

エイビーロード『エアライン満足度調査2014』

総合満足度は「シンガポール航空」が3年連続、貫録の1位。
2位は「ANA」、部門別では、5部門中3部門を制覇し大躍進。

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：北村吉弘)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、2013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。ここにご報告いたします。

－エアライン満足度調査2014のトピックス－

<総合満足度> -----

・・・P4

- 「シンガポール航空」が2012年調査以来3年連続で総合満足度1位。2位には「ANA」、3位に「日本航空」が入り、日系エアラインに勢いがみえる。
- ロンドンオリンピック後の影響か、英国系のエアライン(「ブリティッシュ・エアウエイズ」(前年26位→11位)、「ヴァージン アトランティック航空」(前年16位→12位))がそれぞれ大きく順位を伸ばす。

【総合満足度ランキング】

1位(前年1位)	シンガポール航空	4.26ポイント
2位(前年5位)	ANA	4.21ポイント
3位(前年3位)	日本航空	4.13ポイント
4位(前年4位)	トルコ航空	4.10ポイント
5位(前年2位)	エミレーツ航空	4.04ポイント

<部門別満足度> -----

- 5部門中、3部門(「航空機の機材、設備」「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」)で「ANA」が1位を獲得!
- 「機内飲食サービス」部門は「シンガポール航空」が3年連続で1位を堅持。

【各部門別満足度ランキング1位】

①航空機の機材、設備	ANA	4.13ポイント/前年6位・・・P5
②客室乗務員の接客サービス	ANA	4.27ポイント/前年4位・・・P6
③空港内の航空会社職員の接客サービス	ANA	4.22ポイント/前年3位・・・P7
④機内飲食サービス	シンガポール航空	4.07ポイント/前年1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2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。

【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2014』
- 調査目的 : 2013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2013年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2013年である海外渡航)」5,987人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。
- 調査期間 : 2014年4月16日(水)～4月21日(月)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数: 4,337人(回収率: 72.4%) 調査集計数: 4,000人

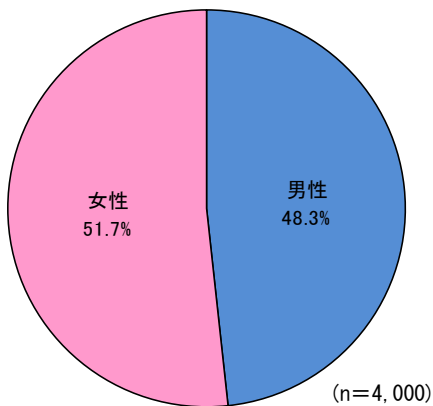
※調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した。

※調査対象の航空会社は3ページ参照。

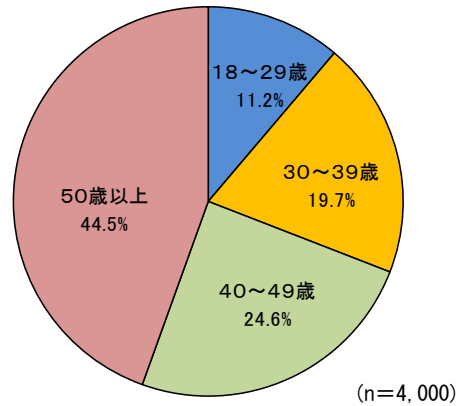
※単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある。

《回答者プロフィール》

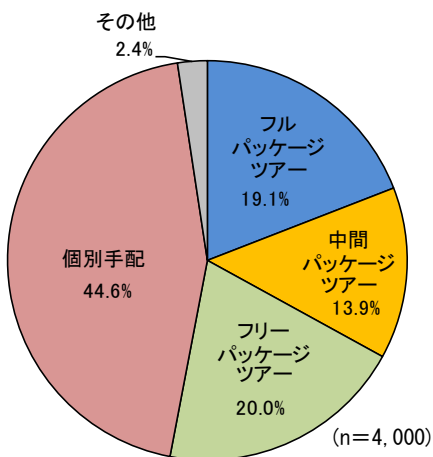
■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



■2013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	日本航空	日本
	● エアアジア・ジャパン	日本
	● ピーチ・アビエーション	日本
	ANA	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
	★ ● スクート航空	シンガポール
	タイ国際航空	タイ
	大韓航空	韓国
	● 済州航空	韓国
	チャイナ エアライン	台湾
	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
	マレーシア航空	マレーシア
	ヨーロッパ系	アリタリア・イタリア航空
ヴァージン アトランティック航空		イギリス
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
スイス インターナショナル エアラインズ		スイス
ルフトハンザ・ドイツ航空		ドイツ
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
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「カンタス航空」「中国国際航空」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、2013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2014 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2013年の海外旅行経験者(出発月が2013年である海外旅行)」。
 ※仕事・長期滞在を除く。
- 調査期間 : 2014年 3月24日(月) ~ 3月27日(木)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,200人 集計数 : 4,936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。

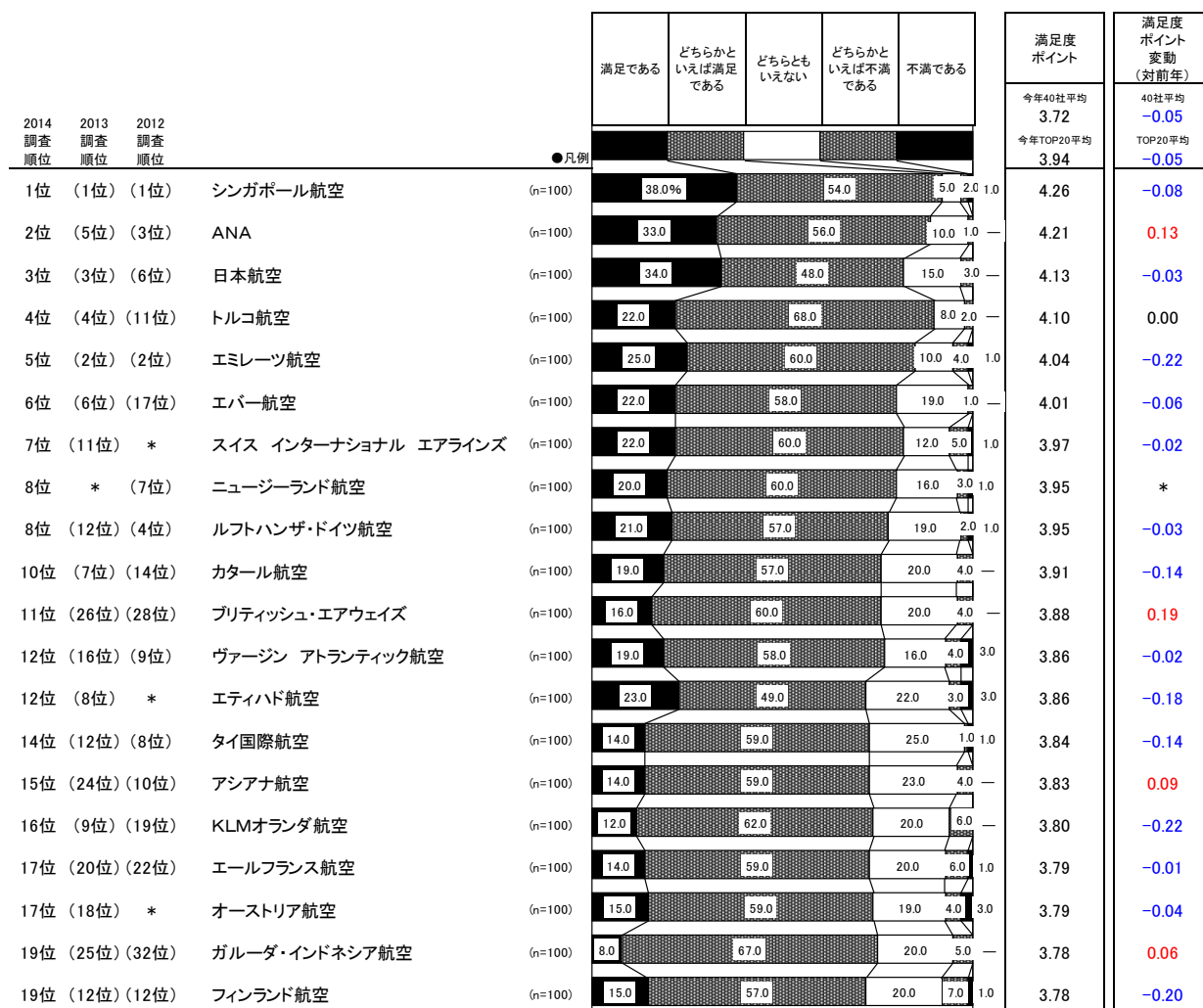
【総合満足度】

トップは3年連続「シンガポール航空」。2位に「ANA」、3位に「日本航空」が続き日系が好調。

11位に「ブリティッシュ・エアウェイズ」、12位に「ヴァージン アトランティック航空」とイギリス勢が躍進。

➢ 「シンガポール航空」が3年連続でトップ。2位の「ANA」は前年5位から上昇。ロンドンオリンピック後の影響か、11位には「ブリティッシュ・エアウェイズ」、12位に「ヴァージン アトランティック航空」が大きく順位を上げている。

■ 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

※2013年調査、2012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

- ・今までいろいろ飛行機に乗りましたが、一番食事がおいしいし、客室乗務員さんの対応が丁寧だし、笑顔が素敵でした。(30代・女性)
- ・飛行機に乗るときには並ぶ機会が結構多いが、そんなときはいつも誰かが列まで来て状況を説明してくれる。飛行機は何度も乗ったが、こういうのは初めてだったし、とても感じが良かった。今まで使ったすべての航空会社の中で一番感じがいいと思う。(50代以上・男性)

【2位】ANA

- ・ANAの客室乗務員の接客が昔から好きでとてもフレンドリーだと感じる。また機内販売も魅力のあるオリジナルグッズが販売されていて満足度が高い。(40代・男性)

【3位】日本航空

- ・さすが日本人だなと思われる所作を見ると、それを本当に大切にしてほしいと思う。そういった心身ともに美しい人たちとかわす会話も楽しい。(30代・女性)

＜参考＞総合満足度と部門別満足度との関係

前回調査に引き続き、総合満足度に最も関係しているのは「客室乗務員の接客サービス」に対する満足度(相関係数0.70)。次いで「航空機の機材、設備」に対する満足度(相関係数0.67)となっている。

【相関係数】	2014年	2013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	0.70	0.68
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	0.65	0.64
機内エンターテインメント	0.62	0.59

※0.65以上ピンク色 の網掛け 0.40以上黄色 の網掛け

※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80s未満の航空会社は相関係数の算出から除外した

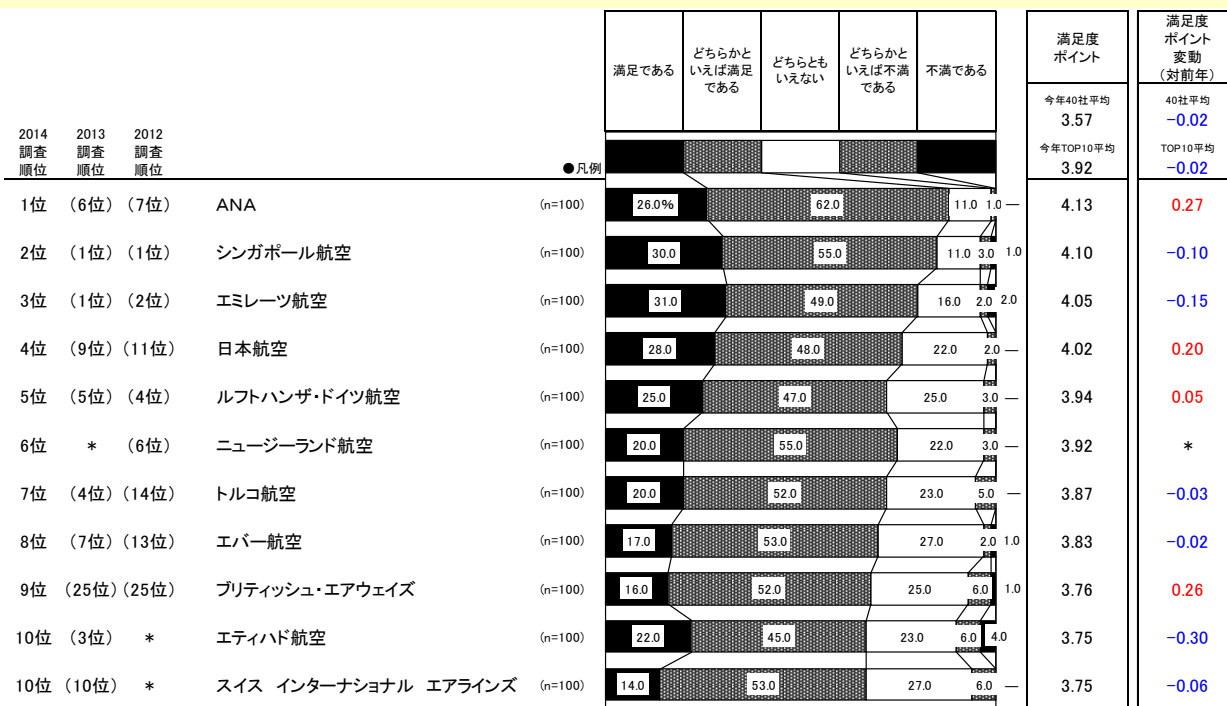
【部門別満足度① 航空機の機材、設備】

「ANA」が1位を獲得。前年同率1位だった「シンガポール航空」は2位、「エミレーツ航空」が3位。

「ブリティッシュ・エアウェイズ」がトップ10入り。

➤ 1位の「ANA」は6位から、4位の「日本航空」は9位から、それぞれ5ランク上昇。9位の「ブリティッシュ・エアウェイズ」は前年の25位から大きく上昇してトップ10入り。

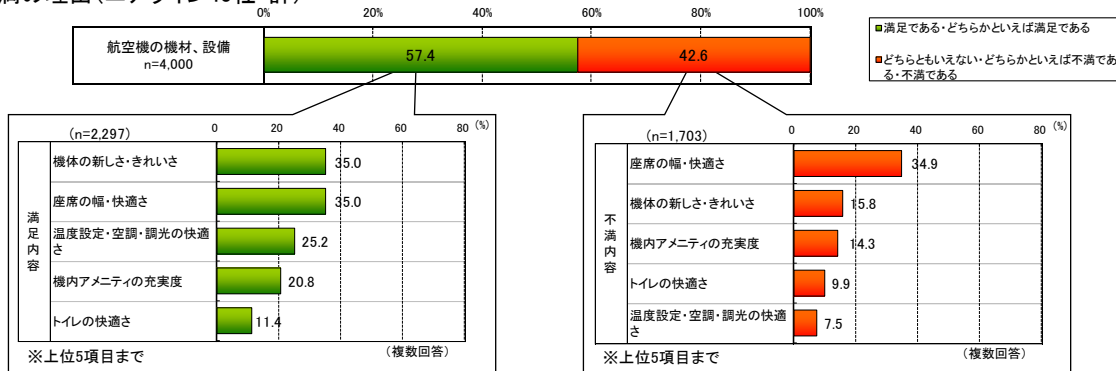
■ 航空機の機材、設備に対する満足度(全体/単一回答) -TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2013年調査、2012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	その他
1位 ANA	88	38.6	40.9	33.0	23.9	17.0	—
2位 シンガポール航空	85	37.6	41.2	23.5	24.7	9.4	1.2
3位 エミレーツ航空	80	53.8	37.5	27.5	46.3	15.0	—

※「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】ANA

- 新しい機材が多く綺麗に掃除されている。(50代以上・男性)
- 座席、通路共に綺麗に清掃されている。子供にANAのおもちゃをくれた。(20代・女性)

【2位】シンガポール航空

- 最新機種 of 積極的な導入に顧客へのサービス意識の高さを強く感じる。(50代以上・男性)
- 温度管理がよくされ快適に過ごせました、よく整備されています。(30代・男性)

【3位】エミレーツ航空

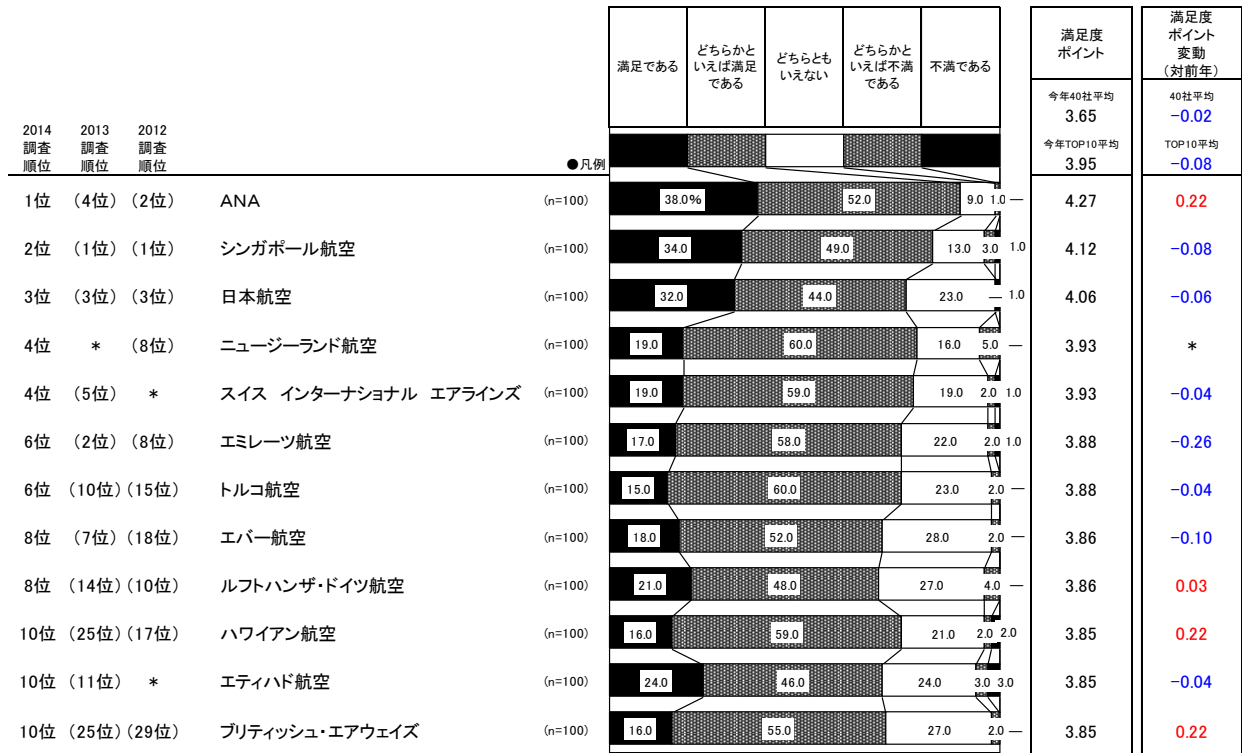
- 照明を落として、プラネタリウムのようなのは良い。(40代・女性)
- 歯ブラシなどのセットが座席に置いてあって、長時間のフライトにはうれしかった。(30代・女性)

【部門別満足度② 客室乗務員の接客サービス】

1位は「ANA」、前年より3ランクアップ。前年1位の「シンガポール航空」が2位、3位は前年同様「日本航空」がランクイン。

➢ 「ANA」が0.22ポイント上昇して1位を獲得。前年圏外から「ルフハンザ・ドイツ航空」(8位)、「ハワイアン航空」(10位)、「エティハド航空」(10位)、「プリティッシュ・エアウェイズ」(10位)がランクイン。

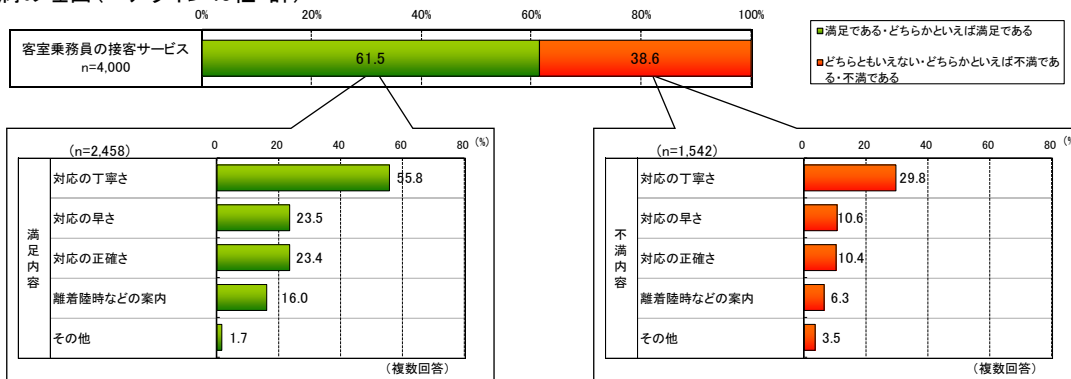
■ 客室乗務員の接客サービスに対する満足度(全体/単一回答) -TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2013年調査、2012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	対応の丁寧さ	対応の早さ	対応の正確さ	離着陸時などの案内	その他
1位	ANA	90	75.6	28.9	36.7	14.4	—
2位	シンガポール航空	83	74.7	30.1	30.1	4.8	—
3位	日本航空	76	76.3	27.6	36.8	10.5	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】ANA

- ・的確な素晴らしい対応がとても光っているから。(40代・男性)
- ・悪天候で到着が遅れる際、接続便の変更などについて、個々に丁寧に質問に答えておられました。その日のうちに予定地まで行けないことになりましたが、親切な対応で不安がおおいに和らぎました。(50代以上・女性)

【2位】シンガポール航空

- ・お水のリクエストや、毛布のリクエストなど、対応が本当に早かったし、美しいCAさんに優しくしていただき大変満足。(30代・女性)
- ・娘が発熱してしまいましたが何度も席に来て気にかけてくれた。(40代・女性)

【3位】日本航空

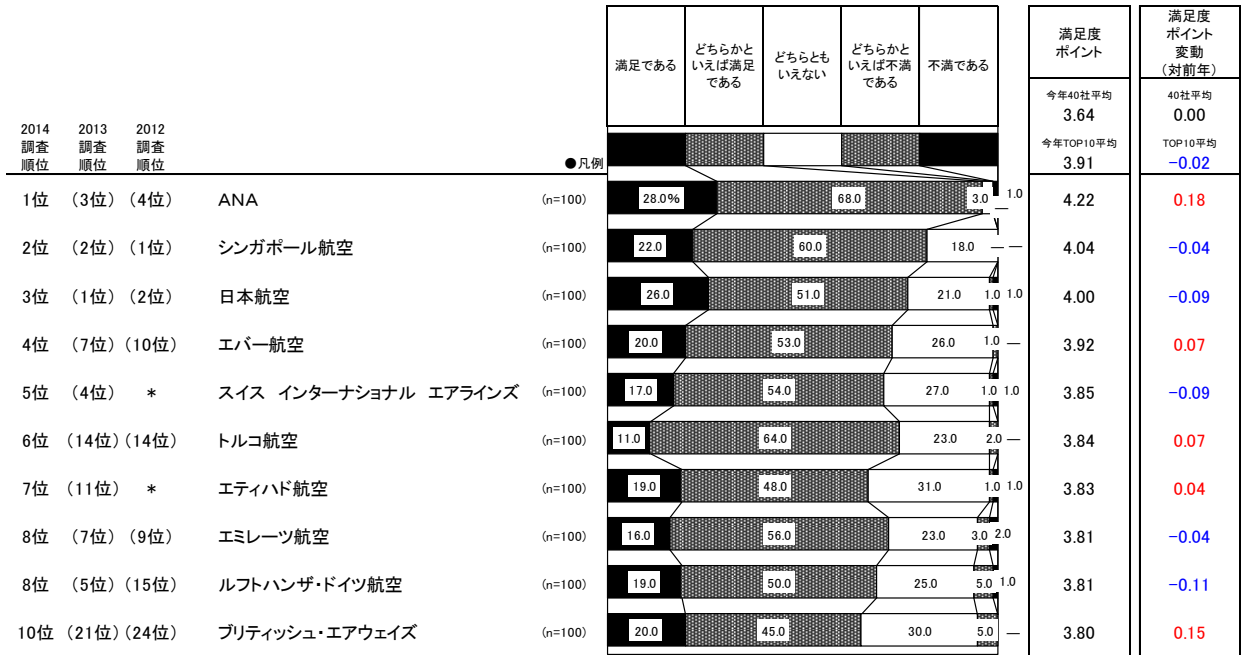
- ・日系の航空会社の客室乗務員の方は笑顔で対応してくださるので客側も安心します。(40代・女性)
- ・JALの顔としてプライドを持ち、十分な教育を受けて業務を遂行しているプロフェッショナルであると感じた。(40代・女性)

【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「ANA」、前年3位から2ランクアップ。2位は前年同様「シンガポール航空」。3位は前年1位の「日本航空」。「ブリティッシュ・エアウェイズ」が前年21位から大きく躍進してトップ10へ。

➢ 「ANA」は2位に0.2ポイント近くの差をつけて1位を獲得。順位を上げたのは4位「エバー航空」(前年7位)、6位の「トルコ航空」(前年14位)、10位の「ブリティッシュ・エアウェイズ」(前年21位)など。

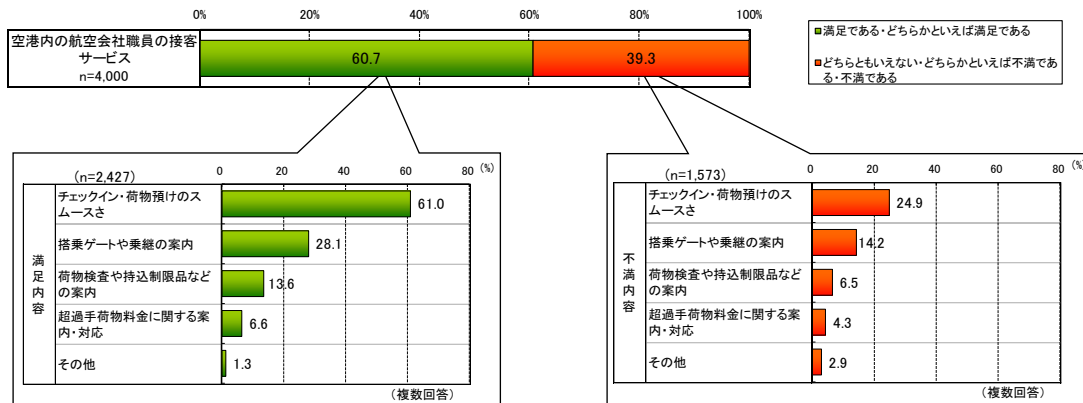
■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度(全体/単一回答) -TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2013年調査、2012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	96	60.4	32.3	15.6	7.3	5.2
2位 シンガポール航空	82	72.0	25.6	8.5	3.7	—
3位 日本航空	77	72.7	33.8	16.9	10.4	—

※「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

- 荷物のことでわからないことがあり、ANAカウンターの近くにいる方に質問したところ、丁寧に質問に答えてくれ確認のためにわざわざ調べてくれた。(20代・女性)
- さわやかで丁寧な対応に好感が持てました。(40代・女性)

【2位】シンガポール航空

- 十分な人数のスタッフが、てきぱきと対応してくださっていた点。(40代・女性)

【3位】日本航空

- 荷物を受け取る際も、手伝って頂き、助かったから。(30代・女性)

【部門別満足度④ 機内飲食サービス】

1位は3年連続で「シンガポール航空」が獲得し、2位に「ANA」が大きくランクアップ。3位「トルコ航空」。4位は同率で「エミレーツ航空」、「日本航空」がランクイン。

➢ 「シンガポール航空」が3年連続で不動の1位。2位の「ANA」は前年14位から一気にランクアップ。4位の「エミレーツ航空」は前年2位から後退。9ランク上昇した「日本航空」も同率で4位に入り、日系に勢い。

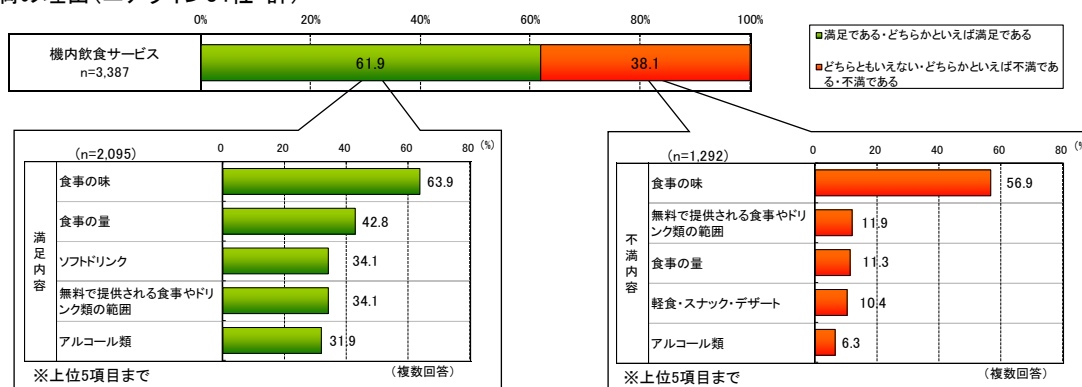
■ 機内飲食サービスに対する満足度（機内飲食サービス利用者／単一回答） -TOP10-

2014 調査 順位	2013 調査 順位	2012 調査 順位	航空会社	凡例	満足度 ポイント	満足度 ポイント 変動 (対前年)
1位	(1位)	(1位)	シンガポール航空	(n=100)	4.07	-0.11
2位	(14位)	(11位)	ANA	(n=100)	4.03	0.28
3位	(5位)	(2位)	トルコ航空	(n=100)	3.99	0.05
4位	(2位)	(4位)	エミレーツ航空	(n=100)	3.93	-0.13
4位	(13位)	(7位)	日本航空	(n=100)	3.93	0.15
6位	*	(5位)	ニュージーランド航空	(n=100)	3.92	*
7位	(9位)	*	スイス インターナショナル エアラインズ	(n=100)	3.89	0.05
8位	(3位)	*	エティハド航空	(n=100)	3.85	-0.12
9位	(8位)	(6位)	ルフトハンザ・ドイツ航空	(n=100)	3.80	-0.06
10位	(9位)	(19位)	エバー航空	(n=100)	3.77	-0.07
10位	(4位)	(9位)	KLMオランダ航空	(n=100)	3.77	-0.18
10位	(6位)	(14位)	エールフランス航空	(n=100)	3.77	-0.15

※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2013年調査、2012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未満であった「ジェットスター・アジア航空」「スクート航空」「済州航空」「ジェットスター航空」「エアアジア・ジャパン」「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34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	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	シンガポール航空	82	78.0	45.1	25.6	29.3	28.0	30.5	—
2位	ANA	82	59.8	36.6	35.4	35.4	39.0	24.4	1.2
3位	トルコ航空	82	74.4	47.6	37.8	39.0	43.9	35.4	—

※「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】シンガポール航空

- 和食、洋食の選択ができるが、どちらを選ぶかわくわくする。本当においしかった。(40代・女性)
- 量も彩りもよく、外国の航空会社ですが味付けがよく口に合いました。(20代・男性)

【2位】ANA

- 他社に比べ、飲み物のバラエティーに富んでいる。(30代・男性)
- キッズミールがとてもかわいくて、今までの機内食で一番良かった。(40代・女性)

【3位】トルコ航空

- 食事やドリンクの要望に丁寧に応えてくれた。(40代・女性)
- とてもおいしくて、温かいものは温かく、冷たいものは冷たく、量も適切、日本人を意識したメニューでとても満足でした。(50代以上・女性)

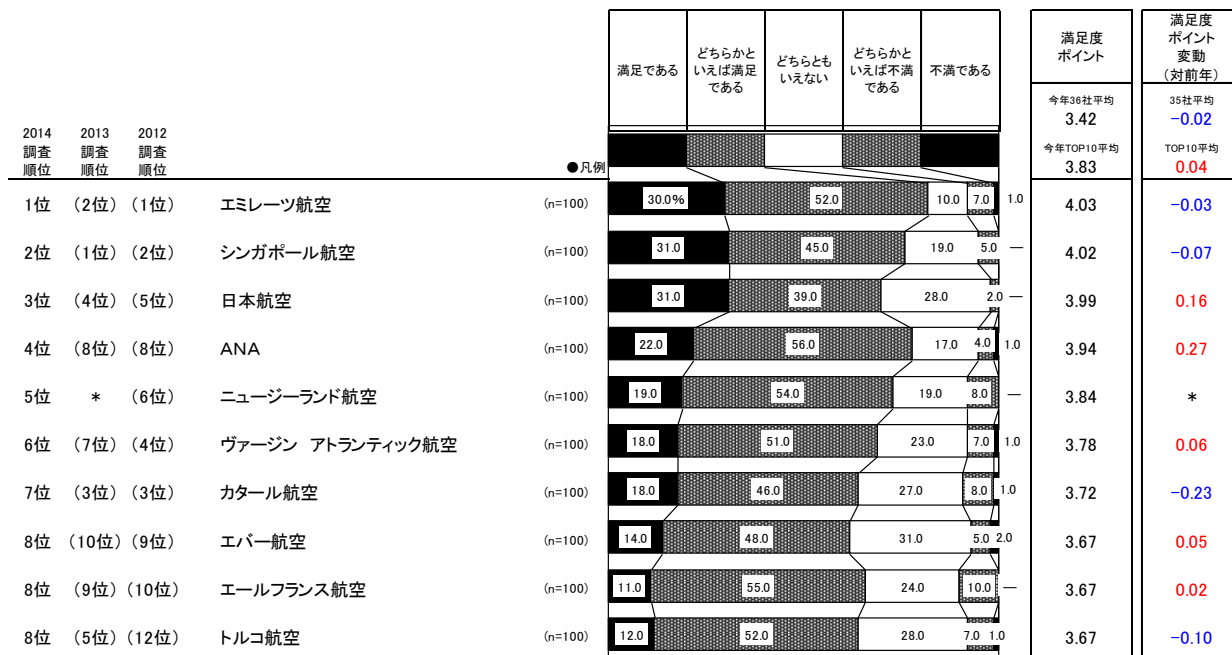
【部門別満足度⑤ 機内エンターテインメント】

1位は「エミレーツ航空」が前年2位より返り咲き。2位に「シンガポール航空」、3位「日本航空」。

4位の「ANA」はここでも前年より順位・ポイントを上げている。

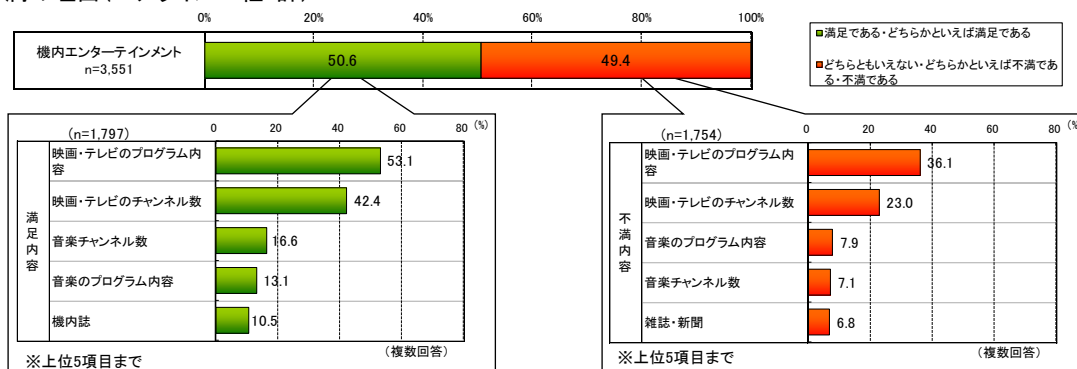
➢ 「日本航空」が0.16ポイント、「ANA」が0.27ポイントと日系勢がポイントアップ。特に「ANA」はこの部門においても大きくポイントを伸ばしている。

■ 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-



※2013年調査、2012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%未満であった「エアアジア」「スクート航空」「エアアジア・ジャパン」「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）

	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	ゲームの種類・内容	無料エンターテインメントの範囲	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	82	69.5	57.3	25.6	20.7	3.7	14.6	12.2	3.7	12.2	3.7	1.2	1.2
2位 シンガポール航空	76	64.5	57.9	22.4	13.2	10.5	9.2	13.2	10.5	5.3	9.2	1.3	1.3
3位 日本航空	70	58.6	54.3	8.6	7.1	17.1	14.3	5.7	11.4	5.7	2.9	4.3	—

※「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
 ※「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

＜フリーコメント抜粋＞

【1位】エミレーツ航空

- 日本語で楽しめる映画が豊富です。また、日本との路線ではないにもかかわらず日本語が選択できるのもすごいです。(30代・男性)
- アラブ系の番組も多く、日本人向けでないものも多かったけど、日本で公開前の映画が観られて満足。(30代・女性)

【2位】シンガポール航空

- 日本語に対応された映画などが多い。子供向けも多数あるので助かる。(40代・女性)
- バラエティーに富んでいた。映画などには、最新のものがあつうれしかった。(40代・女性)

【3位】日本航空

- 機内誌は好きで必ず読む。びっくりするような有名作家がコラムを書いていたりして内容が濃くおもしろい。日本の新聞が見当たらず乗務員さんをお願いしたら探し回ってくださったらしく、あとでちゃんと持ってきてくれた。(40代・女性)