

エイビーロード『エアライン満足度調査2017』

**総合満足度は「日本航空」が調査開始以来初の1位！
2位は「ANA」（前年2位）、3位「ニュージーランド航空」（前年4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、2016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を実施しましたので、その結果をご報告いたします。

結果の要約

<総合満足度>

・・・P4

- 「日本航空」が2007年調査開始以来、初めての1位を獲得。2位は「ANA」（前年2位）。3位の「ニュージーランド航空」（前年4位）は、初のベスト3入り
- 前年まで1位だった「シンガポール航空」は4位に後退。LCCでは唯一「タイガーエア台湾」が19位にランクイン

【総合満足度ランキング】

1位	（前年4位）	日本航空	4.16ポイント
2位	（前年2位）	ANA	4.15ポイント
3位	（前年4位）	ニュージーランド航空	4.12ポイント
4位	（前年1位）	シンガポール航空	4.05ポイント
5位	（前年10位）	カタール航空	3.97ポイント

<部門別満足度>

・・・P5～P9

- 「日本航空」、「エミレーツ航空」がそれぞれ2冠を獲得
- 「ニュージーランド航空」が「航空機の機材、設備」部門で初の1位を獲得

【部門別満足度ランキング1位】

①航空機の機材、設備	ニュージーランド航空	4.10ポイント	前年4位・・・P5
②客室乗務員の接客サービス	日本航空	4.16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	日本航空	4.15ポイント	前年4位・・・P7
④機内飲食サービス	エミレーツ航空	3.98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	3.95ポイント	前年1位・・・P9

<参考：コストパフォーマンス>

・・・P10

- もっともコストパフォーマンスが良いと評価されたのは、1位「タイガーエア台湾」、2位「ターキッシュ エアラインズ」、3位「カタール航空」。ベスト10に5つのLCCがランクイン

※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2017』
- 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
※『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2016年の渡航経験者 (日本人・出発月が2016年である渡航)」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
- 調査回収数 : 4,364人 (回収率 : 60.9%) 調査集計数 : 4,000人

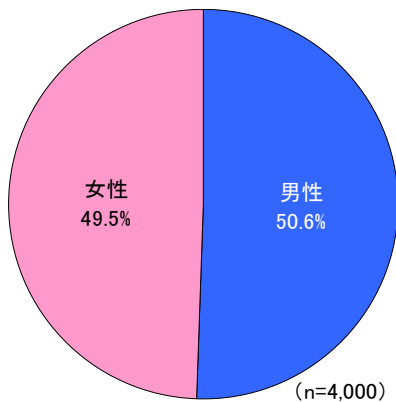
※調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した

※調査対象の航空会社は3ページ参照

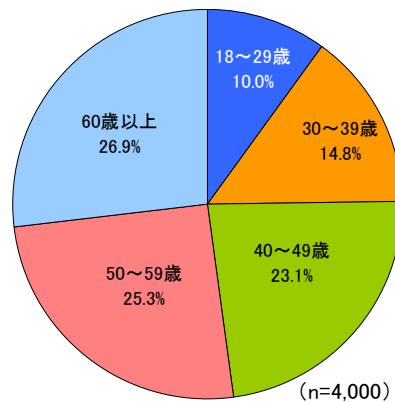
※単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある

「回答者プロフィール」

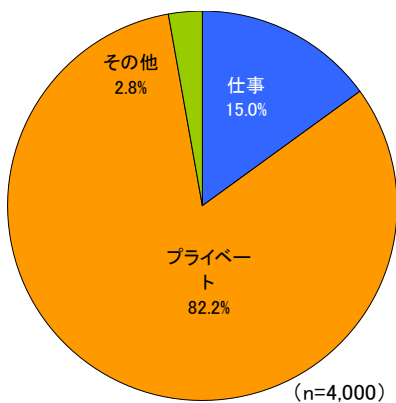
■ 性別 (全体/単一回答)



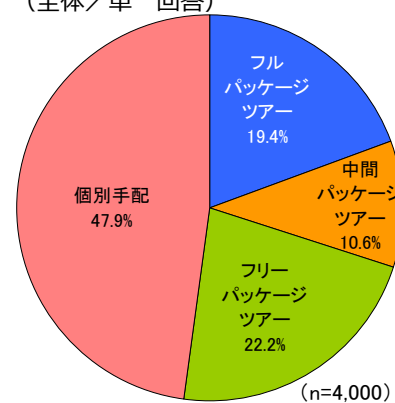
■ 年齢 (全体/単一回答)



■ 2016年渡航目的 (全体/単一回答)



■ 2016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
	カンタス航空	オーストラリア
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
	アジアナ航空	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
	★ ● ジェットスター・アジア航空	シンガポール
	シンガポール航空	シンガポール
	★ ● タイガーエア台湾	台湾
	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
	フィリピン航空	フィリピン
	ベトナム航空	ベトナム
ヨーロッパ系	★ アエロフロート・ロシア航空	ロシア
	アリタリア-イタリア航空	イタリア
	エールフランス航空	フランス
	★ LOTポーランド航空	ポーランド
	KLMオランダ航空	オランダ
	★ スカンジナビア航空	スウェーデン
	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「スリランカ航空」「トランスアジア航空」「マレーシア航空」「エティハド航空」「オーストリア航空」は本年度調査対象外

■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、2016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

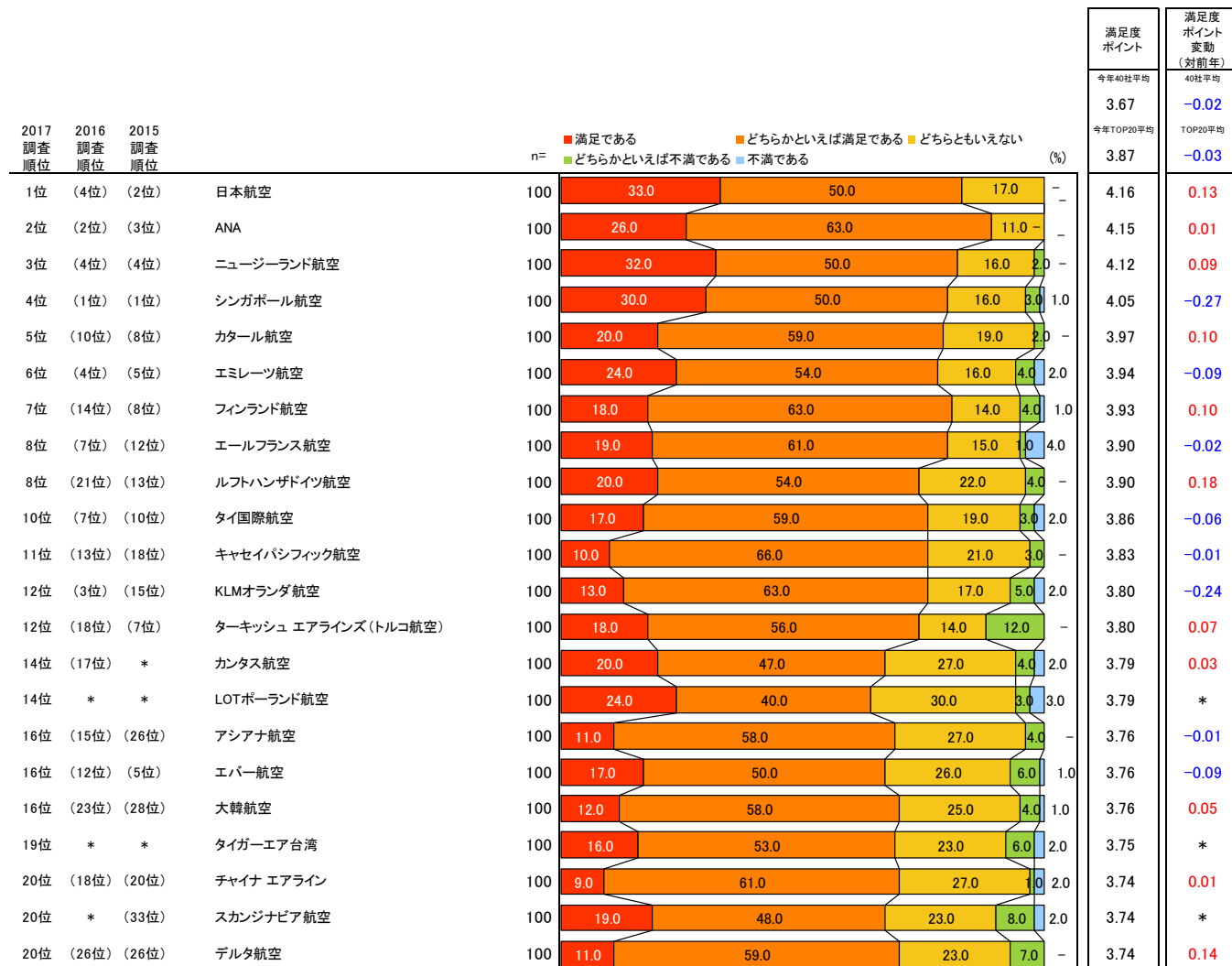
- 調査目的 : 海外旅行者の予約状況・消費行動、および人気の渡航先・今後行きたい渡航先を把握し、関係各位の参考とする
- 調査対象 : (株) インテージのインテージ・ネットモニター（関東・関西・東海の3地域）より抽出した18歳以上の男女「2016年の海外旅行経験者（出発月が2016年である海外旅行）」※仕事・長期滞在を除く
- 調査期間 : 2017年 3月21日（火）～ 3月24日（金）
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,261人
- 集計数 : 4,986人
- 集計方法 : 調査結果を性・年代別のレジャー渡航者構成比に換算して集計を行った

【総合満足度】

「日本航空」が調査開始以来初の1位獲得。2位は「ANA」、3位の「ニュージーランド航空」は初のベスト3入り。

- ▶ 1位の「日本航空」は、前年4位から3ランクアップ。2007年の調査開始以来、初めての1位獲得となった。2位は「ANA」で、前年同順位。3位の「ニュージーランド航空」は前年4位から1ランクアップし、初めてのベスト3入りとなった。
- ▶ 前年まで1位だった「シンガポール航空」は4位に後退。ほか、ベスト10圏内では5位に「カタール航空」が前年10位から5ランクアップ、7位に「フィンランド航空」が前年14位から7ランクアップ。
- ▶ LCCでは唯一、「タイガーエア台湾」が19位にランクインした。

■ 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

※2016年調査、2015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】日本航空

- ・乗務員の機内サービス、搭乗手続きなどとても親切、スムーズで満足しました。(60代以上・男性)
- ・無料で快適な機内エンターテインメントと食事を楽しめたし、不自由なことがなかったから。(30代・女性)

【2位】ANA

- ・食事がおいしいし、接客が良い。(50代・男性)
- ・チケットの価格、チェックイン、機内サービス、すべて良かった。(50代・女性)

【3位】ニュージーランド航空

- ・無料で楽しめるエンターテインメントの種類が豊富で、日本人が日本語で楽しめるツールが充実しているため。(40代・男性)
- ・座席の快適さ、食事のおいしさとても良かったが、それ以上に客室乗務員がしてくれるサービスに感動し、また乗りたいと思いました。(40代・女性)

<参考> 総合満足度と部門別満足度との関係

総合満足度に関係している因子をみると、「航空機の機材、設備」「客室乗務員の接客サービス」「機内飲食サービス」の3つが相関係数0.67で並んだ。

※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】

	2017年	2016年
航空機の機材、設備	★ 0.67	0.67
客室乗務員の接客サービス	★ 0.67	0.68
空港内の航空会社職員の接客サービス	0.63	0.63
機内飲食サービス	★ 0.67	0.66
機内エンターテインメント	0.62	0.64

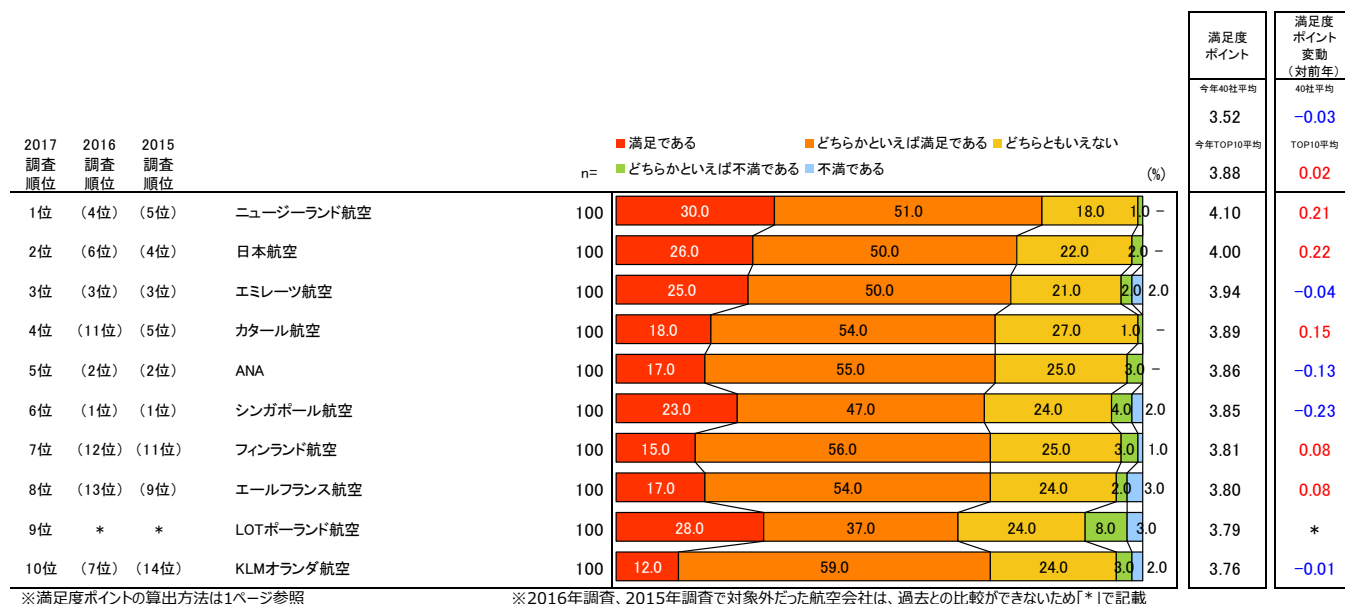
※0.65以上:ピンク色 の網掛け/0.60以上:黄色 の網掛け

【部門別満足度① 航空機の機材、設備】

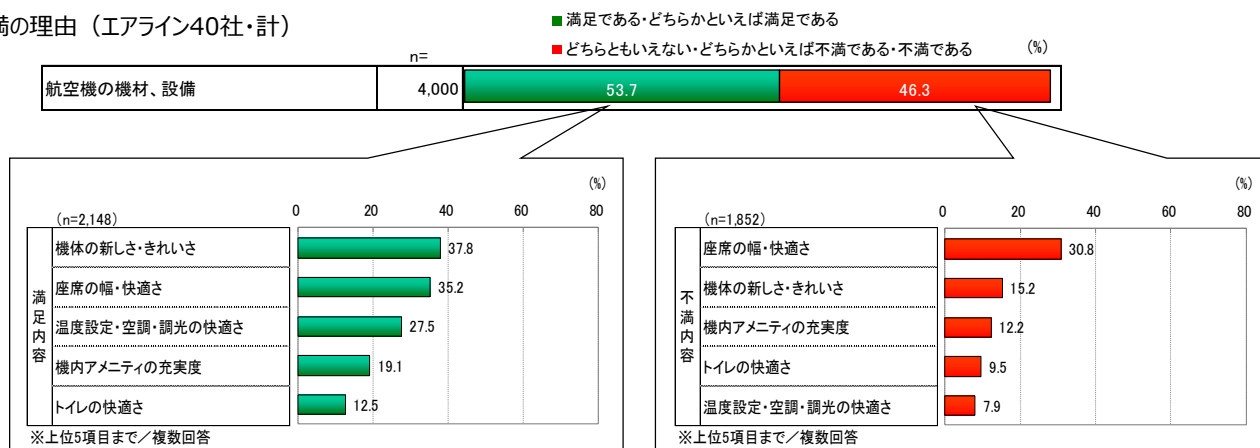
「ニュージーランド航空」が初めての1位、2位「日本航空」は前年から4ランクアップで過去最高順位

- 「ニュージーランド航空」は前年4位から3ランクアップし、2007年の調査開始以来初めての1位獲得。2位の「日本航空」は前年6位から4ランクアップし、調査開始以来、最高位。
- 「ニュージーランド航空」の満足した理由は「機体の新しさ・きれいさ」（50.6%）、「座席の幅・快適さ」（46.9%）など。

■ 航空機の機材、設備に対する満足度（全体／単一回答） -TOP10-



■ 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）

順位	航空会社	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	その他
1位	ニュージーランド航空	81	50.6	46.9	22.2	17.3	14.8	2.5	3.7
2位	日本航空	76	38.2	44.7	35.5	21.1	18.4	11.8	1.3
3位	エミレーツ航空	75	48.0	58.7	26.7	37.3	10.7	14.7	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

≪フリーコメント抜粋≫

【1位】ニュージーランド航空

- ・エンターテインメント設備が充実（モニター画面の大きさ、映像・音声コンテンツの豊富さ）。（50代・男性）
- ・シートをフラットにでき、エコノミーでも横になって寝られた。（30代・女性）

【2位】日本航空

- ・プレミアムエコノミーのシートはシートピッチが十分にあり、隣の人をまたいで通路に出ることもその人に立ってもらわなくとも容易にできる。（60代以上・男性）
- ・Wi-Fiが使えたのは仕事上とても助かった。（20代・女性）

【3位】エミレーツ航空

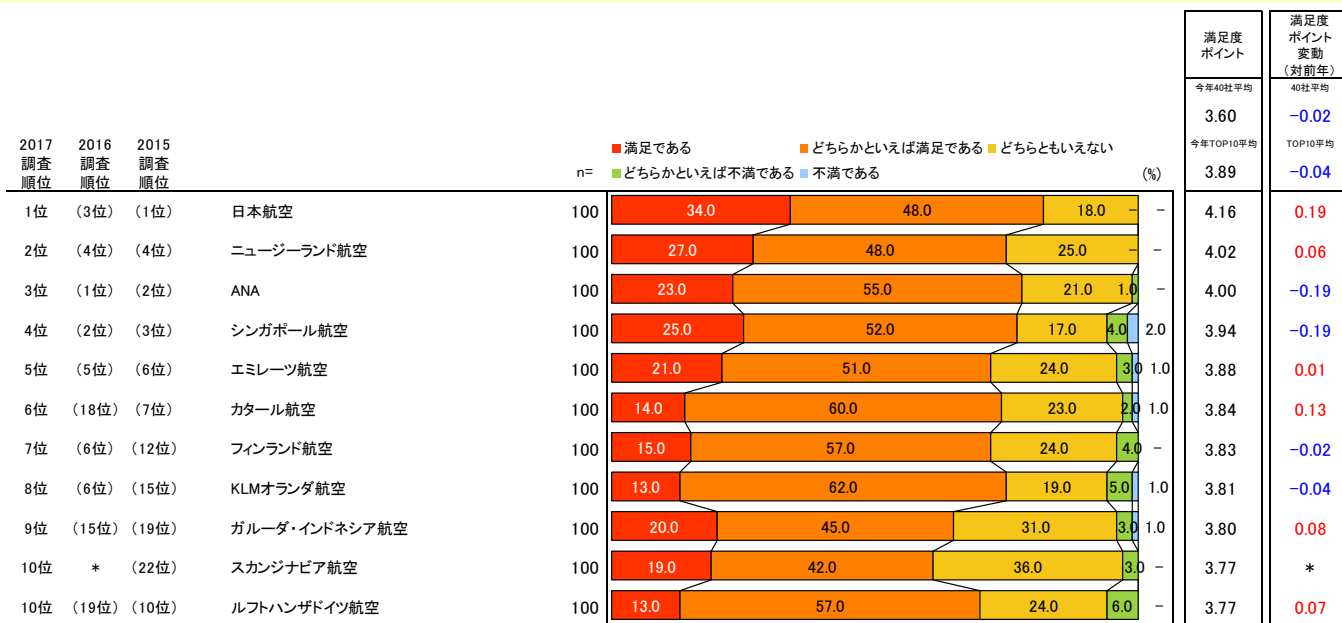
- ・機内が清潔でトイレも使い勝手がよかった。（60代以上・男性）
- ・アメニティが豊富でよかった。機体が奇麗だった。（40代・女性）

【部門別満足度② 客室乗務員の接客サービス】

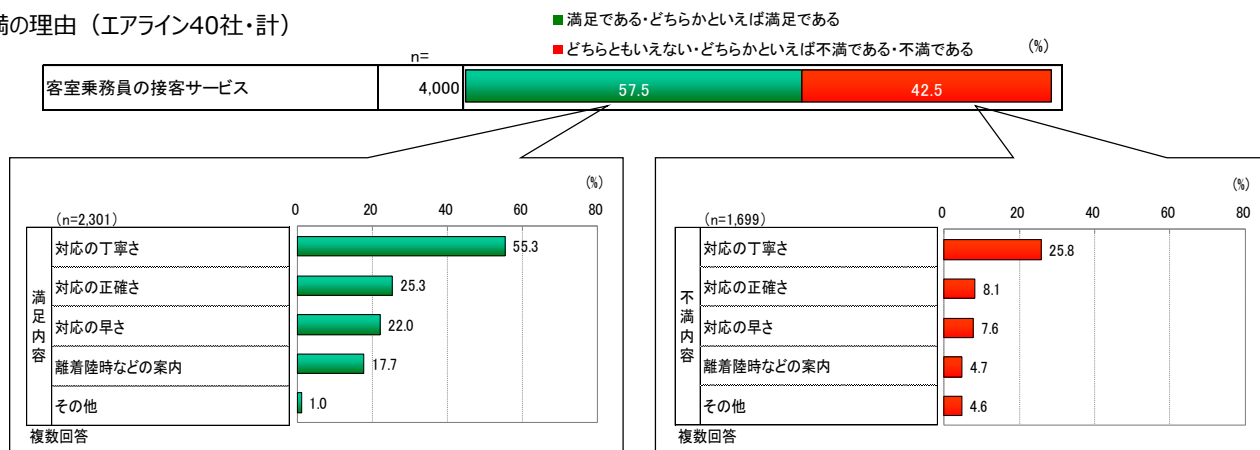
「日本航空」が2年ぶりの1位。2位の「ニュージーランド航空」は前年から2ランクアップ

- 「日本航空」が前年から2ランクアップで2年ぶりの1位。「ニュージーランド航空」は2ランクアップで7年ぶりの2位。「ANA」が2ランクダウンで3位、「シンガポール航空」は同じく2ランクダウンの4位。
- 1位の「日本航空」の満足理由は「対応の丁寧さ」が79.3%と特に高い。

■ 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） -TOP10-



■ 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	82	79.3	32.9	35.4	22.0	—
2位 ニュージーランド航空	75	56.0	37.3	28.0	17.3	1.3
3位 ANA	78	73.1	32.1	26.9	11.5	1.3

※「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】日本航空

- ・乗務員がテキパキ動き、細かいところにも気を遣っていた。（60代以上・男性）
- ・子連れだったため、泣いた時もありましたが、他のお客様のことも考え、安全にあやせる場所を探してくれました。（20代・女性）

【2位】ニュージーランド航空

- ・機内アナウンスの正確さ、丁寧さ、気遣いの度合い、どれをとっても一流でした。（40代・男性）
- ・乗務員の方が素早く動き、気配りがあった。（50代・女性）

【3位】ANA

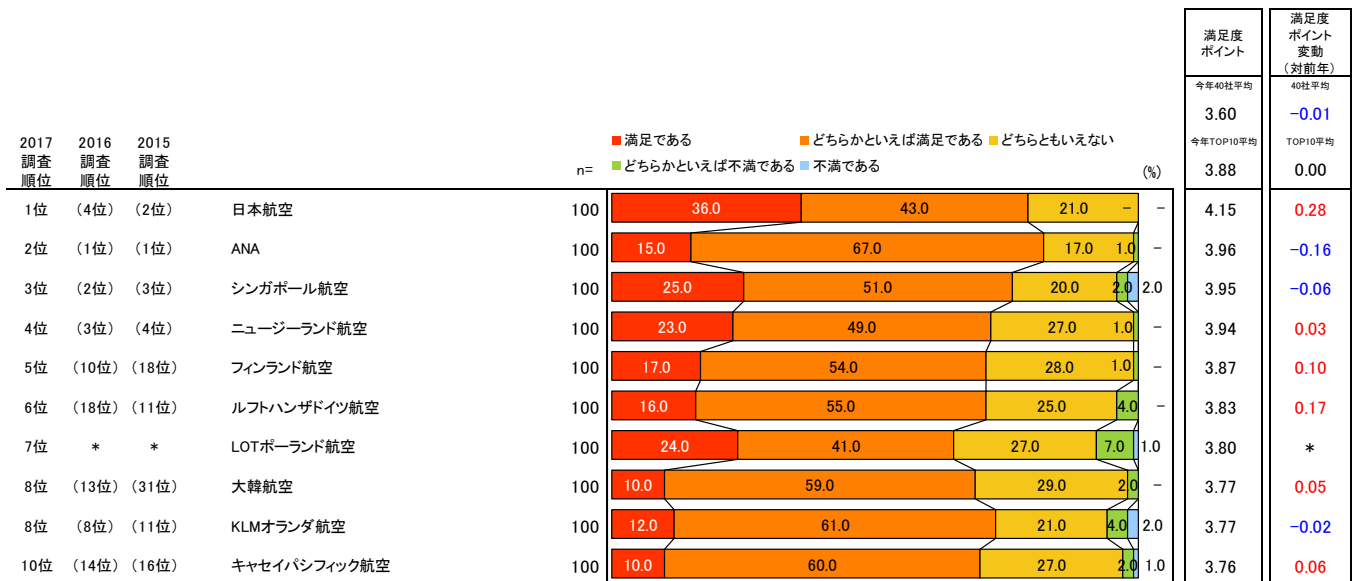
- ・適切なかつ丁寧な対応でした。（50代・男性）
- ・1歳の息子を連れていたので、乗務員さんがとても気にかけてくれていた。（30代・女性）

【部門別満足度③ 空港内の航空会社職員の接客サービス】

「日本航空」が4年ぶりの1位。2位「ANA」、3位「シンガポール航空」

- 1位の「日本航空」は前年4位から3ランクアップし、4年ぶりに1位を獲得。得点も上昇した。2位の「ANA」は前年1位から1ランクダウン。3位の「シンガポール航空」も1ランク落とした。
- 満足した理由をみると、1位の「日本航空」は「チェックイン・荷物預けのスムーズさ」が81.0%と特に高い。

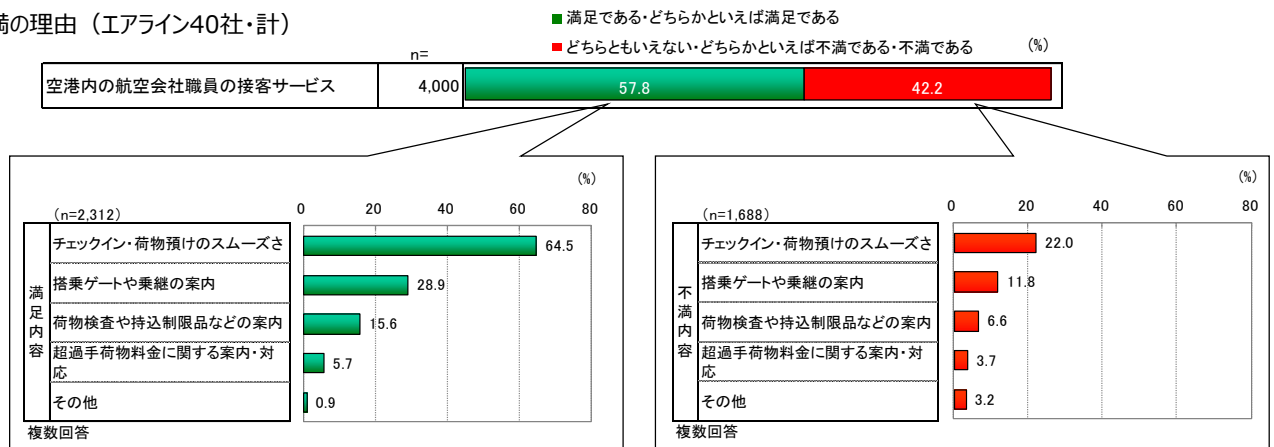
■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度（全体／単一回答） - TOP10 -



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2016年調査、2015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）

順位	航空会社	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	日本航空	79	81.0	32.9	22.8	6.3	—
2位	ANA	82	72.0	29.3	17.1	3.7	—
3位	シンガポール航空	76	63.2	34.2	14.5	3.9	—

※「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

- ・チェックインカウンターの対応が早くて丁寧。（40代・男性）
- ・海外空港の現地スタッフも丁寧な接客だった。（40代・女性）

【2位】ANA

- ・チェックイン混雑時の誘導などの対応がしっかりしていると思う。（30代・男性）
- ・乗り継ぎの案内が的確だった。（50代・女性）

【3位】シンガポール航空

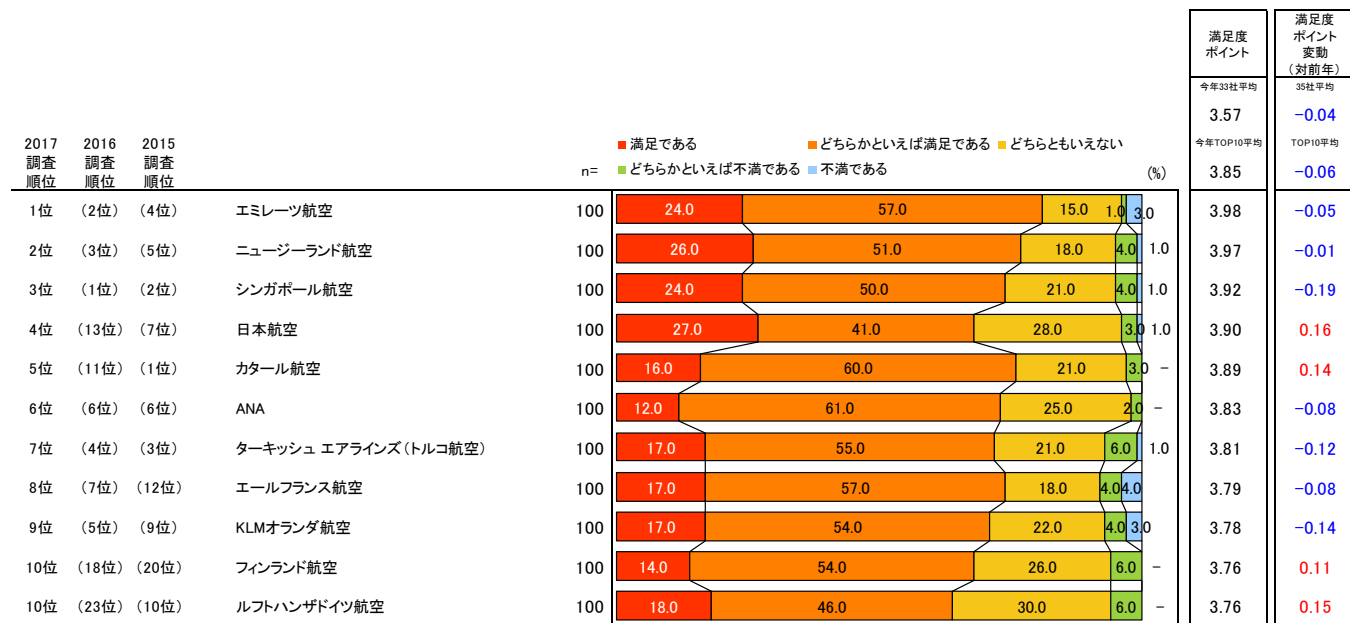
- ・電子チェックインでスムーズに進めた。（50代・男性）
- ・混んでくると全部のカウンターをオープンして待たせないから。（40代・女性）

【部門別満足度④ 機内飲食サービス】

「エミレーツ航空」が6年ぶりに1位。2位「ニュージーランド航空」、3位「シンガポール航空」

- 6年ぶりに「エミレーツ航空」が1位を獲得。2位の「ニュージーランド航空」は前年から1ランクアップ。「シンガポール航空」は前年1位から2ランクダウン。「日本航空」が9ランクアップの4位に、5位の「カタール航空」は前年11位から6ランクアップ。
- 「エミレーツ航空」の満足理由は、「食事の味」が76.5%、「無料で提供される食事やドリンク類の範囲」が45.7%で続く。

■ 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-

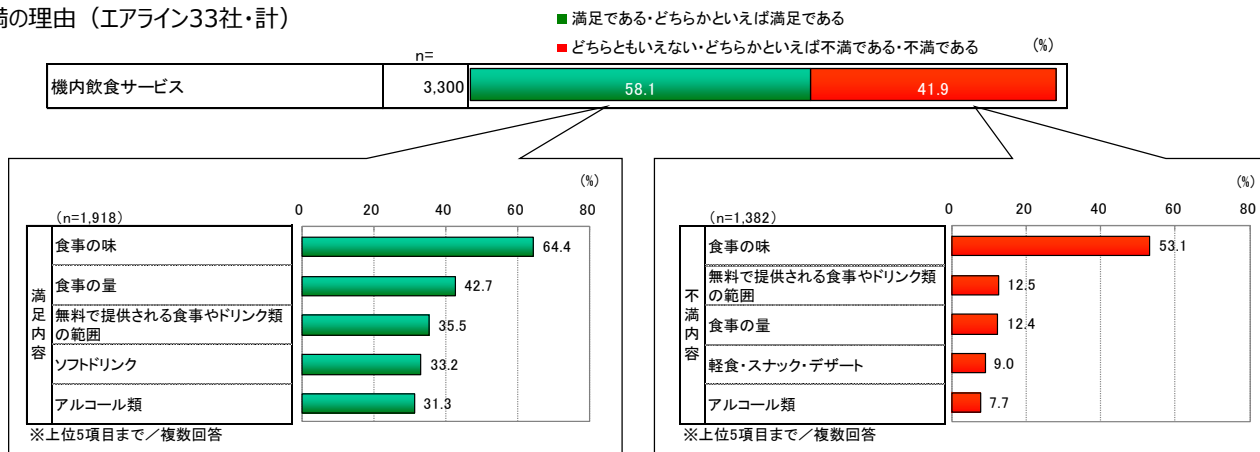


※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2016年調査、2015年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

※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」「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」「パナ・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33社・計）



■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

	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	ソフトドリンク	アルコール類	軽食・スナック・デザート	その他
1位 エミレーツ航空	76.5	44.4	45.7	30.9	40.7	21.0	—
2位 ニュージーランド航空	64.9	44.2	48.1	36.4	39.0	32.5	—
3位 シンガポール航空	70.3	37.8	32.4	31.1	32.4	24.3	—

※「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】エミレーツ航空

- ・食事の質や味がとてもよかった。ワインがとても素晴らしかった。（60代以上・男性）
- ・食事もおいしくアルコールの種類も豊富で楽しめた。（50代・女性）

【2位】ニュージーランド航空

- ・座席のモニターでアルコールを注文できる。（40代・男性）
- ・機内食がおいしかった。また、軽食で出てきたものもおいしくてすぐに食べきってしまった。（30代・女性）

【3位】シンガポール航空

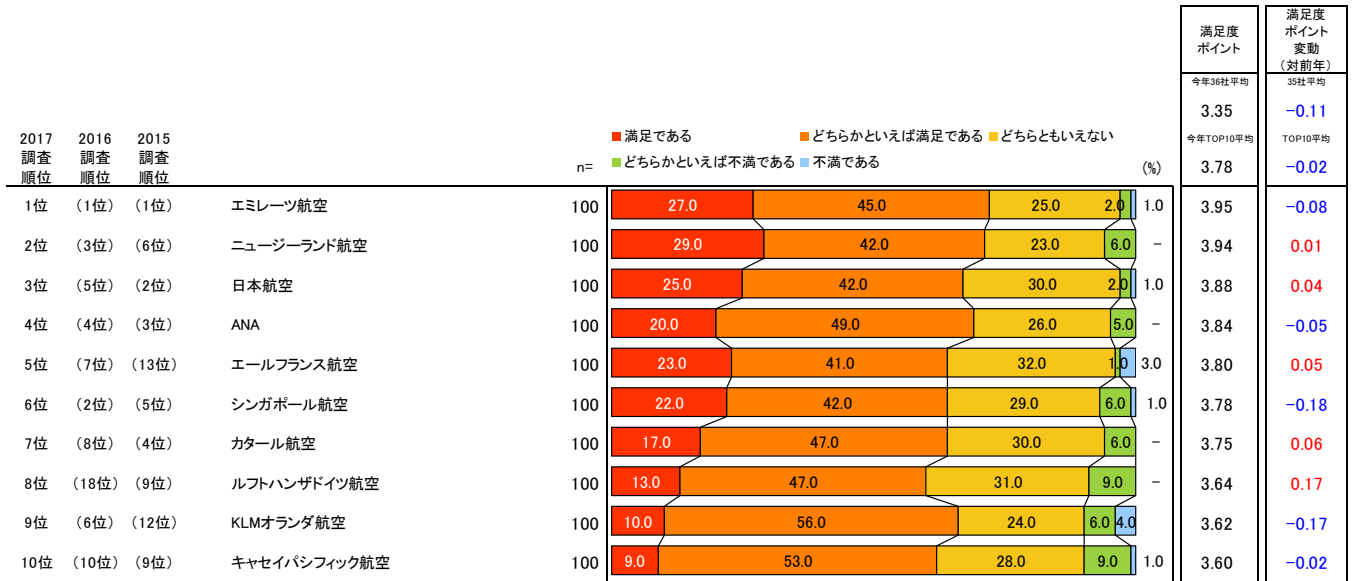
- ・味も温まり具合もよかった。（50代・男性）
- ・ご飯がおいしかったのと、お菓子が充実していた。（30代・女性）

【部門別満足度⑤ 機内エンターテインメント】

1位は4年連続「エミレーツ航空」。2位「ニュージーランド航空」、3位「日本航空」

- 「エミレーツ航空」が4年連続1位。2位の「ニュージーランド航空」は前年3位から1ランクアップ、3位の「日本航空」は前年5位から2ランクアップ。8位の「ルフハンザドイツ航空」は前年圏外からベスト10入り。
- 「エミレーツ航空」の満足理由は、「映画・テレビのチャンネル数」が70.8%、次いで「映画・テレビのプログラム内容」（52.8%）。

■ 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 -

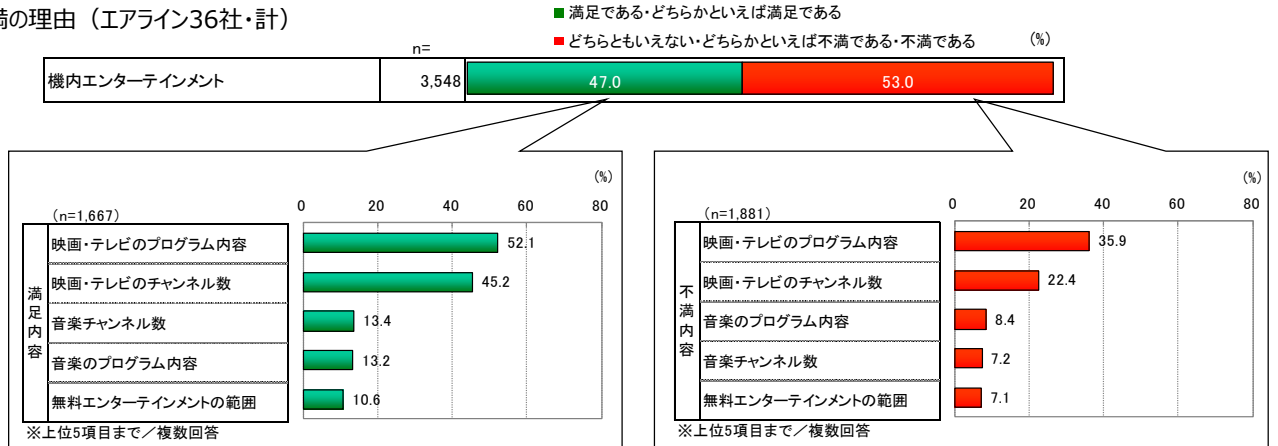


※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2016年調査、2015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「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36社・計）



■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

	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	無料エンターテインメントの範囲	機内誌	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	52.8	70.8	18.1	16.7	1.4	2.8	11.1	4.2	4.2	1.4	—	—
2位 ニュージーランド航空	56.3	49.3	11.3	16.9	18.3	8.5	11.3	5.6	2.8	2.8	1.4	1.4
3位 日本航空	65.7	44.8	9.0	11.9	11.9	14.9	7.5	9.0	3.0	3.0	3.0	—

※「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

- ・最新の映画が鑑賞できた。（40代・男性）
- ・日本の映画・ミュージックもあり、楽しく過ごせた。（50代・女性）

【2位】ニュージーランド航空

- ・映画のチャンネル、特に邦画もたくさん見れたのがよかった。また、無料エンターテインメントの種類が多かった。（40代・男性）
- ・長旅でやることもなかったので、ゲームで時間をつぶせて楽しかったです。種類が多いのも飽きずに過ごせた理由だと思います。（30代・女性）

【3位】日本航空

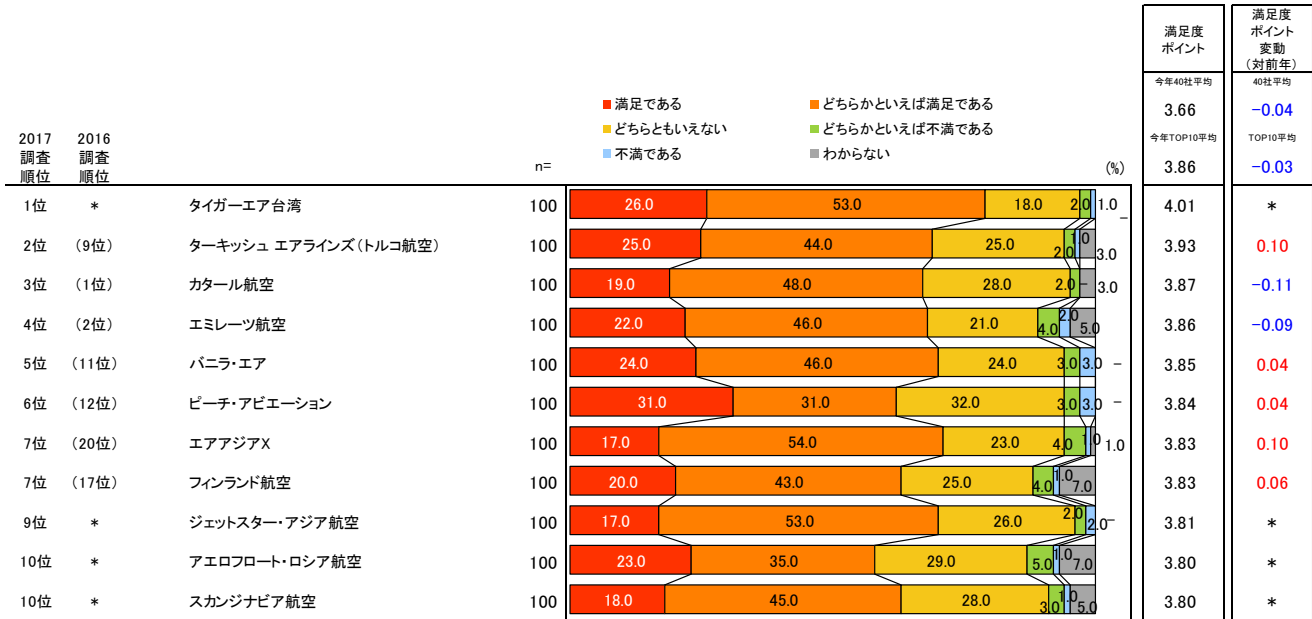
- ・日本語で視聴できるチャンネル数が多く満足できる。（60代以上・男性）
- ・日本未公開の映画があるのがうれしい。（50代・女性）

【参考：コストパフォーマンス】

1位は「タイガーエア台湾」、2位「ターキッシュ エアラインズ」、3位「カタール航空」

- 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。LCCである「タイガーエア台湾」が1位を獲得。2位に前年9位から7ランクアップで「ターキッシュ エアラインズ」、3位に「カタール航空」。5つのLCCがベスト10にランクイン。
- 「タイガーエア台湾」の満足理由は、「航空券代」が突出して高く、93.7%。

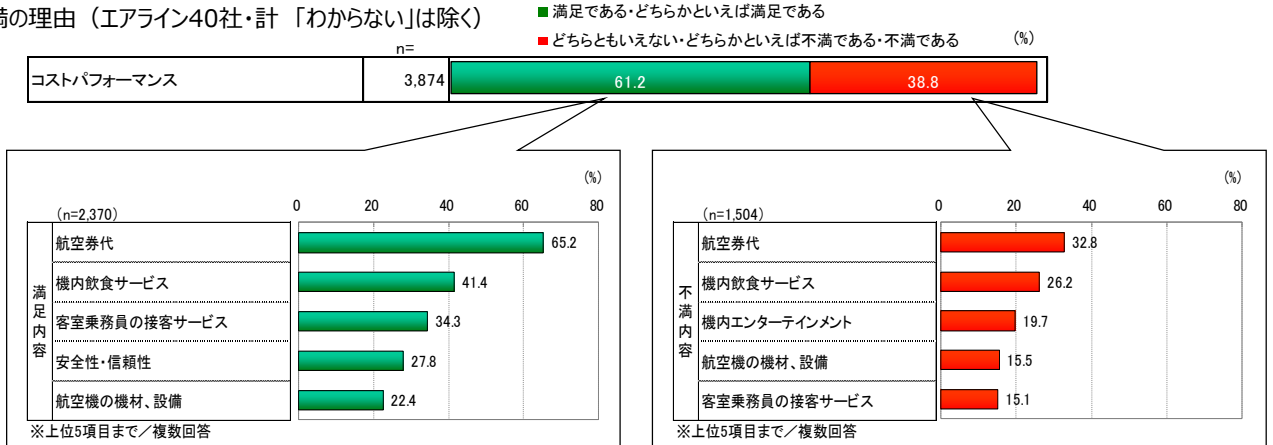
■ コストパフォーマンスに対する満足度（全体／単一回答） - TOP10 -



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2016年調査、2015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「わからない」は除く）



■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

	n=	航空券代 (%)	機内飲食サービス (%)	客室乗務員の接客サービス (%)	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 (%)	機内エンターテインメント (%)	その他 (%)
1位 タイガーエア台湾	79	93.7	11.4	17.7	7.6	7.6	13.9	2.5	2.5
2位 ターキッシュ エアラインズ(トルコ航空)	69	62.3	56.5	20.3	13.0	21.7	17.4	30.4	5.8
3位 カタール航空	67	61.2	61.2	35.8	20.9	29.9	13.4	25.4	3.0

※「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】タイガーエア台湾

- ・料金も安く、乗客に対する対応もしっかりできている。（40代・男性）
- ・コストに見合うサービスとバランスでよかった。（20代・女性）

【2位】ターキッシュ エアラインズ（トルコ航空）

- ・機材も新しく、乗務員も親切で、機内では快適な時間を過ごすことができました。（50代・男性）
- ・乗り継ぎ便として使うには、本数も多く料金もリーズナブル。自分たちの行き先への移手段としては非常に便利。（40代・女性）

【3位】カタール航空

- ・値段に対してのサービスは十分なもだった。（30代・男性）
- ・遅延しない、正確なフライト、十分な機内サービス、CAの身だしなみ、サービスもスマート。（50代・女性）