 4.01ポイント／前年2位 ··· P5
- ②客室乗務員の接客サービス：日本航空 4.11ポイント／前年3位 ··· P6
- ③空港内の航空会社職員の接客サービス：ANA 4.07ポイント／前年1位 ··· P7
- ④機内飲食サービス：カタール航空 4.01ポイント／前年13位 ··· P8
- ⑤機内エンターテインメント：エミレーツ航空 4.07ポイント／前年1位 ··· P9

※満足度ポイントは、満足である(+5)、どちらかといえば満足である(+4)、どちらともいえない(+3)、どちらかといえば不満である(+2)、不満である(+1)として算出した加重平均値。

※「総合満足度」は部門別満足度ポイントの合計ではなく、今回調査した単独設問で算出した数値を使用。

«調査概要»

- 調査名 : エイビーロード『エアライン満足度調査2015』
- 調査目的 : 2014年の海外渡航者が利用した航空会社の評価を明らかにする。
※エイビーロード(<http://www.ab-road.net>)では空港内・機内での時間も大切な海外旅行の一部と考え、エアライン満足度の向上、およびユーザーへのエアライン選びのモノサシを提供したい、という思いから本調査を実施しています。
- 調査対象 : (株)インテージのインテージ・ネットモニター(全国)より抽出した「18歳以上の2014年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2014年である海外渡航)」6,502人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。
- 調査期間 : 2015年4月16日(木)～4月20日(月)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 4,620人(回収率:71.1%) 調査集計数:4,000人

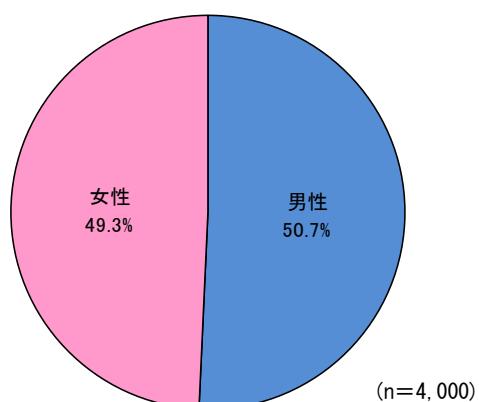
※調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した。

※調査対象の航空会社は3ページ参照。

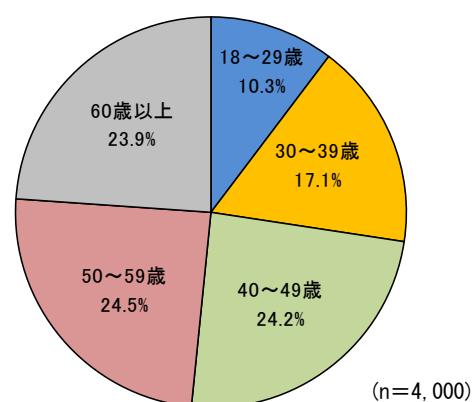
※単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある。

«回答者プロフィール»

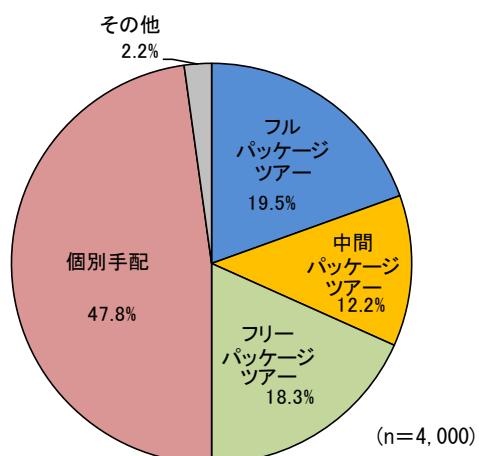
■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



■2014年海外渡航形態(複数回渡航経験者は一番最後の渡航)
(全体/単一回答)



＜フルパッケージツアー＞
観光やアクティビティ、食事がほとんど組み込まれているツアー

＜中間パッケージツアー＞
観光やアクティビティ、食事が一部組み込まれているが、一定の自由時間もあるツアー

＜フリー パッケージ ツアー＞
往復航空券とホテル、送迎以外は現地では基本的に自由行動のツアー

＜個別手配＞
航空券やホテルなどを個別に手配

■調査対象航空会社一覧

エリア	航空会社	所在地
日系	ANA	日本
	日本航空	日本
	● バニラ・エア	日本
	● ピーチ・アビエーション	日本
南・北米系	アメリカン航空	アメリカ
	エア・カナダ	カナダ
	デルタ航空	アメリカ
	ユナイテッド航空	アメリカ
太平洋・オセアニア系	● ジェットスター航空	オーストラリア
	ニュージーランド航空	ニュージーランド
	ハワイアン航空	アメリカ
	アシアナ航空	韓国
アジア系	● エアアジアX	マレーシア
	エバー航空	台湾
	ガルーダ・インドネシア航空	インドネシア
	キャセイパシフィック航空	香港
	シンガポール航空	シンガポール
	大韓航空	韓国
	タイ国際航空	タイ
	● 济州航空	韓国
	チャイナ エアライン	台湾
	★ 中国国際航空	中国
	中国東方航空	中国
	フィリピン航空	フィリピン
	ベトナム航空	ベトナム
	★ ● 香港エクスプレス航空	香港
	マレーシア航空	マレーシア
ヨーロッパ系	KLMオランダ航空	オランダ
	アリタリアーイタリア航空	イタリア
	エールフランス航空	フランス
	オーストリア航空	オーストリア
	スイス インターナショナル エアラインズ	スイス
	★ スカンジナビア航空	スウェーデン
	ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)	トルコ
	フィンランド航空	フィンランド
	ブリティッシュ・エアウェイズ	イギリス
	ルフトハンザドイツ航空	ドイツ
中近東・アフリカ系	エティハド航空	アラブ首長国連邦
	エミレーツ航空	アラブ首長国連邦
	カタール航空	カタール

※「★」は前回調査では調査対象外の航空会社、「●」は格安航空会社（LCC）

※前回調査対象であった「ジェットスター・アジア航空」「スクート航空」「ヴァージン アトランティック航空」は本年度調査対象外

※「バニラ・エア」は、前回調査では「エアアジア・ジャパン」として聴取。

(2013年10月26日をもってエアアジア・ジャパン株式会社としてのすべての便を一時運航休止。2013年11月1日に商号をバニラ・エア株式会社に変更したのち、同年12月20日に運航再開)

■航空会社選定方法

本調査における調査対象航空会社は、同年3月に行った下記調査において、2014年の一番最後に行なった旅行での利用率上位40社までの航空会社とした。なお、利用率は下記調査の集計方法を用いて算出。

〈参考〉エイビーロード海外旅行調査2015 調査概要

- 調査目的 : 海外旅行者の予約状況・消費行動、および人気の渡航先・今後行きたい渡航先を把握し、関係各位の参考とする
- 調査対象 : (株)インテージのインテージ・ネットモニター（関東・関西・東海の3地域）より抽出した18歳以上の男女
「2014年の海外旅行経験者（出発月が2014年である海外旅行）」※仕事・長期滞在を除く
- 調査期間 : 2015年3月23日（月）～3月26日（木）
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,225人 集計数：5,000人
- 集計方法 : 調査結果を性・年代別のレジャー渡航者構成比に換算して集計を行った。

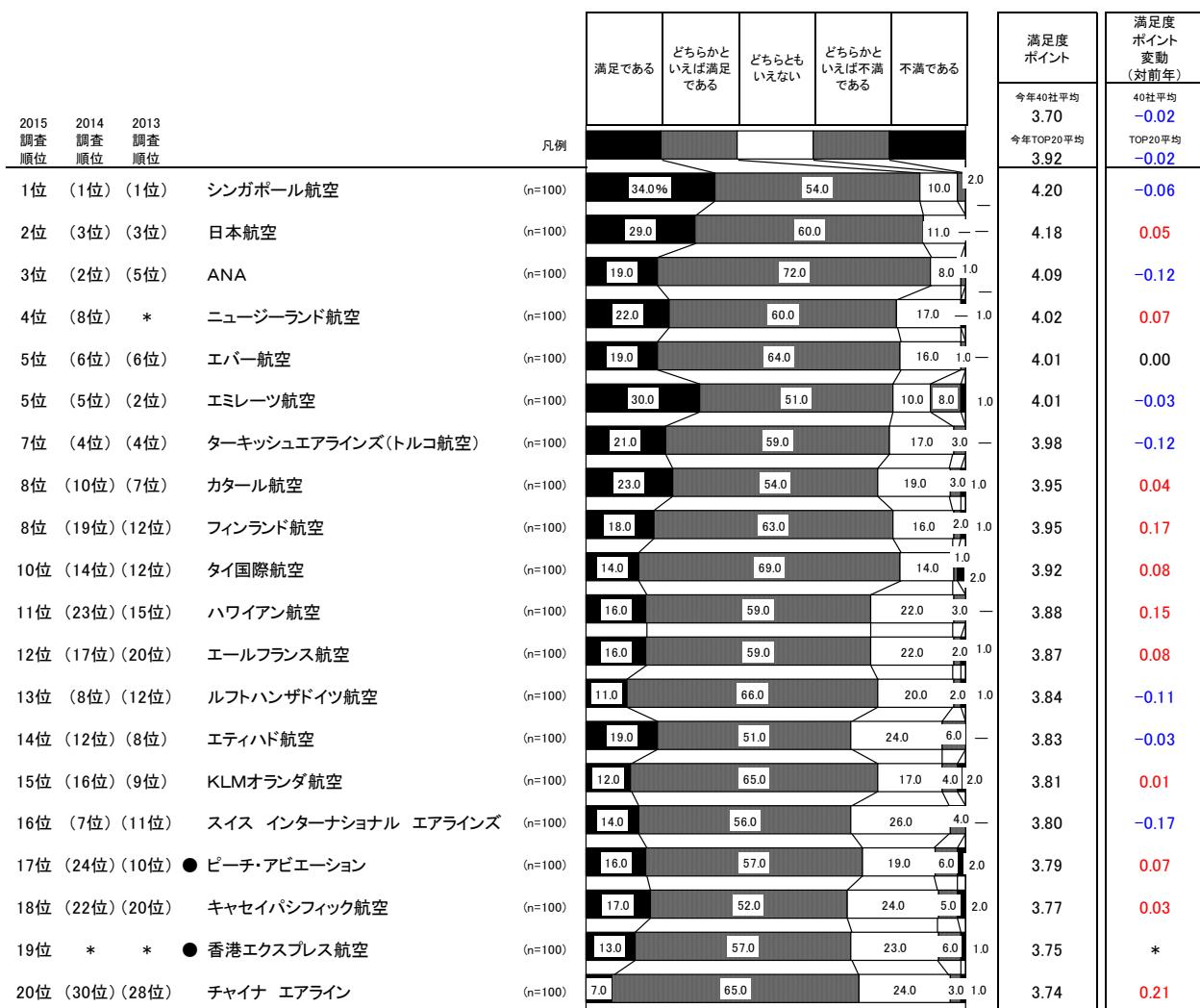
【総合満足度】

1位は4年連続「シンガポール航空」。2位に「日本航空」、3位に「ANA」と2年連続日系2社がトップ3入り。上位20社でヨーロッパ系は6社と前年比3社減。LCC最高位は17位の「ピーチ・アビエーション」。

▶ 「シンガポール航空」が4年連続でトップ。2位の「日本航空」と3位の「ANA」は前年と順位が入れ替わった。上位20社中ヨーロッパ系は6社と前年(9社)から3社減。LCCは上位20位に2社で、最高位は17位の「ピーチ・アビエーション」。

■ 航空会社の総合満足度 (全体／単一回答)

- TOP20 -



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2014年調査、2013年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

«フリーコメント抜粋»

【1位】シンガポール航空

- ・座席、食事など機内で快適。 チェックインカウンターでの待ち時間が少なくてストレスが少ない。(40代・女性)
- ・シートも広く、子供用のプログラムが豊富に用意してあったので子供が比較的多い機内だったが騒がしくなかった。機内の温度や食事もよかったです。(40代・女性)

【2位】日本航空

- ・親切で丁寧な接客対応で安心でき総合的に満足した。(30代・男性)
- ・総合的に満足。遅れないことと丁寧な接客、情報をお客様にきちんと伝えることができている。(30代・女性)

【3位】ANA

- ・安心感があり、時間も正確。機内も快適で、すべてにおいて満足感が高い。(20代・女性)

＜参考＞総合満足度と部門別満足度との関係

これまで7年連続で「客室乗務員の接客サービス」に関する満足度が総合満足度に最も関係している因子であったが、2015年調査では初めて「機内飲食サービス」に関する満足度(相関係数0.67)が、総合満足度と最も相関の高い因子となつた。

【相関係数】	2015年	2014年
航空機の機材、設備	0.66	0.67
客室乗務員の接客サービス	0.66	0.70
空港内の航空会社職員の接客サービス	0.61	0.63
機内飲食サービス	★0.67	0.65
機内エンターテインメント	0.63	0.62

※0.65以上ピンク色の網掛けの値

※0.60以上黄色の網掛けの値

※ここでの相関係数は総合満足度との関係において、類似性の度合いを見るもので、係数が1に近いほど、強い正の相関がある

※「機内飲食サービス」「機内エンターテインメント」はLCC利用者では利用していない人がいるため、利用者が80サンプル未満の航空会社は相関係数の算出から除外した

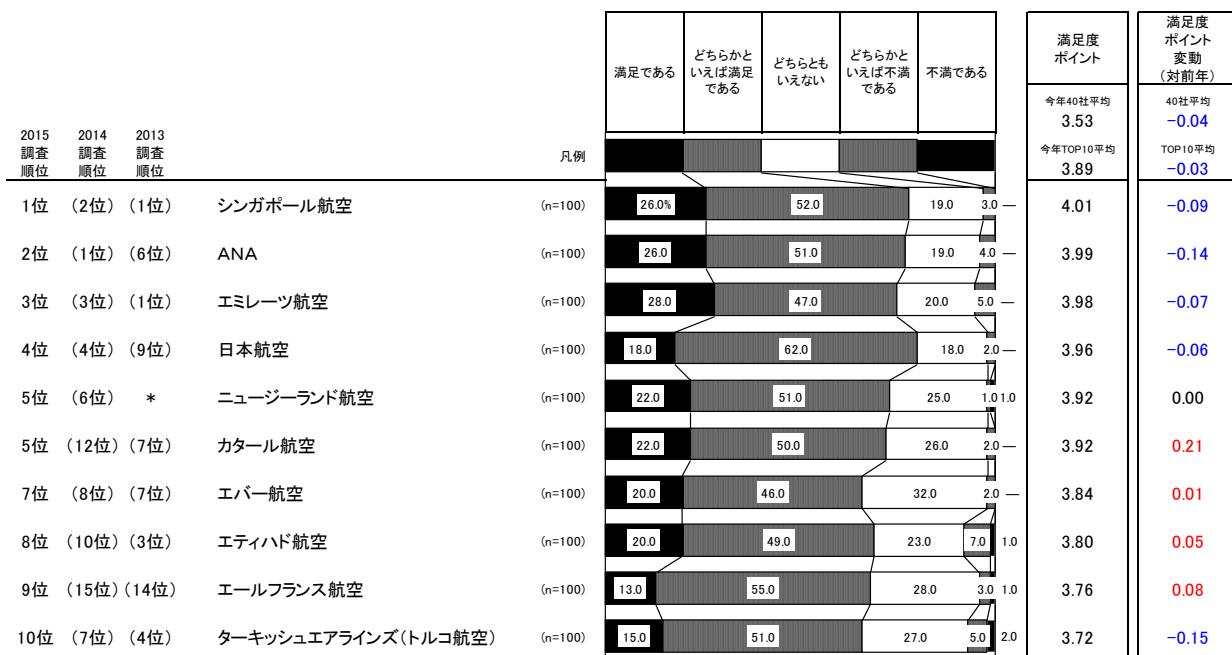
【部門別満足度① 航空機の機材、設備】

「シンガポール航空」が再び1位を獲得。前年1位だった「ANA」は2位、「エミレーツ航空」が3位。「カタール航空」が「ニュージーランド航空」と同率の5位に急上昇。

➤ 1位の「シンガポール航空」は2年ぶりに1位を獲得。トップ4の顔ぶれは昨年と同じだが、満足度ポイントは4社とも前年比マイナス。「カタール航空」は前年の12位から大きく上昇して同率5位にランクイン。

■ 航空機の機材、設備に対する満足度（全体／単一回答）

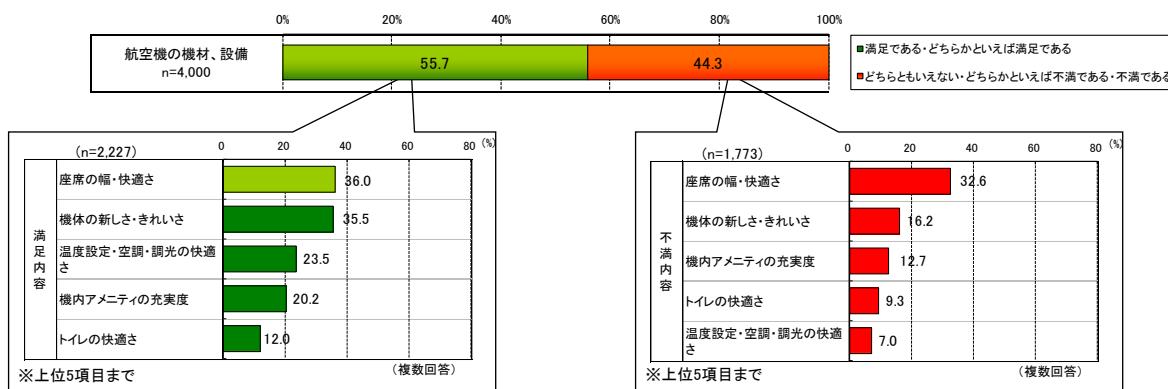
-TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2014年調査、2013年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

■ 満足/不満の理由（エアライン40社・計）



■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

	n	座席の幅・快適さ	機体の新しさ・きれいさ	温度設定・空調・調光の快適さ	機内アメニティの充実度	トイレの快適さ	Wi-Fi・インターネット接続	(%)
1位 シンガポール航空	78	42.3	42.3	26.9	34.6	16.7	10.3	
2位 ANA	77	44.2	49.4	26.0	16.9	19.5	11.7	
3位 エミレーツ航空	75	57.3	48.0	21.3	36.0	13.3	9.3	

※「満足者」とは「満足である」「どちらかといえれば満足である」のいずれかの回答者

«フリーコメント抜粋»

【1位】シンガポール航空

- ・座席のピッチや横幅が快適。アメニティも充実しているので長時間乗っていても疲れにくい。（40代・女性）
- ・窮屈でない座席の幅で、機内温度も寒すぎることなく快適だった。（40代・女性）

【2位】ANA

- ・ボーイング787が良い。空調も良く、気圧の変化をほとんど感じない。機内放送も聞きやすい。（60代以上・男性）
- ・トイレに温水洗浄便座がついているのがよい。（50代・男性）

【3位】エミレーツ航空

- ・シートサイズやリクライニングの角度が大きく、リラックスできるし、睡眠も比較的取れる。（40代・男性）
- ・機内に乗り込んだときの淡い紫やピンクの照明とムスク（?）の香りが高級感があり中東っぽくておしゃれ。アメニティがひとつのポーチに入っていて、持ち帰りやすかったしアイマスクなども入っていて便利だった。（20代・女性）

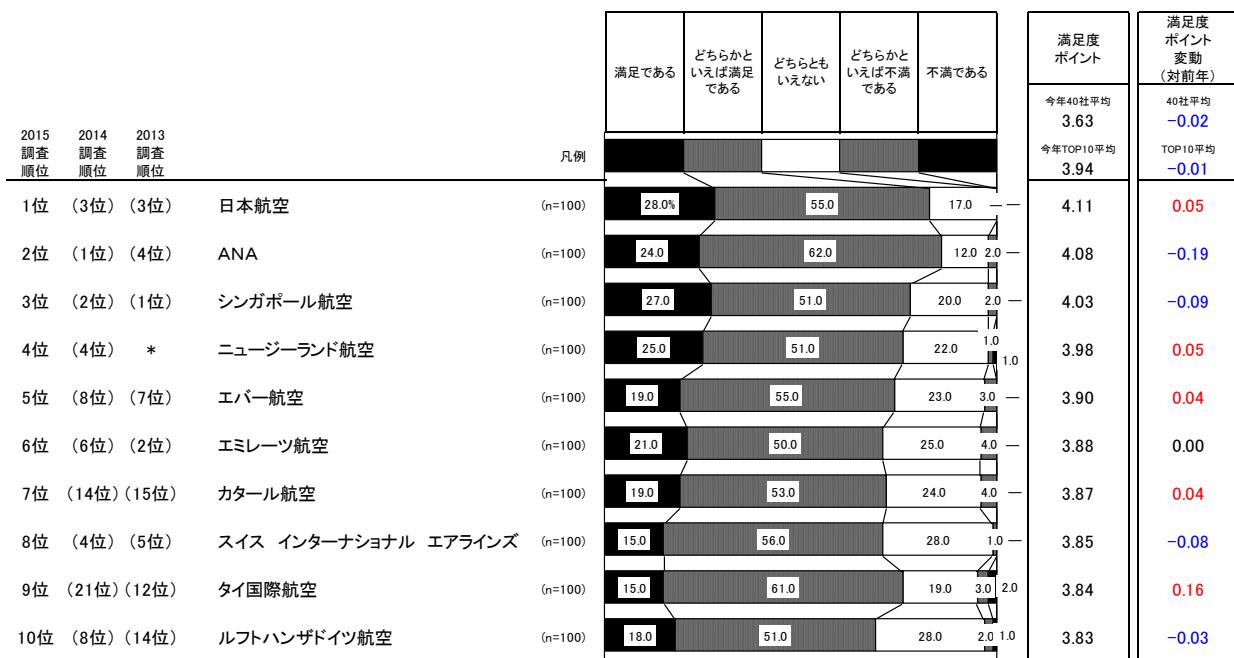
【部門別満足度② 客室乗務員の接客サービス】

1位は前年3位から「日本航空」。2位は「ANA」で日系が上位を占めた。3位は「シンガポール航空」。7位「カタール航空」、9位「タイ国際航空」が大幅ランクアップ。

▶ 全体平均の満足度が低下した中、0.05ポイント満足度を伸ばした「日本航空」が1位を奪取。日系2社が上位を占めた。「カタール航空」は前年14位から7位へ、「タイ国際航空」は前年21位から9位にランクイン。

■ 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）

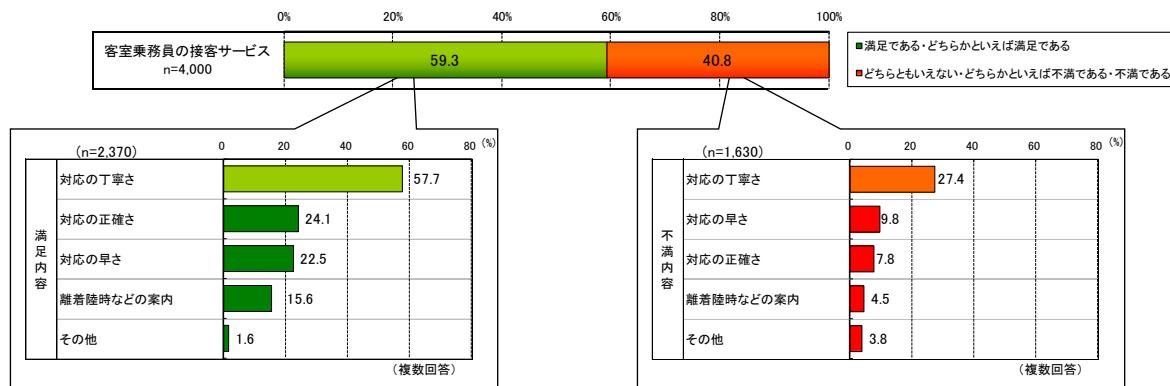
-TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2014年調査、2013年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

■満足/不満の理由（エアライン40社・計）



■上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

	n	対応の丁寧さ	対応の正確さ	対応の早さ	離着陸時などの案内	その他
1位 日本航空	83	80.7	33.7	34.9	10.8	1.2
2位 ANA	86	77.9	33.7	34.9	18.6	—
3位 シンガポール航空	78	73.1	19.2	28.2	17.9	—

※「満足者」とは「満足である」「どちらかといえば満足である」のいずれかの回答者

«フリーコメント抜粋»

【1位】日本航空

- 接客はいつも満足しています。丁寧な応対と、いつも笑顔で安心して依頼できます。(60代以上・女性)
- バシネットを利用したので、その準備や使用中も気を使ってくださったこと。(60代以上・女性)

【2位】ANA

- 主人がズボンを汚した（ワインをこぼした）のを見て、着替えを持ってきて汚れを落してくれた。忙しい中、一人のアテンダントの方の心遣いに感謝。(60代以上・女性)
- 適切な距離感がありしつこくなくそれでいて気配り目配りがきいていたところに好感が持てました。(40代・女性)

【3位】シンガポール航空

- 日系航空会社と同じ感じで、ストレスを感じない。(40代・男性)
- 片言の英語、身振りでもすぐに察知して笑顔で答えてくれた。(40代・女性)

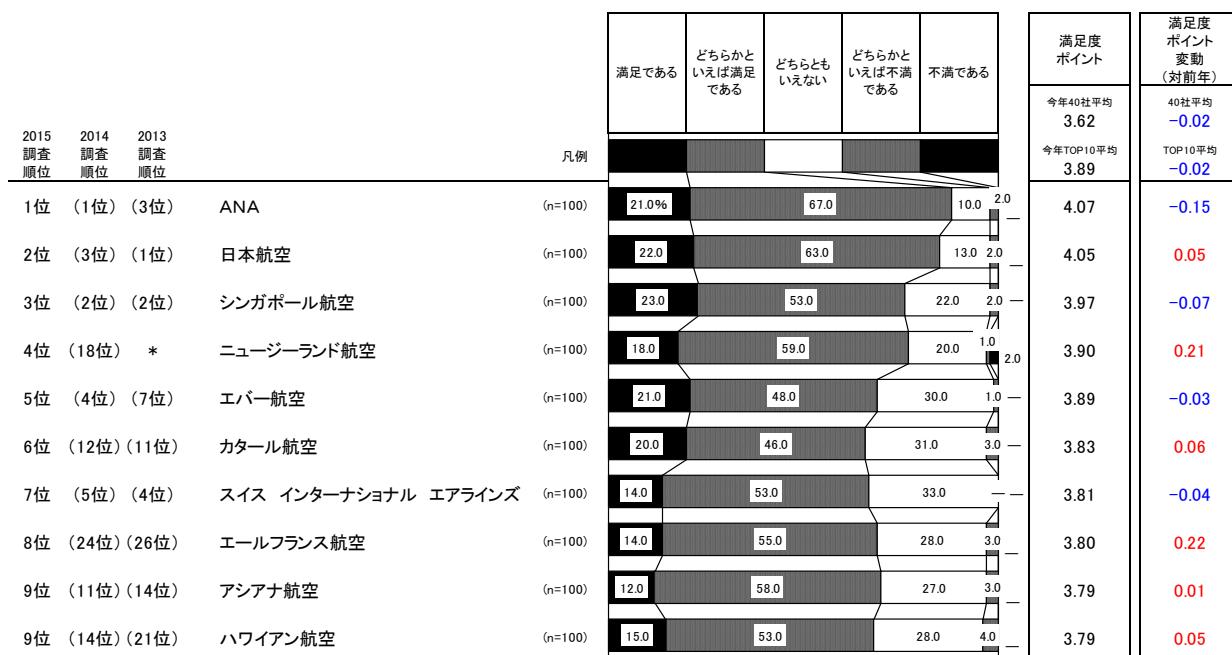
【部門別満足度③ 空港内の航空会社職員の接客サービス】

1位は2年連続で「ANA」。2位は「日本航空」。4位は前年18位の「ニュージーランド航空」、8位「エールフランス航空」も前年24位から躍進してトップ10へ。

▶ 「ANA」は2位と0.02ポイント差で2年連続の1位。順位を大きく上げたのは4位「ニュージーランド航空」(前年18位)、6位の「カタール航空」(前年12位)、8位の「エールフランス航空」(前年24位)。

■ 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)

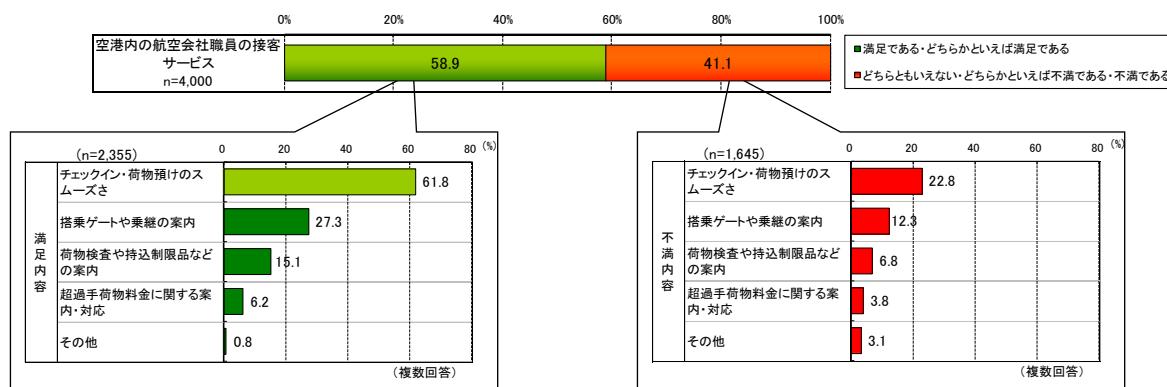
-TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2014年調査、2013年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

■ 満足/不満の理由 (エアライン40社・計)



■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者／複数回答)

	n	チェックイン・荷物預けのスマートさ	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
1位 ANA	88	68.2	44.3	17.0	12.5	—
2位 日本航空	85	82.4	30.6	24.7	7.1	1.2
3位 シンガポール航空	76	60.5	34.2	14.5	7.9	—

※「満足者」とは「満足である」「どちらかといえば満足である」のいずれかの回答者

«フリーコメント抜粋»

【1位】ANA

- ・チェックイン・荷物預けの際の対応が的確で良かった。(50代・男性)
- ・ANAの空港内サービスはいつもしっかりしていて気持ち良い。とくに直近では私はけがをしていたので少々お願いがあつたが、チェックインカウンターから搭乗口まですばやく連絡してくださったようで、搭乗口でも親切にしていただいた。(40代・女性)

【2位】日本航空

- ・ちょうど息子の誕生日の前日が日本出発の日で、成田空港の搭乗カウンターの方が息子にメッセージカードをくれました。忙しいのに粋な計らいをしていただき、本人だけでなく家族までうれしい気持ちで出国することができました。(30代・女性)

【3位】シンガポール航空

- ・飛行機の出発が遅れたとき、待合室でお菓子のセットを配っていた。(40代・男性)

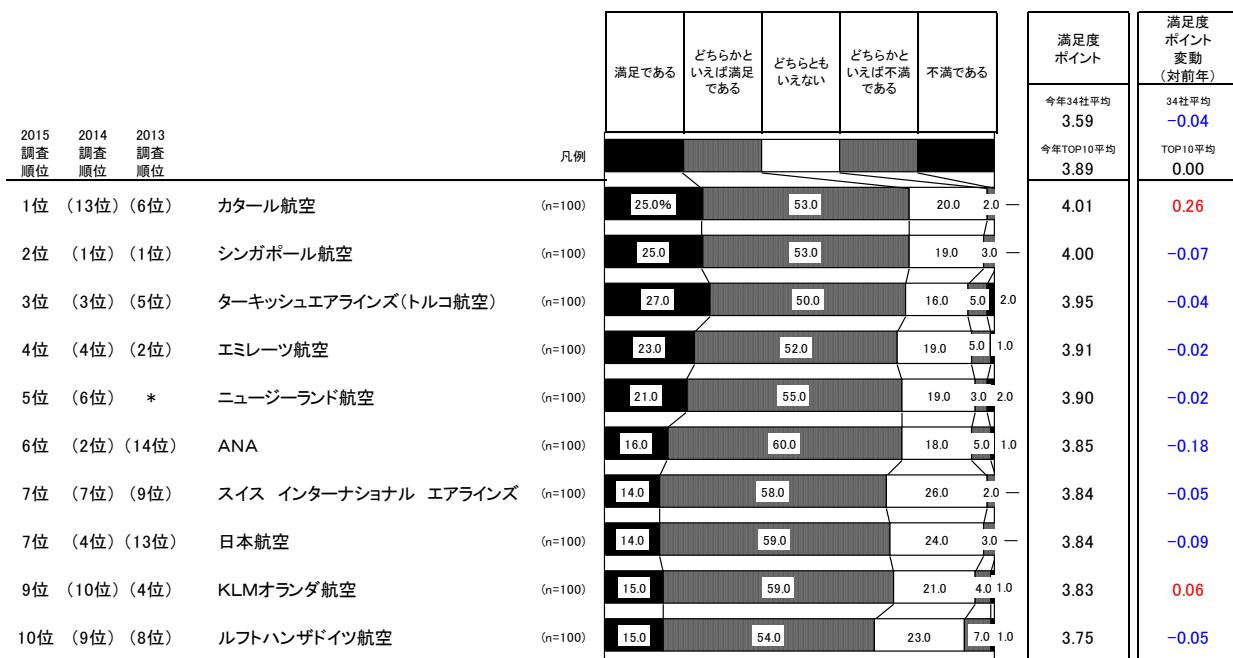
【部門別満足度④ 機内飲食サービス】

1位は前年13位から大幅ランクアップした「カタール航空」。2012年～2014年の1位の「シンガポール航空」は2位に後退。「ターキッシュエアラインズ（トルコ航空）」は2年連続で3位。

▶ 「シンガポール航空」が4年連続の1位ならず、スコアが前年から0.26アップの「カタール航空」が前年13位から1位に。トップ10の顔ぶれは前年と「カタール航空」以外変わらないが、8社で満足度スコアが低下。

■ 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）

-TOP10-

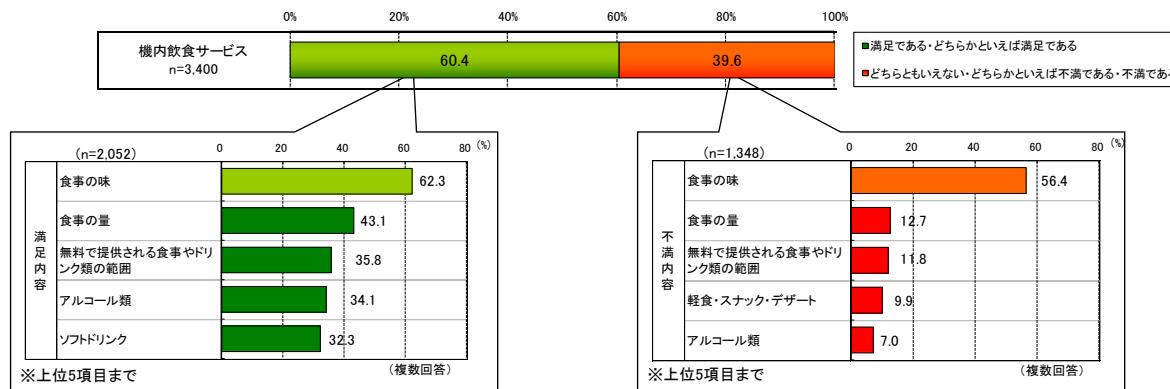


※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2014年調査、2013年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

※格安航空会社（LCC）では機内飲食サービスを利用していない人がいるため、利用者が80サンプル未満であった「バニラ・エア」「ピーチ・アビエーション」「ジェットスター航空」「エアアジアX」「济州航空」「香港エクスプレス航空」はランキングと満足度ポイントの算出から除外した

■ 満足/不満の理由（エアライン34社・計）



■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

n	食事の味	無料で提供される食事やドリンク類の範囲	食事の量	軽食・スナック・デザート	アルコール類	ソフトドリンク	その他
1位 カタール航空	78	64.1	39.7	48.7	28.2	37.2	28.2
2位 シンガポール航空	78	66.7	35.9	53.8	25.6	38.5	39.7
3位 ターキッシュエアラインズ（トルコ航空）	77	75.3	35.1	44.2	40.3	36.4	29.9

«フリーコメント抜粋»

【1位】カタール航空

- 料理の内容が豊富で味もよかったです。ヨーグルト、スイーツも提供され十分満足できた。（50代・女性）
- 食事が本当においしかった。食事の際に出されるデザートもとてもおいしかった。また、消灯時に眠れず映画を見ていたら、飲み物と一緒にそっと持って来てくれたオープンサンドもとてもおいしかった。（50代・女性）

【2位】シンガポール航空

- おいしかった。フォークやナイフ等も他の航空会社はプラスチックなのに金属製で好感が持てる。（40代・男性）
- ソフトドリンクの種類が充実している。食事の量もバランスも機内食としてはかなりよい。（40代・女性）

【3位】ターキッシュエアラインズ（トルコ航空）

- 現地のレストランよりも機内食の方が馴染みの味付けでおいしく感じたし、アルコール類も種類的には充実していた。（50代・男性）
- 他の航空会社に比べて料理がおいしい。飛行機の中からトルコを感じられる。（30代・女性）

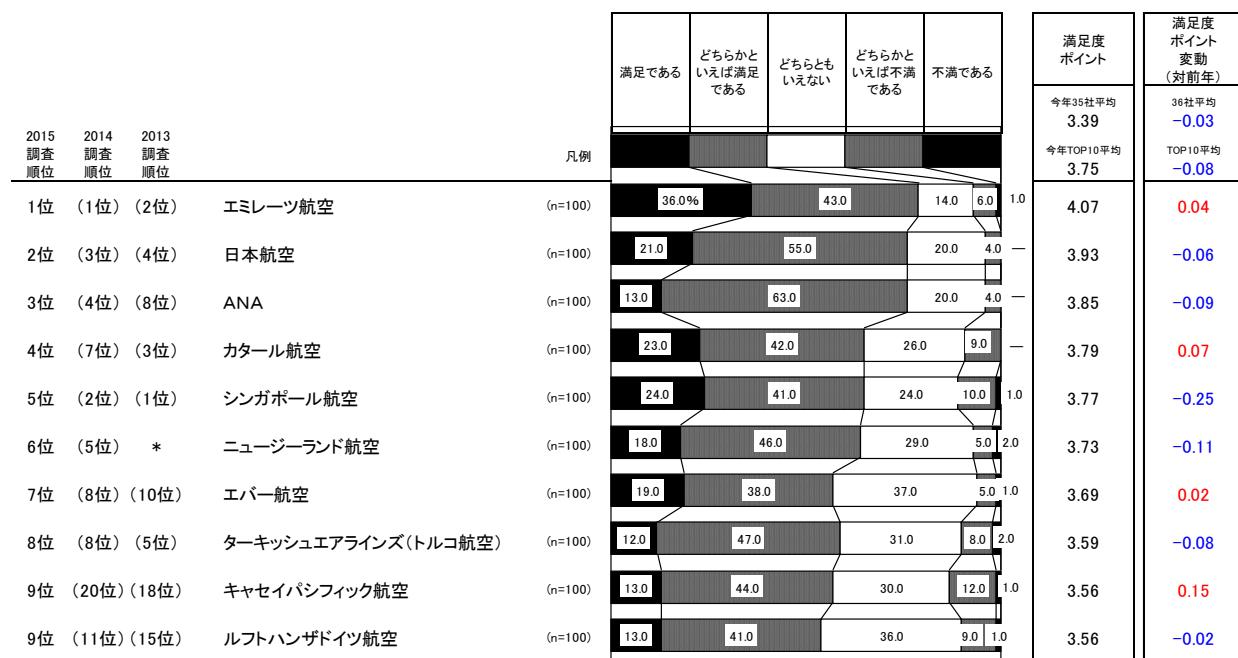
【部門別満足度⑤ 機内エンターテインメント】

1位は2年連続の「エミレーツ航空」。2位に「日本航空」、3位「ANA」と日系2社もトップ3入り。満足度ポイント平均3.39は全5部門中最低スコア。トップ10平均スコアも0.08低下。

▶ 「エミレーツ航空」が満足度4点台（4.07）で2年連続1位。2014年にはトップ10の満足度平均が前年比で0.04ポイントアップしたが、今回は逆に0.08ポイント低下。満足度平均が最も低い部門となっている。

■ 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）

-TOP10-

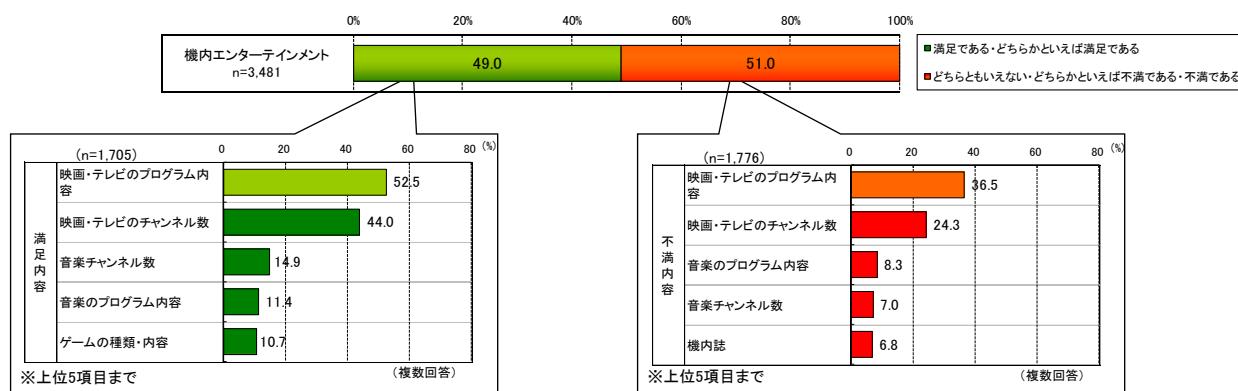


※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2014年調査、2013年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

※格安航空会社（LCC）では機内エンターテインメントを利用していない人がいるため、利用者が80サンプル未満であった「パニラ・エア」「ビーチ・アビエーション」「エアアジアX」「濟州航空」「香港エクスプレス航空」はランキングと満足度ポイントの算出から除外した

■ 満足/不満の理由（エアライン35社・計）



■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

	n	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	音楽チャンネル数	音楽のプログラム内容	機内誌	無料エンターテインメントの範囲	ゲームの種類・内容	雑誌・新聞	シートバックTV	オンデマンド放送	機内販売の価格や品揃えなど	その他
1位 エミレーツ航空	79	59.5	60.8	13.9	10.1	5.1	19.0	7.6	5.1	6.3	7.6	1.3	—
2位 日本航空	76	60.5	46.1	21.1	14.5	7.9	5.3	6.6	6.6	7.9	5.3	6.6	1.3
3位 ANA	76	57.9	40.8	14.5	11.8	11.8	5.3	3.9	5.3	—	—	1.3	—

※「満足者」とは「満足である」「どちらかといえれば満足である」のいずれかの回答者

※「オンデマンド放送」・・・放送開始時間を自由に選択でき、自分が見たいときに見ることができる放送サービスのこと

※「シートバックTV」・・・座席前に1人に1つずつ設置されているテレビのこと

«フリーリコメンド抜粋»

【1位】エミレーツ航空

- ・プログラム数がすごいこと、最新の映画が豊富。日本との路線でなくても日本語のプログラムが普通に楽しめるのはすごいこと。また、エコノミークラスでも画面が大きい。（30代・男性）
- ・案内の冊子に、日本語の映画のページが表示しており、また日本で公開中の作品も視聴ができた。作品数も多かった。（60代以上・女性）

【2位】日本航空

- ・話題の映画をいち早く見ることができてよかったです！機内販売もお得に欲しいものがゲットできました！（30代・女性）
- ・音楽など懐かしいものもあり、楽しめました。（50代・女性）

【3位】ANA

- ・新しい映画やバラエティ番組が多かったので満足。（30代・女性）
- ・映画のチャンネル数多く、幅広いジャンルの作品をそろえていたので飽きずにすんだ。（20代・女性）