

エイビーロード『エアライン満足度調査2016』

総合満足度は「シンガポール航空」が5年連続の1位
2位は「ANA」（前年3位）、3位に「KLMオランダ航空」（前年15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、2015年に渡航をした18歳以上の男女を対象に、国際線エアラインの満足度調査について調査をいたしましたので、その結果をご報告いたします。

－結果の要約－

<総合満足度>

・・・P4

- 「シンガポール航空」が2012年調査以来5年連続で総合満足度1位。2位は「ANA」（前年3位）。3位には「KLMオランダ航空」（前年15位）が前年から大きく躍進してランクイン。
- トップ3以下で大きく順位を上げたのは7位の「タイ国際航空」（前年10位）と「エールフランス航空」（前年12位）、9位の「オーストリア航空」（前年21位）、10位の「ブリティッシュ・エアウエイズ」（前年23位）、13位の「キャセイパシフィック航空」（前年18位）。今年度はトップ20にLCCはランクインなし。

【総合満足度ランキング】

1位	(前年1位)	シンガポール航空	4.32ポイント
2位	(前年3位)	ANA	4.14ポイント
3位	(前年15位)	KLMオランダ航空	4.04ポイント
4位(同率)	(前年4位)	ニュージーランド航空	4.03ポイント
4位(同率)	(前年5位)	エミレーツ航空	4.03ポイント
4位(同率)	(前年2位)	日本航空	4.03ポイント

<部門別満足度>

- 「シンガポール航空」、「ANA」がそれぞれ2冠を獲得。
- 「空港内の航空会社職員の接客サービス」部門は「ANA」が3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3年連続で1位。

【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	4.08ポイント	前年1位	・・・P5
②客室乗務員の接客サービス	ANA	4.19ポイント	前年2位	・・・P6
③空港内の航空会社職員の接客サービス	ANA	4.12ポイント	前年1位	・・・P7
④機内飲食サービス	シンガポール航空	4.11ポイント	前年2位	・・・P8
⑤機内エンターテインメント	エミレーツ航空	4.03ポイント	前年1位	・・・P9

<参考：コストパフォーマンス>

・・・P10

- 最もコストパフォーマンスが良いと評価されたのは「カタール航空」、2位「エミレーツ航空」、3位「シンガポール航空」「エティハド航空」。

※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。

【本件に関するお問い合わせ先】
<https://www.recruit-lifestyle.co.jp/support/press>

「調査概要」

- 調査名 : エイビーロード『エアライン満足度調査2016』
- 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
 ※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
- 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年の渡航経験者 (日本人・出発月が2015年である渡航)」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
- 調査回収数 : 4,181人 (回収率 : 57.9%) 調査集計数 : 4,000人

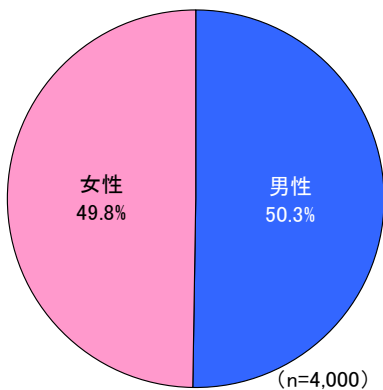
※調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した。

※調査対象の航空会社は3ページ参照。

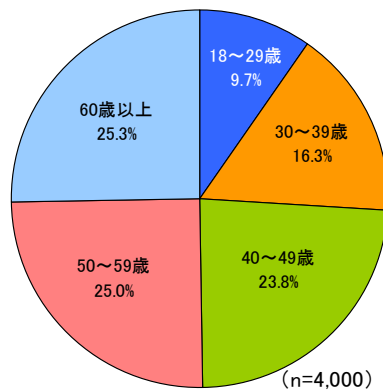
※単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある

「回答者プロフィール」

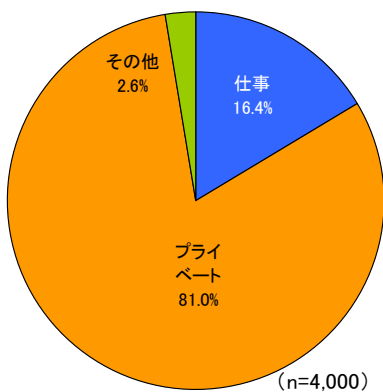
■ 性別 (全体/単一回答)



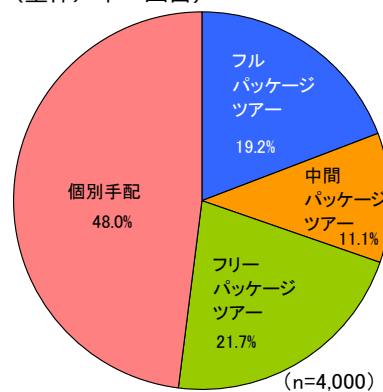
■ 年齢 (全体/単一回答)



■ 2015年渡航目的 (全体/単一回答)



■ 2015年渡航形態 (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

調査概要と回答者プロフィール

■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	★ カンタス航空	オーストラリア
	● 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
アジア系	アジアナ航空	韓国
	● 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
	★ スリランカ航空	スリランカ
	大韓航空	韓国
	タイ国際航空	タイ
	● チェジュ航空	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
	★ トランスアジア航空	台湾
	フィリピン航空	フィリピン
	ベトナム航空	ベトナム
マレーシア航空	マレーシア	
ヨーロッパ系	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
	KLMオランダ航空	オランダ
	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
	ターキッシュエアラインズ(トルコ航空)	トルコ

※「★」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「香港エクスプレス航空」「スカンジナビア航空」「スイス インターナショナル エアラインズ」は本年度調査対象外

※「バニラ・エア」は、前々回調査では「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、2015年の一番最後に行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

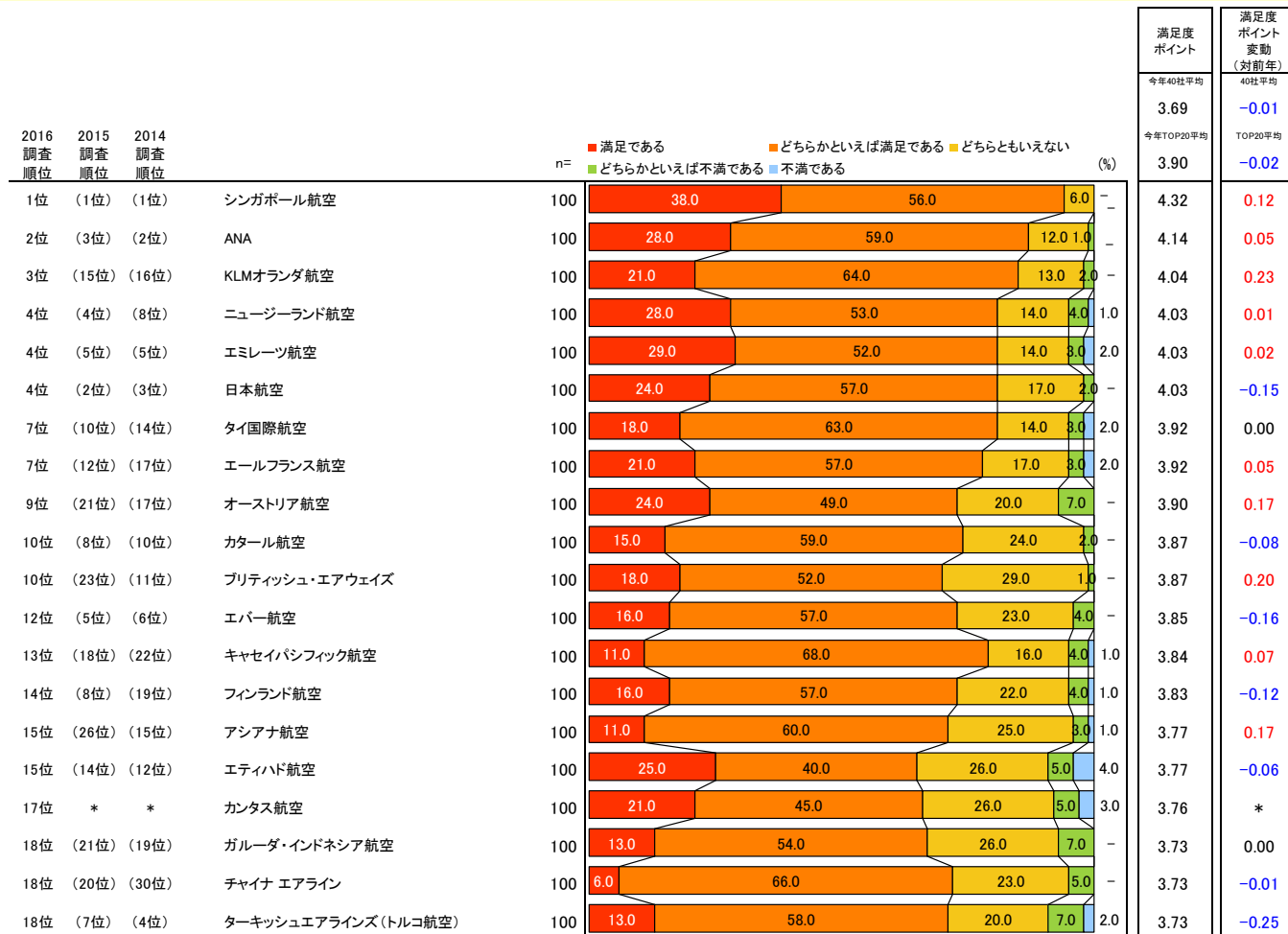
- 調査目的 : 海外旅行者の予約状況・消費行動、および人気の渡航先・今後行きたい渡航先を把握し、関係各位の参考とする
- 調査対象 : (株) インテージのインテージ・ネットモニター（関東・関西・東海の3地域）より抽出した18歳以上の男女「2015年の海外旅行経験者（出発月が2015年である海外旅行）」※仕事・長期滞在を除く
- 調査期間 : 2016年 3月22日（火）～ 3月30日（水）
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 4,934人
- 集計数 : 4,802人
- 集計方法 : 調査結果を性・年代別のレジャー・渡航者構成比に換算して集計を行った

【総合満足度】

1位は5年連続「シンガポール航空」。2位は「ANA」が前年から1ランクアップ、3位に「KLMオランダ航空」が前年15位から急上昇。LCCはベスト20入りせず。

▶ ベスト3以下で順位を大きく上げたのは7位の「タイ国際航空」（前年10位）、「エールフランス航空」（前年12位）、9位の「オーストリア航空」（前年21位）、10位の「ブリティッシュ・エアウェイズ」（前年23位）、13位の「キャセイパシフィック航空」（前年18位）など。LCCは今年度はベスト20にランクインしなかった。

■ 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

※2015年調査、2014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

- ・細かいところまで行き届いたサービスで、まさに一流の航空会社だと感じた。(30代・男性)
- ・食事、座席の広さ、客室乗務員の対応から。(40代・女性)

【2位】ANA

- ・スムーズに搭乗でき、サービス、接客もよくストレスフリーだった。(20代・男性)
- ・チェックイン時や機内においても、十分くつろいで過ごすことができ、総合的に良かった。(50代・女性)

【3位】KLMオランダ航空

- ・サービスもよく、きれいで乗り心地が良かった。(30代・男性)
- ・乗り換えがスムーズだったし、機内もきれいで充実しており、係員の対応も良かったので。(20代・女性)

<参考> 総合満足度と部門別満足度との関係

総合満足度に最も関係している因子は「客室乗務員の接客サービス」（相関係数0.68）。ほぼ同程度で「航空機の機材、設備」（0.67）、「機内飲食サービス」（0.66）が続く。前年と比べると「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」が上昇している。

※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

【相関係数】

	2016年	2015年
航空機の機材、設備	0.67	0.66
客室乗務員の接客サービス	★0.68	0.66
空港内の航空会社職員の接客サービス	0.63	0.61
機内飲食サービス	0.66	0.67
機内エンターテインメント	0.64	0.63

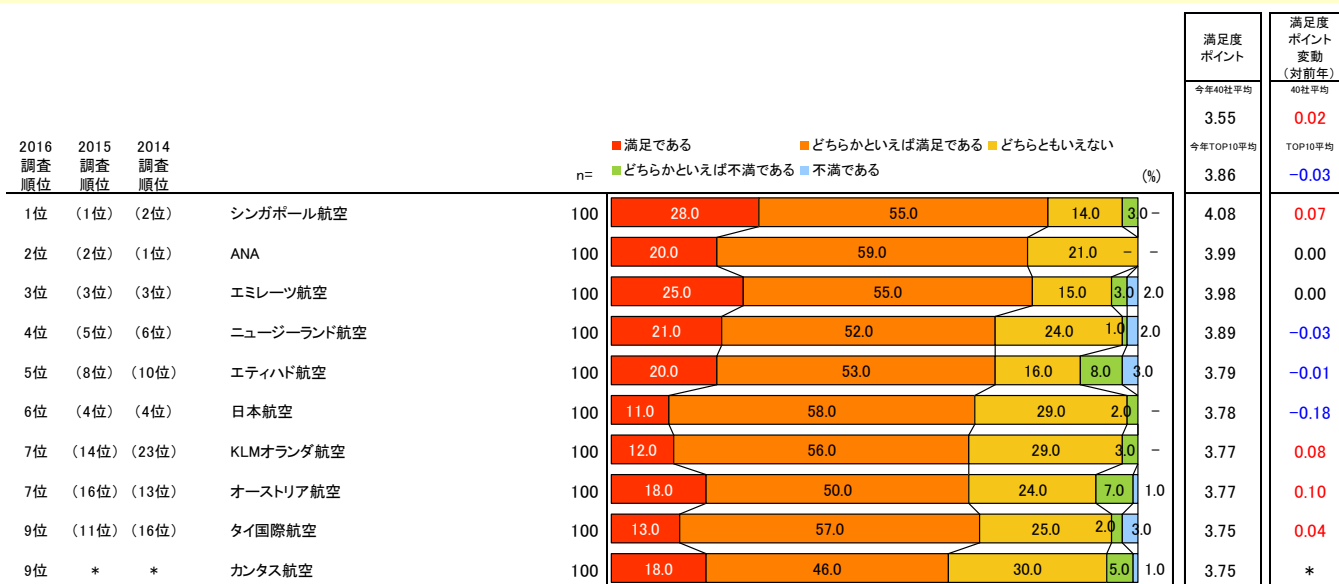
※0.65以上:ピンク色 の網掛け/0.60以上:黄色 の網掛け

【部門別満足度① 航空機の機材、設備】

1位「シンガポール航空」、2位「ANA」、3位「エミレーツ航空」で、ベスト3は前年と変わらず。

➤ 「シンガポール航空」は2年連続1位。トップ3に変化は見られなかったが、7位の「KLMオランダ航空」、「オーストリア航空」はいずれも前年圏外から大きく上昇。

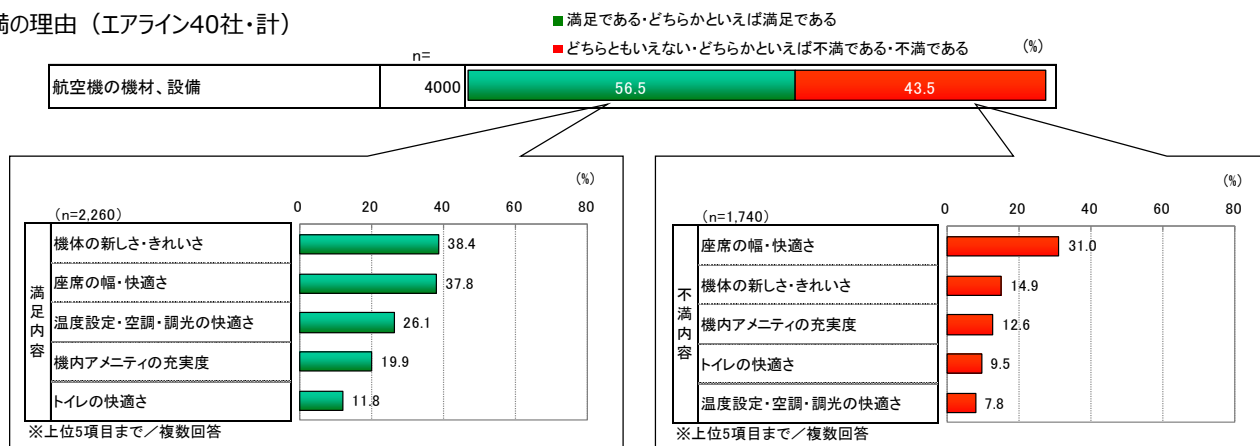
■ 航空機の機材、設備に対する満足度（全体／単一回答） -TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2015年調査、2014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=	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	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	83	41.0	45.8	33.7	27.7	19.3	9.6
2位 ANA	79	49.4	39.2	29.1	25.3	24.1	2.5
3位 エミレーツ航空	80	47.5	51.3	25.0	38.8	18.8	11.3

※「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】シンガポール航空

- ・座席が広く感じられた。機内もきれいで好感を持った。（30代・男性）
- ・機内は寒いことが多いので防寒着を持ち込んだが、必要がないほど快適な温度を常にキープしていた。座席も広く、寝返りがうてる。（40代・女性）

【2位】ANA

- ・スタaggerドシートなので、フルフラットかつ1席ずつ独立なのは大変良い。（50代・男性）
- ・特に嫌な臭いが全く無いことにいつも感心している。ブルーを基調にしたインテリアも好みで、寝具なども快適だから。（50代・女性）

【3位】エミレーツ航空

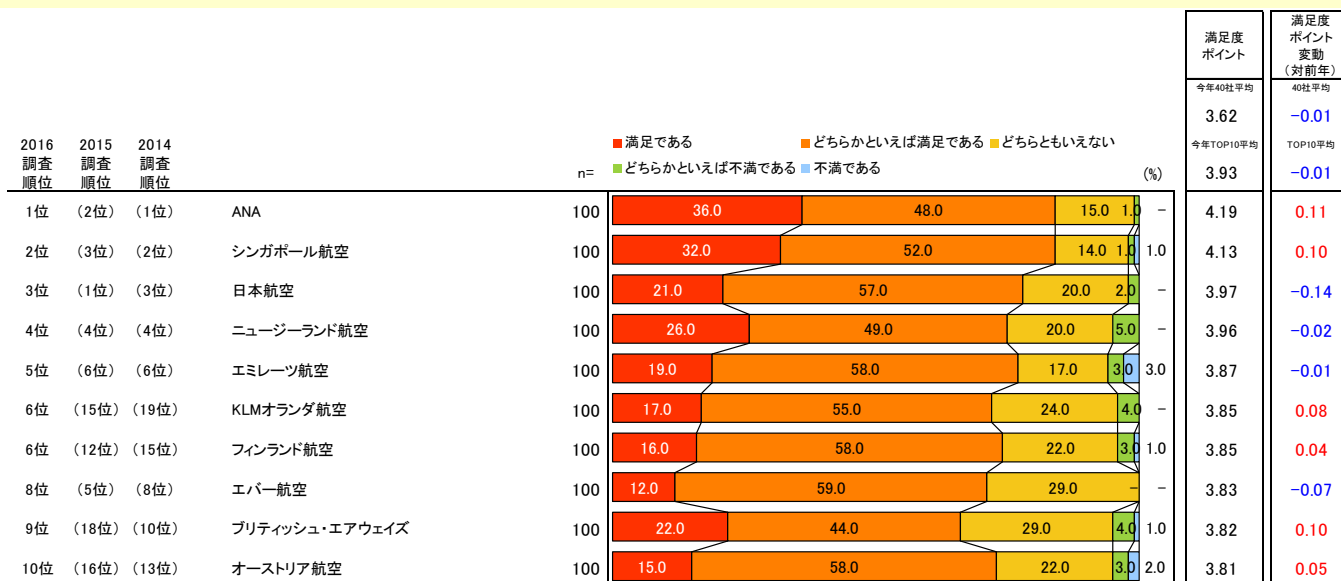
- ・機内は美しい座席間隔も広く快適であった。（60代以上・男性）
- ・消灯後天井に星空が浮かんできれいだった。（50代・女性）

【部門別満足度② 客室乗務員の接客サービス】

1位は前年2位の「ANA」が奪還。2位は「シンガポール航空」、3位は「日本航空」。欧州系のエアラインが圏外から続々ランクイン。

➤ 「ANA」が前年2位から1位に返り咲いた。6位の「KLMオランダ航空」、「フィンランド航空」、9位の「ブリティッシュ・エアウェイズ」、10位の「オーストリア航空」など、欧州系のエアラインが前年圏外から大きくランクアップした。

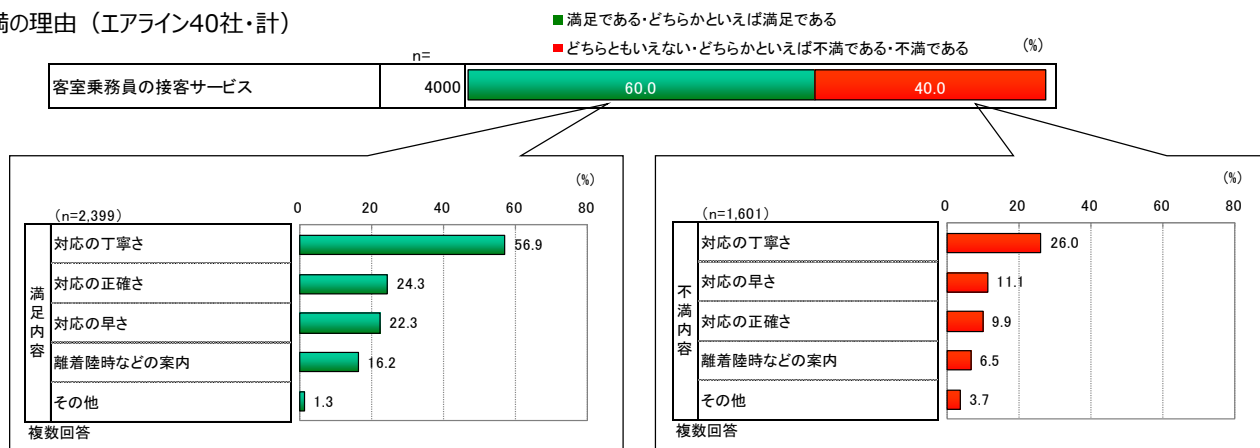
■ 客室乗務員の接客サービスに対する満足度（全体／単一回答） -TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2015年調査、2014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 ANA	84	85.7	27.4	26.2	13.1	—
2位 シンガポール航空	84	76.2	31.0	26.2	10.7	—
3位 日本航空	78	75.6	32.1	32.1	16.7	—

※「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

- ・機内で寒そうにしていたら、すぐに乗務員が来て寒くないか聞いてきたことが対応の良さを感じた。(60代以上・女性)
- ・気さくに声をかけられる雰囲気や自然に作っており、距離感がいつも素晴らしいと思う。(50代・女性)

【2位】シンガポール航空

- ・テキパキと正確な仕事をしている印象だったから。(20代・男性)
- ・ちゃんと一人ひとりの乗客の顔を見ていた。ニコニコしていて雰囲気がよかった。(30代・女性)

【3位】日本航空

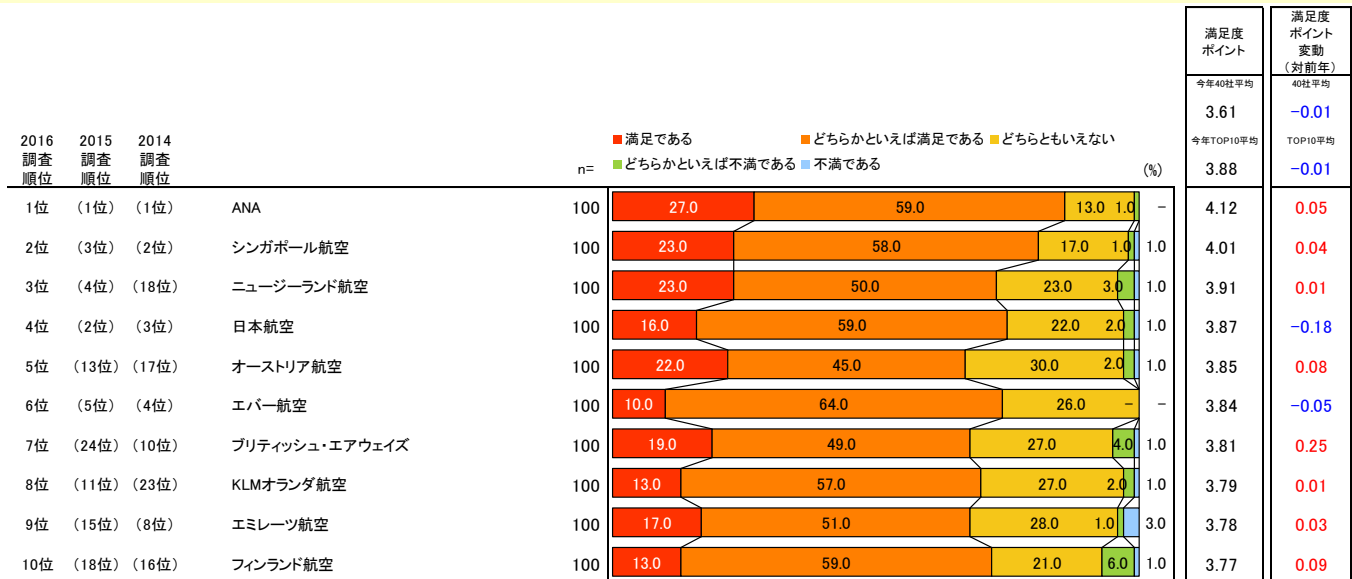
- ・海外の航空会社と違い親切、おもてなしを感じる。(60代以上・男性)
- ・迅速丁寧でテキパキした対応に満足。(50代・女性)

【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3年連続で「ANA」。2位は「シンガポール航空」が前年3位から返り咲き。3位に「ニュージーランド航空」が前年から1ランクアップし、「日本航空」は4位へ。

➢ 5位「オーストリア航空」、7位「ブリティッシュ・エアウェイズ」、8位「KLMオランダ航空」、10位「フィンランド航空」など、「客室乗務員の接客サービス」同様、欧州系エアラインのランクアップが目立つ。

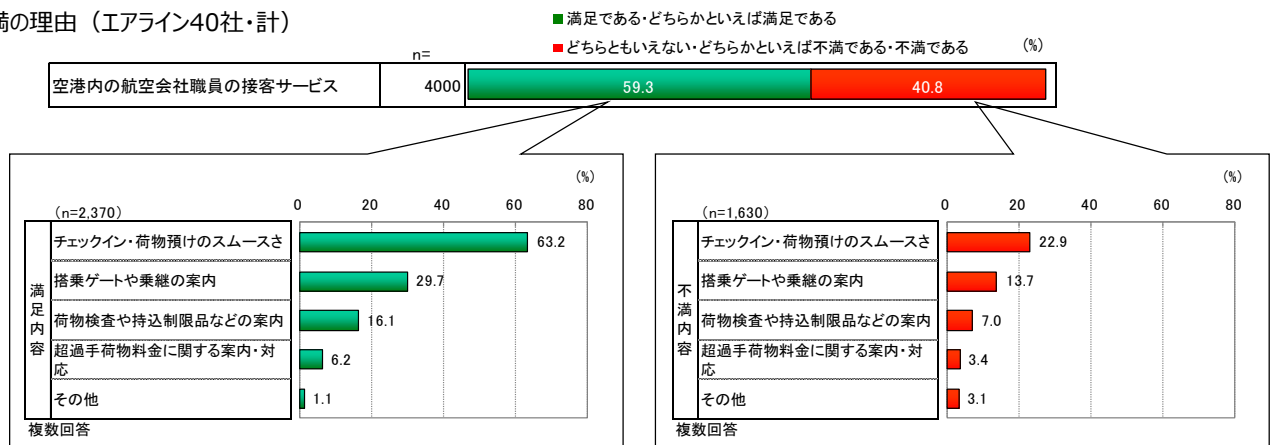
■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度（全体／単一回答） - TOP10 -



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2015年調査、2014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
1位 ANA	86	65.1	37.2	18.6	7.0	—
2位 シンガポール航空	81	72.8	30.9	16.0	7.4	—
3位 ニュージーランド航空	73	56.2	37.0	27.4	17.8	1.4

※「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

- ・待ち時間がなく、満足している。（60代以上・男性）
- ・ロサンゼルス空港で乗り継ぎ便が遅れて羽田までの帰国便までの時間がギリギリだったのだが、ANAの職員がすぐに声を掛けてくれ搭乗口までの案内をしてくれ助かった。（40代・女性）

【2位】シンガポール航空

- ・笑顔を絶やさない接客に感心。（60代以上・男性）
- ・適切且つ必要なサービス、情報をスムーズに提供している。（50代・女性）

【3位】ニュージーランド航空

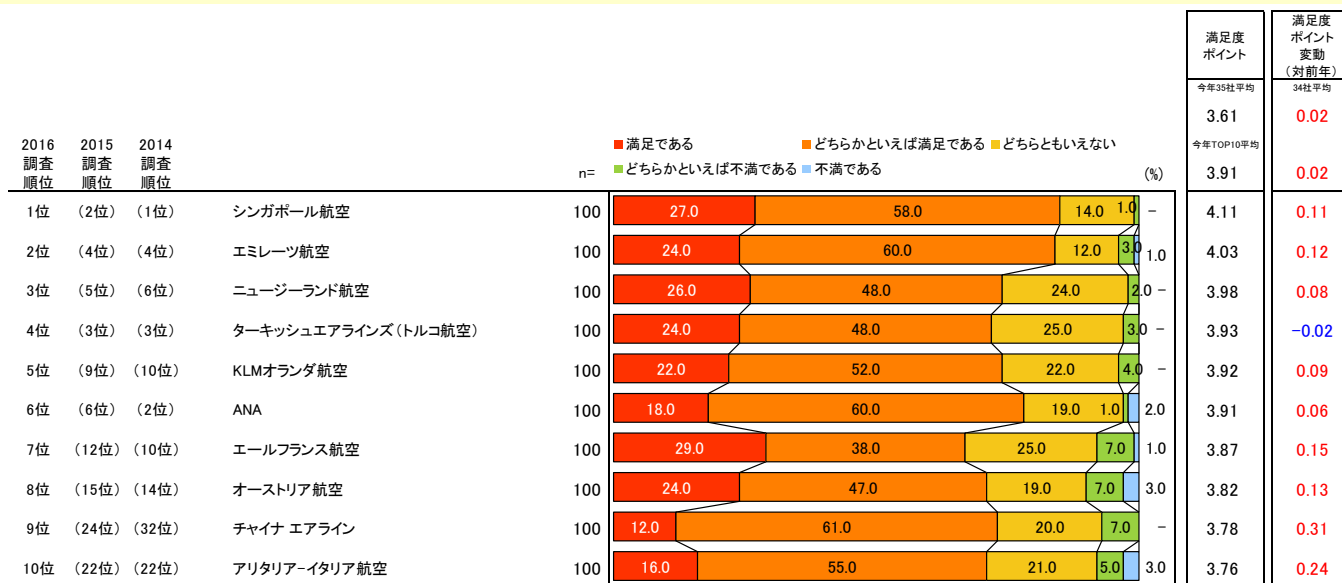
- ・乗り継ぎなどの案内やその他の案内など丁寧で、的確であった。（60代以上・男性）
- ・自動チェックインの機械で戸惑っていたら、にこやかに向こうから近づいてきてくれてとても助かった。（30代・女性）

【部門別満足度④ 機内飲食サービス】

1位は前年2位から「シンガポール航空」が奪還。2位の「エミレーツ航空」は2ランクアップ。全体的に評価の上昇したエアラインが多い。

➤ 「シンガポール航空」が前年2位から1位に返り咲いた。「エミレーツ航空」は前年4位から2ランクアップし、2位へ。3位に「ニュージーランド航空」が前年5位から2ランクアップ。上位10社のうち9社が、満足度の数値を上げている。

■ 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 -

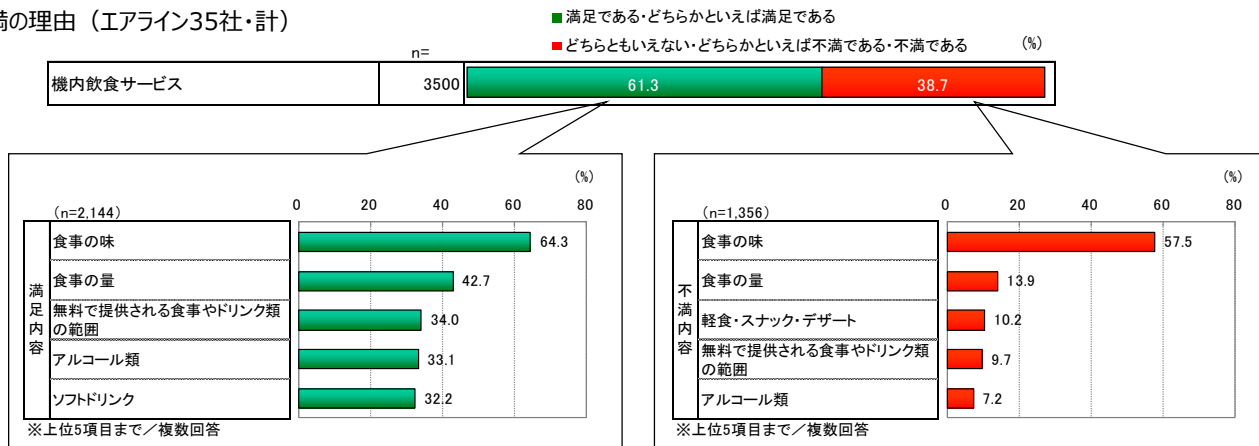


※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2015年調査、2014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「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	食事の味	食事の量	無料で提供される食事やドリンク類の範囲	アルコール類	ソフトドリンク	軽食・スナック・デザート	その他
1位 シンガポール航空	85	81.2	43.5	37.6	25.9	30.6	31.8	—
2位 エミレーツ航空	84	64.3	40.5	38.1	42.9	26.2	22.6	1.2
3位 ニュージーランド航空	74	66.2	55.4	25.7	43.2	29.7	33.8	—

※「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】シンガポール航空

- ・センスの良いメニュー表が配られ、食事也十分においしかった。(30代・男性)
- ・さまざまな事情の人に対応できるメニューが多数そろえられている。機内食は野菜が少ないか、あっても臭みがあったり硬かったり不満が多いなか、シンガポール航空はおいしく調理されていた。(40代・女性)

【2位】エミレーツ航空

- ・食材の良さや料理の種類や味付けが良かったこと、ドリンクやアルコール類の種類が豊富で選択の幅が広く満足できた。(60代以上・男性)
- ・機内食のパンがおいしかった。飲み物も良いタイミングでもらえた。(20代・女性)

【3位】ニュージーランド航空

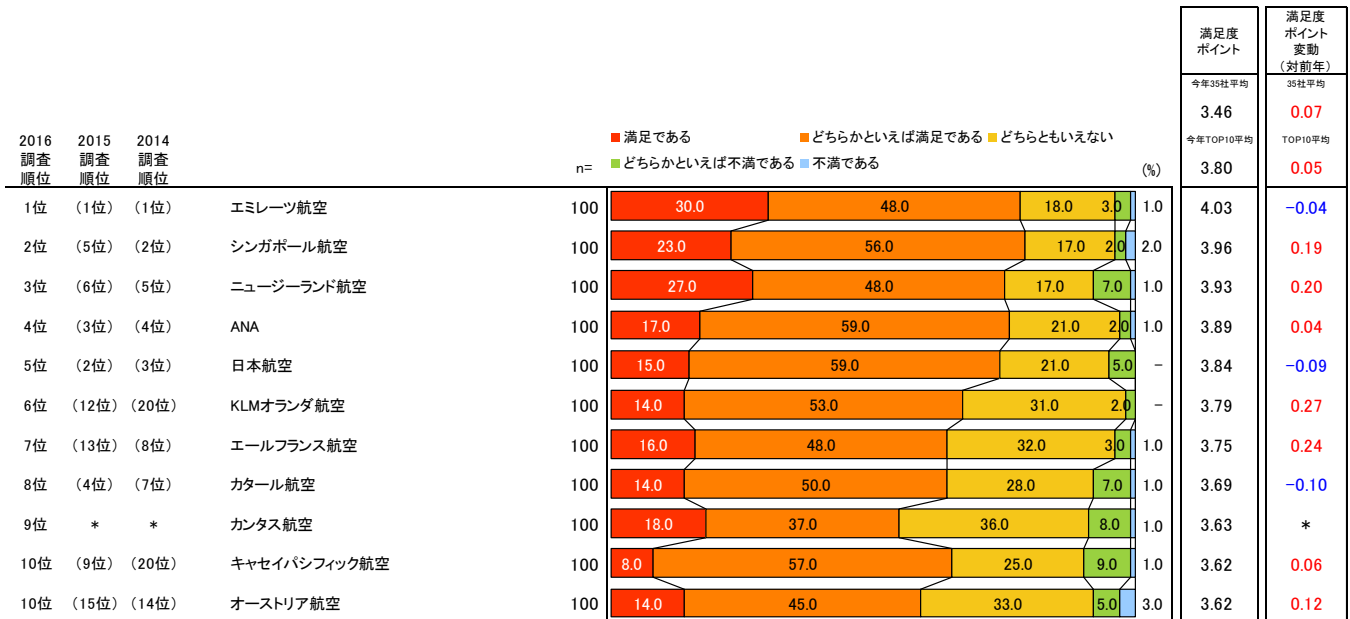
- ・飲み物やスナック類の追加を座席の画面からいつでも好きな時に頼めるのがすごく良かった。クッキータイムにクッキーを配ってもらえるのも嬉しかった。(30代・女性)
- ・現地産のビールが充実していて、とても楽しめた。(50代・男性)

【部門別満足度⑤ 機内エンターテインメント】

1位は3年連続「エミレーツ航空」。2位「シンガポール航空」、3位「ニュージーランド航空」は満足度ポイントを上げ、順位も上昇。

➤ 「エミレーツ航空」が唯一満足度4点台（4.03）で3年連続1位。2位の「シンガポール航空」と3位の「ニュージーランド航空」はポイント・順位ともに上昇。4位の「ANA」、5位の「日本航空」の日系2社はいずれも順位を下げた。

■ 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 -

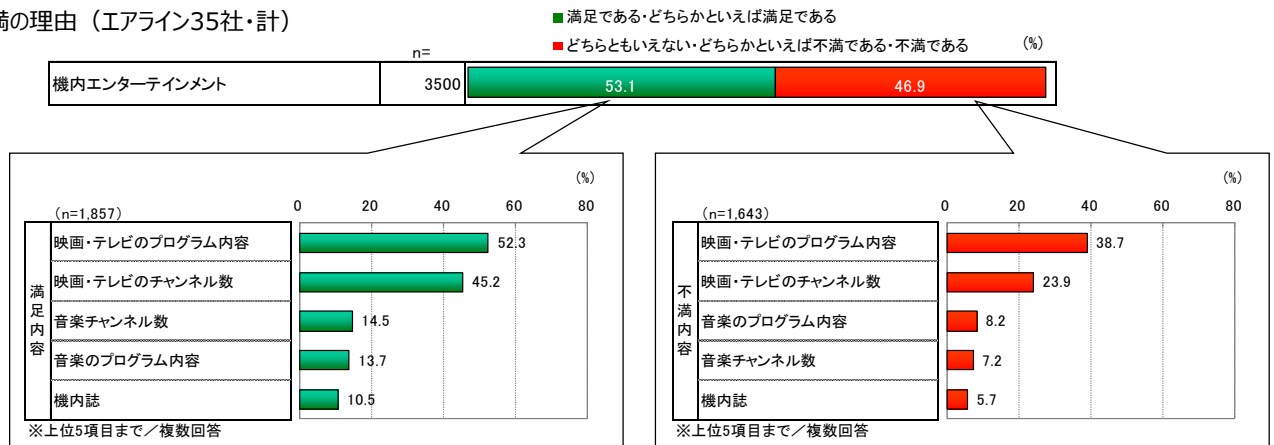


※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2015年調査、2014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「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	78	64.1	59.0	12.8	10.3	11.5	10.3	9.0	5.1	7.7	3.8	5.1	—
2位 シンガポール航空	79	54.4	51.9	17.7	19.0	11.4	12.7	8.9	11.4	6.3	3.8	6.3	—
3位 ニュージーランド航空	75	62.7	49.3	14.7	25.3	17.3	16.0	16.0	8.0	8.0	9.3	5.3	2.7

※「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

※「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

※「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

≪フリーコメント抜粋≫

【1位】エミレーツ航空

- ・日本各地の地方新聞が備えてあった。機内で勉強になった。（50代・男性）
- ・日本語のものやさまざまな映画もあって、長いフライトでも楽しめた。（20代・女性）

【2位】シンガポール航空

- ・プログラムの量、質とともに他の航空会社を圧倒する充実ぶりだった。（30代・男性）
- ・子供でも楽しめる映画や日本語で見られる映画などが豊富にあり、またゲームなどもあったので 飽きることなく時間を過ごすことができた。（40代・女性）

【3位】ニュージーランド航空

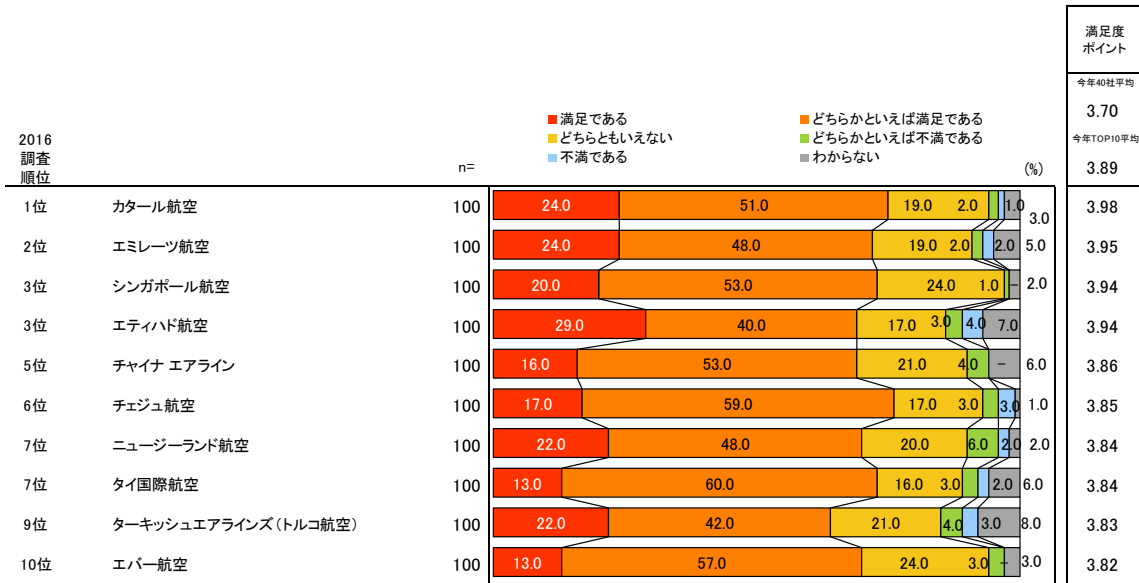
- ・音楽が特に好きなのでジャンルの多さには驚きで、好きなジャズや、クラシックを思う存分堪能できた。（60代以上・男性）
- ・旅行先に関するドキュメンタリー番組や関連映画がラインナップにあって、よかった。すごくおもてなし上手、自分の国のアピールが上手だと思った。移動中に天井のディスプレイにクイズが出ていたが、それが結構多岐にわたり面白かった。（40代・女性）

【参考：コストパフォーマンス】

1位は「カタール航空」、2位「エミレーツ航空」、3位「シンガポール航空」。中東やアジアのエアラインが強い傾向。

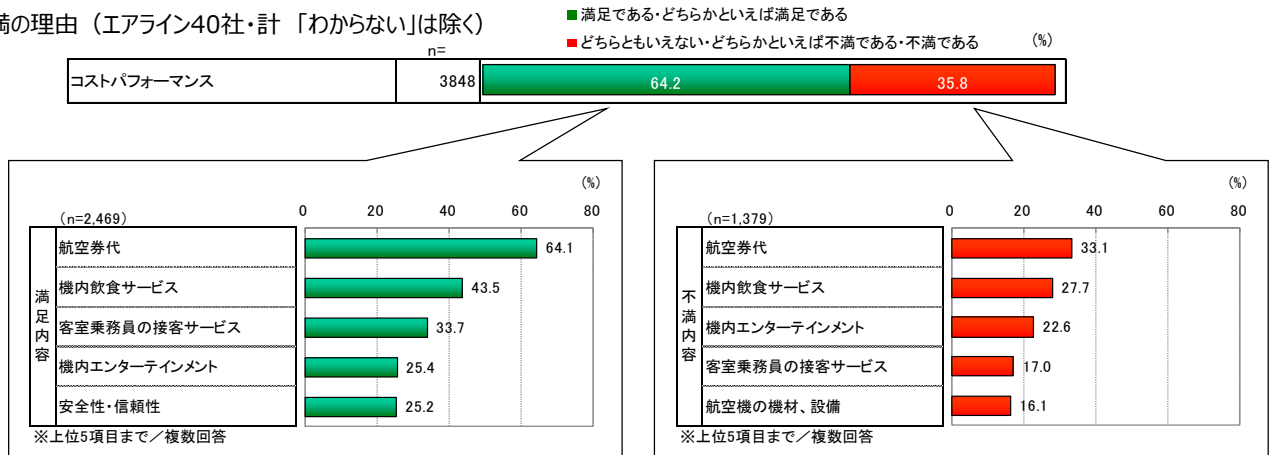
➤ コストパフォーマンスの評価について、上位10エアラインを見たものが以下である。「カタール航空」が1位、2位に「エミレーツ航空」、3位「シンガポール航空」「エティハド航空」となった。4位「エティハド航空」、9位「ターキッシュエアラインズ」などの中東系や、5位「チャイナエアライン」、6位「チェジュ航空」、7位「タイ国際航空」、10位「エバー航空」などのアジア系が多くランクインしている。

■ コストパフォーマンスに対する満足度（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 ※「コストパフォーマンス」は今年度新設の項目

■ 満足/不満の理由（エアライン40社・計「わからない」は除く）



■ 上位エアライン4社の満足理由（満足者／複数回答）

	航空券代	機内飲食サービス	客室乗務員の接客サービス	機内エンターテインメント	安全性・信頼性	航空機の機材、設備	空港内の航空会社職員の接客サービス	その他
1位 カタール航空	65.3	49.3	30.7	33.3	20.0	28.0	20.0	1.3
2位 エミレーツ航空	72	52.8	59.7	38.9	48.6	33.3	51.4	19.4
3位 シンガポール航空	73	34.2	60.3	52.1	39.7	38.4	38.4	27.4
3位 エティハド航空	69	72.5	55.1	37.7	26.1	29.0	30.4	24.6

※「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】カタール航空

- ・チケットは安いけど運航時間もしっかりしているし、サービスも良い。(50代・女性)
- ・機内がきれいで快適だった。値段も安かった。乗務員の対応がよかった。(50代・女性)

【2位】エミレーツ航空

- ・値段以上の価値があった。(50代・男性)
- ・コスト的に良好である。ヨーロッパへのダイレクトフライトに較べて、若干時間はかかるが、目的地（デスティネーション）によっては、エミレーツの利用のほうが優れているケースが多そうである。(60代以上・男性)

【3位】シンガポール航空

- ・必要十分なサービスがあった。(40代・男性)
- ・食事とアメニティーがやはり最高だったという点大きい。(30代・女性)

【3位】エティハド航空

- ・フライト時間はかかるものの日本～欧州路線では価格、快適性からお得な航空会社だと思う。(60代以上・男性)
- ・コストパフォーマンスが大変良い（価格の割に、機体、食事、エンターテインメント、乗務員の対応が良いと思う）。(40代・女性)