

エイビーロード AB-ROAD 『エアライン満足度調査2008』

総合満足度は「シンガポール航空」が1位を獲得！
部門別では「エミレーツ航空」が「機材」「機内食」2部門で1位に。

株式会社リクルート(本社：東京都千代田区 代表取締役社長 兼 CEO：柏木齊)が運営する海外旅行情報サイト『エイビーロード(<http://www.ab-road.net>)』(編集長：小安美和)は、2007年に海外旅行をした103,922人を対象に、「エアライン満足度調査2008」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2008のトピックス

～総合満足度～

- トップ3は、「シンガポール航空」4.37ポイント、「ヴァージンアトランティック航空」4.24ポイント、「エミレーツ航空」4.15ポイント。P4
- ▷ 上位3社は、「部門別満足度」5部門中全てにおいてトップ10にランクイン。

～部門別満足度～

【①. 客室乗務員の接客サービス】

- 1位は「シンガポール航空」4.27ポイント。P5
- ▷ 昨年調査対象外であった航空会社を除き、上位8社いずれも昨年より満足度ポイントを伸ばした。

【②. 航空機の機材、設備(座席の幅など)】

- 1位は「エミレーツ航空」3.95ポイント。P6
- ▷ 平均機齢が若い航空会社が上位3社を占めた。

【③. 機内食】

- 1位は「エミレーツ航空」4.10ポイント。P7
- ▷ アルコール類の無料サービスを実施している10社が1位から10位を占める結果に。

【④. 機内エンターテインメント】

- 1位は「ヴァージンアトランティック航空」4.26ポイント。P8
- ▷ 上位3社はいずれもシートバックTV、オンデマンド放送、多チャンネルのプログラムを有する。

【⑤. 空港内の航空会社職員の接客サービス】

- 1位は「ANA」3.99ポイント。P9
- ▷ 上位5社中4社を日系航空会社が占めた。

※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。(次ページ以降同様)

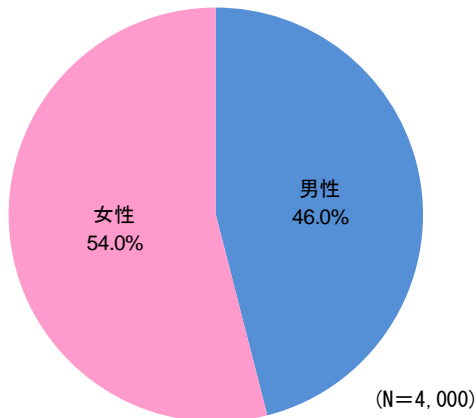
【本件に関するお問い合わせ先】

https://www.recruit.jp/support/inquiry_press.html

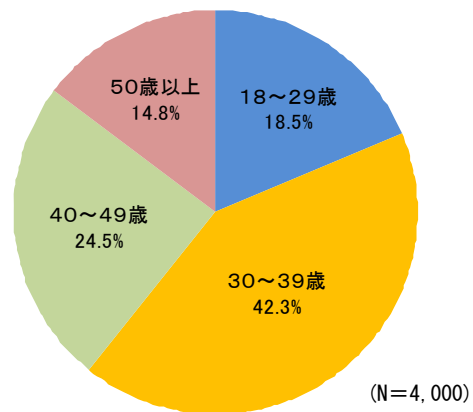
《調査概要》

- 調査目的 : 2007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。※エビロードではエアラインも大切な海外旅行の一部と考え、エアライン満足の向上、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)コンピューター・プランニング・リサーチのインターネットパネルより抽出した「18歳以上の2007年の海外渡航経験者(日本人)」103,922人を対象に調査した。※但し仕事、長期滞在を含む。
- 調査期間 : 2008年 5月13日(火)～5月28日(水)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数: 72,745人(回収率: 70.0%)、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

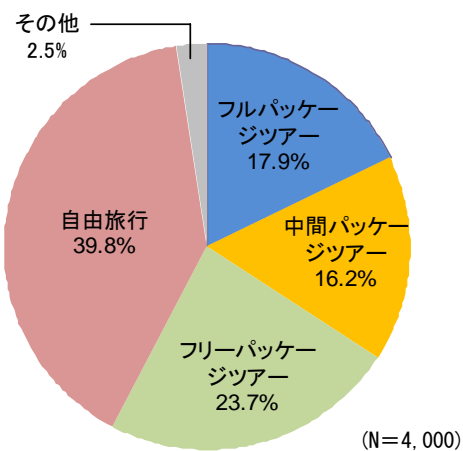
■性別(全体/単一回答)



■年代(全体/単一回答)



■一番最近の海外渡航形態
(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
- ・自由旅行
: 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

日系	日本航空
	ANA
	JALウエイズ
	日本アジア航空
南・北米系	★ エアーニッポン
	ノースウエスト航空
	ユナイテッド航空
	コンチネンタル航空
	エア・カナダ
	アメリカン航空
オセアニア系	カンタス航空
	★ ジェットスター
	ニュージーランド航空
アジア系	シンガポール航空
	タイ国際航空
	大韓航空
	アジアナ航空
	キャセイバシフィック航空
	チャイナエアライン
	マレーシア航空
	ガルーダ・インドネシア航空
	中国東方航空
	中国国際航空
	ベトナム航空
	フィリピン航空
	エバー航空
	★ スリランカ航空

ヨーロッパ系	エールフランス航空
	KLMオランダ航空
	ルフトハンザ・ドイツ航空
	アリタリア航空
	★ オーストリア航空
	ヴァージンアトランティック航空
	ブリティッシュ・エアウエイズ
	トルコ航空
	スイスインターナショナルエアラインズ
	フィンランド航空
中近東・アフリカ系	エミレーツ航空
	エジプト航空
	カタール航空

※「★」は今年から調査対象航空会社
 ※現在国際線を就航していない航空会社含む
 (日本アジア航空、エアーニッポン)

※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、2007年の一番最後に行った旅行での利用率上位40位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>海外旅行市場調査2008 調査概要

- 調査目的 : 2007年の海外旅行者の予約状況・消費行動・満足度などを明らかにする。
- 調査対象 : (株)コンピューター・プランニング・リサーチのインターネットパネル(関東・関西・東海の3地域)より抽出した「18歳以上の2007年の海外旅行経験者(出発月が2007年である海外旅行)」
- 調査期間 : 2008年 3月21日(金)～3月27日(木)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 6,000人、集計数 : 4,893人
- 集計方法 : 調査結果を各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。その際に利用した換算値を下記に挙げる。

男 性				女 性			
18-29歳	30-39歳	40-49歳	50歳以上	18-29歳	30-39歳	40-49歳	50歳以上
0.596	1.004	0.985	1.753	0.959	0.815	0.523	1.385

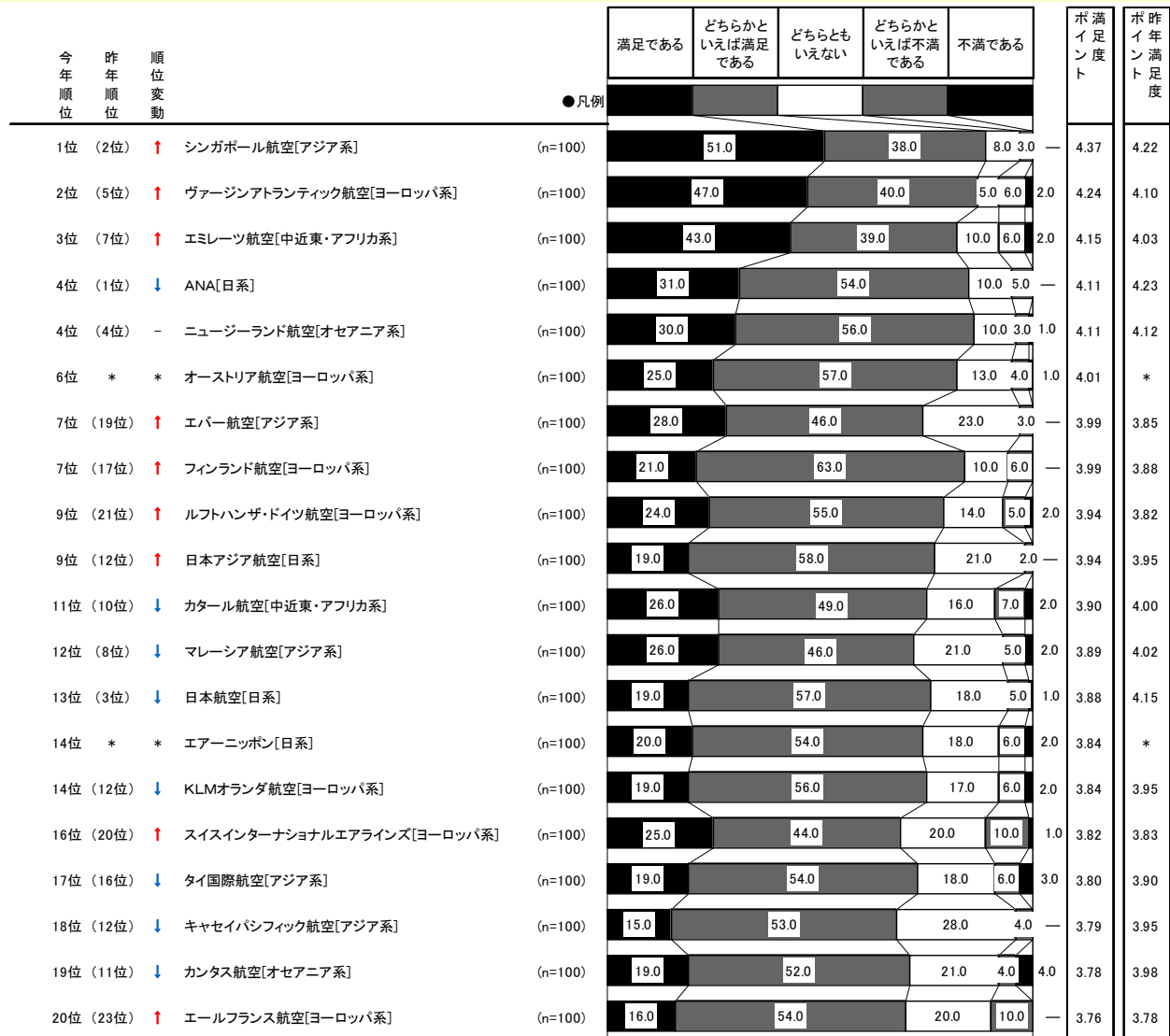
【総合満足度】

トップ3は、「シンガポール航空」4.37ポイント、「ヴァージンアトランティック航空」4.24ポイント、「エミレーツ航空」4.15ポイント。

▷ 上位3社は、「部門別満足度」5部門中全てにおいてトップ10にランクインしており、バランス良く高い評価を受けているエアラインが上位を占める結果に。

▷ 「シンガポール航空」は、「部門別満足度」5部門中全てにおいてトップ3にランクインし、総合満足度においても1位を獲得した。

■ 航空会社の総合満足度(全体/単一回答) — 上位20社 —



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「*」は前回集計対象外

《フリーコメント抜粋》

【シンガポール航空】

・離陸前から着陸までキメの細かいサービス、乗務員の質の高さと安心感は、芸術的な領域であった。トイレですら居心地がよかった。(男性10-20代)

【ヴァージンアトランティック航空】

・すべてがクールでオシャレなエアラインだった。日系エアラインとはまた違った良さがあり、とてもユニークです。(女性30代)

【エミレーツ航空】

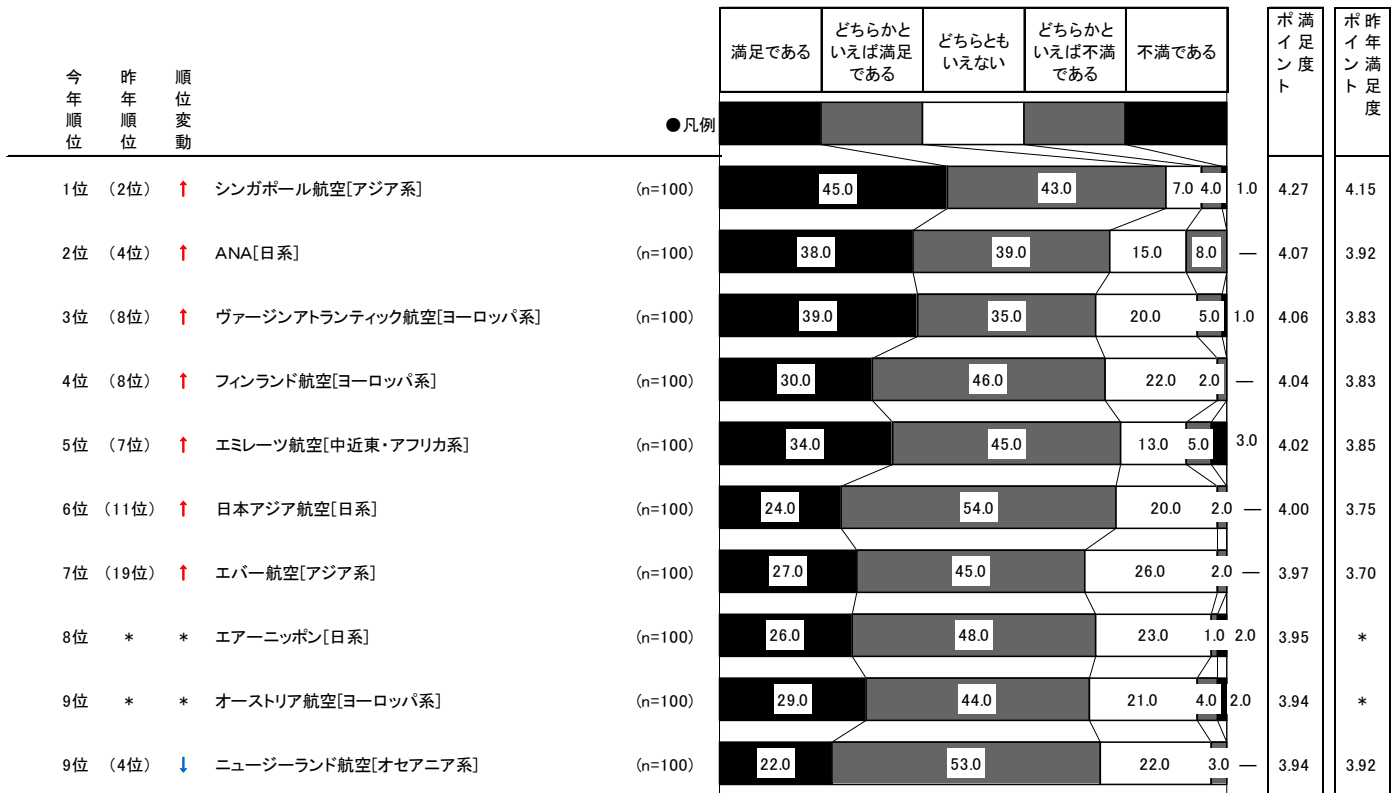
・お酒が無料だったことと機内の設備が新しいのがよかった。乗務員の制服もアラビアを思わせる素敵な制服で、旅へ誘うのにはとてもびったりのものだった。(男性30代)

【部門別満足度①. 客室乗務員の接客サービス】

■ 1位は「シンガポール航空」4.27ポイント。次いで「ANA」4.07ポイント、「ヴァージンアトランティック航空」4.06ポイント。

▷ 昨年調査対象外であった航空会社2社を除き、トップ10にランクインした上位8社いずれも昨年より満足度ポイントを伸ばした。

■ 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) — 上位10社 —



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照
 ※「*」は前回集計対象外

《フリーコメント抜粋》

【シンガポール航空】

- ・サービスに来る回数が多い。動きと笑顔が良い。(女性30代)
- ・親切であったし日本人乗務員もいてよかった。(男性50代)

【ANA】

- ・依頼したことに對して笑顔で気持ち良い対応をしてもらえた。(女性40代)
- ・はきはきした受け応えと、要望に応える姿勢と手際が良い。(男性30代)

【ヴァージンアトランティック航空】

- ・マッサージサービスがありうれしかった。(女性30代)
- ・分からない点について、質問すれば丁寧に応えてくれた。(女性10-20代)

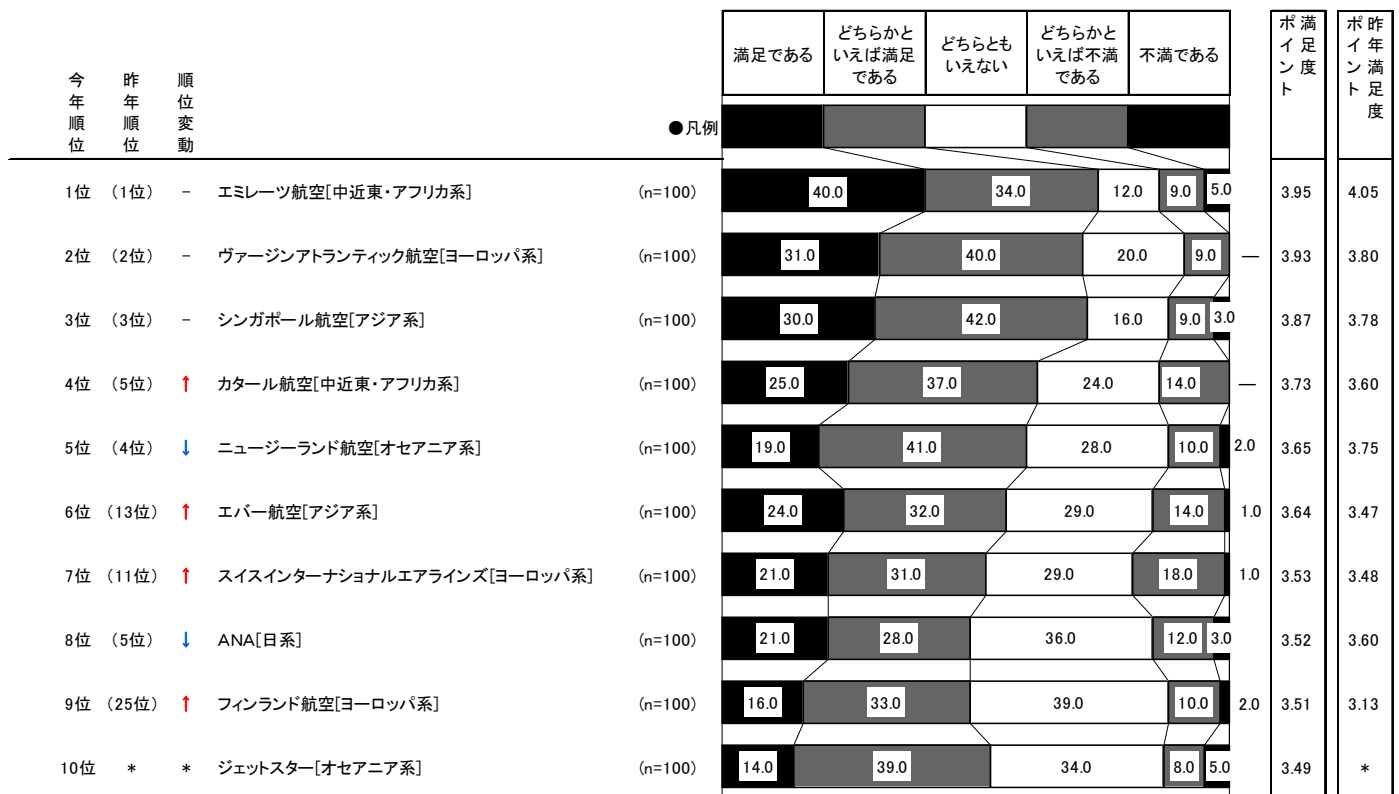
【部門別満足度②. 航空機の機材、設備(座席の幅など)】

■ 1位は「エミレーツ航空」3.95ポイント。次いで「ヴァージンアトランティック航空」3.93ポイント、「シンガポール航空」3.87ポイント。トップ3は昨年と同じ顔ぶれとなった。

▷平均機齢が若い航空会社が上位3社を占めた。

▷1位の「エミレーツ航空」は、夜にキャビン天井に星空を映し出すなど、ユニークな照明設備が特徴。

■ 航空機の機材、設備(座席の幅など)に対する満足度(全体/単一回答) ー 上位10社ー



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「*」は前回集計対象外

《フリーコメント抜粋》

【エミレーツ航空】

- ・エコノミークラスでもフットレストに椅子も調節できてマル。(女性30代)
- ・照明が落ちると天井が星空のようだった。よかった。(女性30代)

【ヴァージンアトランティック航空】

- ・新しくトイレも綺麗。備品にアイマスクやボールペン、靴下が用意されていて今までに無いサービスだったのでビックリ。(女性40代)
- ・通路や座席など、エコノミークラスには十分な幅がある。(女性10-20代)

【シンガポール航空】

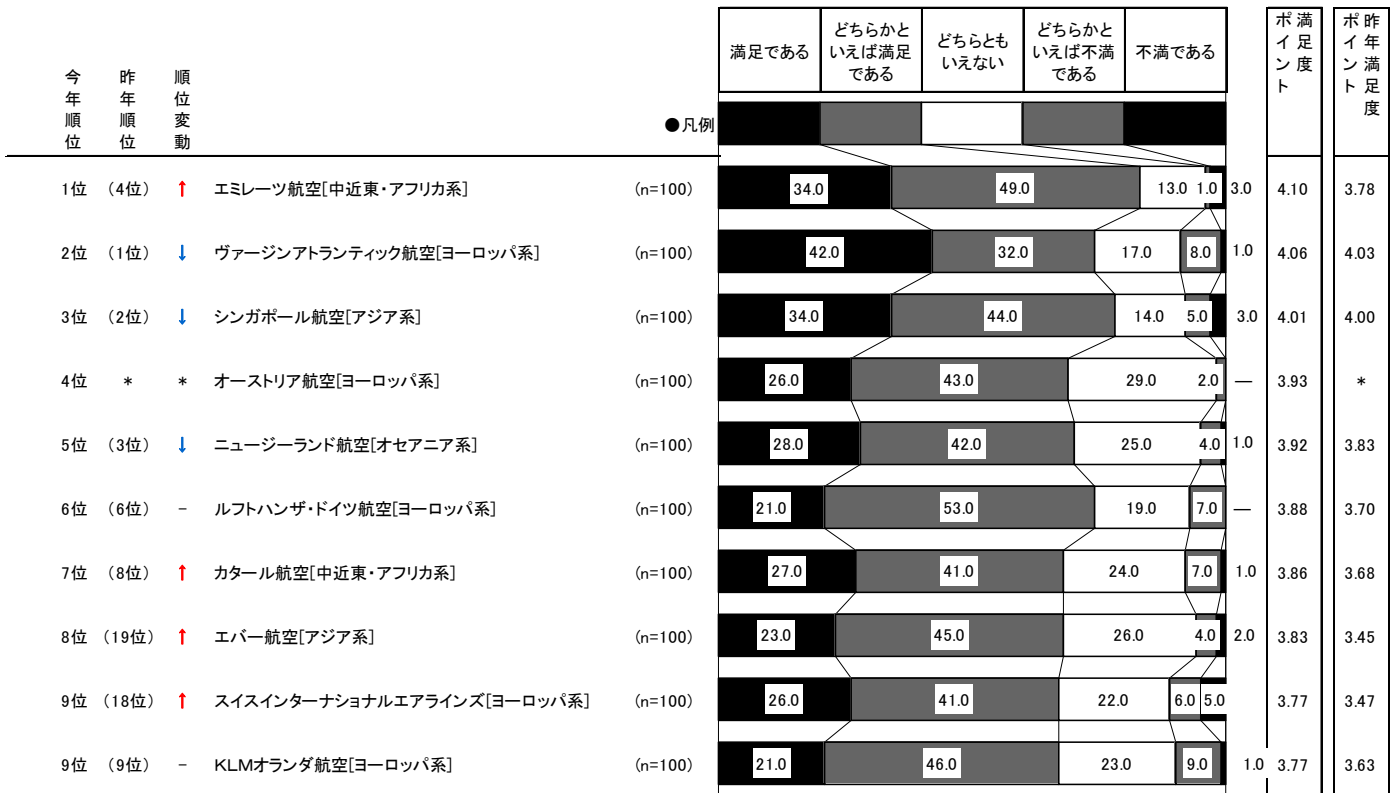
- ・エコノミークラスでもシートバックテレビがあるのがよい。(男性30代)
- ・毛布が最初から座席においてあるので、いちいちお願いしなくてすんだ。(女性30代)

【部門別満足度③. 機内食】

■ 1位は「エミレーツ航空」4.10ポイント。次いで「ヴァージンアトランティック航空」4.06ポイント、「シンガポール航空」4.01ポイント。

▷アルコール類の無料サービスを実施している10社が1位から10位を占める結果に。

■ 機内食に対する満足度(全体/単一回答) —上位10社—



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「*」は前回集計対象外

《フリーコメント抜粋》

【エミレーツ航空】

- 温かいクロワッサンが出たのには感動しました。非常においしいです。(女性30代)
- ボリュームもあり、エコノミーなのにカップ麺やパンなどのテーブルサービスもあった。(女性50代)

【ヴァージンアトランティック航空】

- 自由な時間にオーダーできるし、量、味ともに満足。(男性50代)
- とにかく種類が豊富で松花堂弁当まであっておいしくて大満足でした。(女性40代)

【シンガポール航空】

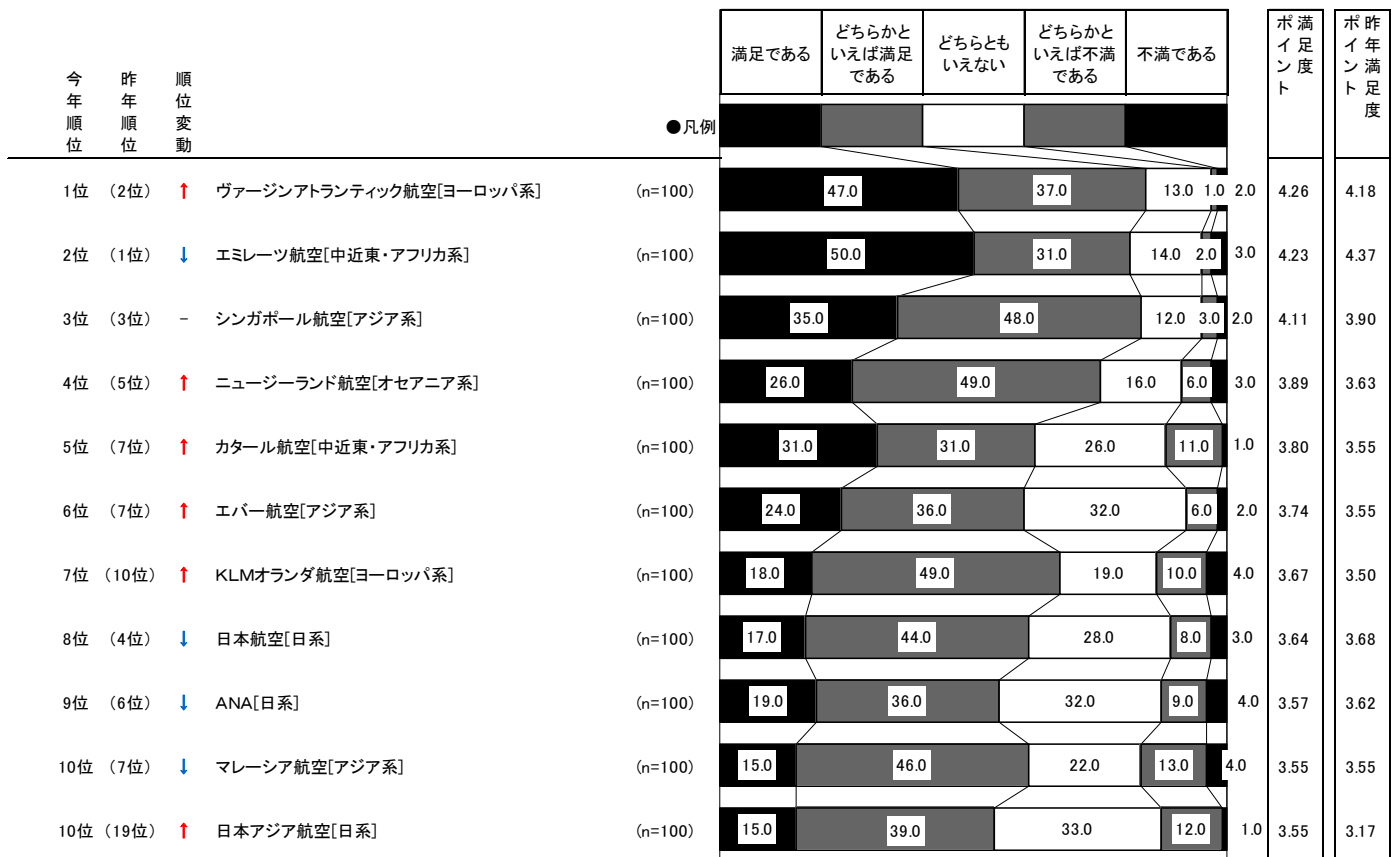
- 食事以外にアイスクリームやお菓子、フルーツなどのサービスがあり、よかった。(女性30代)
- 想像していたよりおいしかったのとビールが数種類あって選べるのが良かった。(男性30代)

【部門別満足度④. 機内エンターテインメント】

■ 1位は「ヴァージンアトランティック航空」4.26ポイント。次いで「エミレーツ航空」4.23ポイント、「シンガポール航空」4.11ポイント。

▷上位3社はいずれもシートバックTV、オンデマンド放送、多チャンネルのプログラムを有する。

■ 機内エンターテインメントに対する満足度(全体/単一回答) - 上位11社 -



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

《フリーコメント抜粋》

【ヴァージンアトランティック航空】

- 映画やゲームなど結構新しいものが入っていて充実しました。(女性10-20代)
- 好きな時に好きなプログラムをチョイスできるからいい。(男性30代)

【エミレーツ航空】

- ひとりひとりの席にモニターがついていて、快適でした。映画や音楽のチャンネルが多いので、フライト時間の長さが全く気になりませんでした。(女性30代)
- 日本の映画がたくさんあり楽しかった。画面も大きかったので大変見やすかった。(女性50代)

【シンガポール航空】

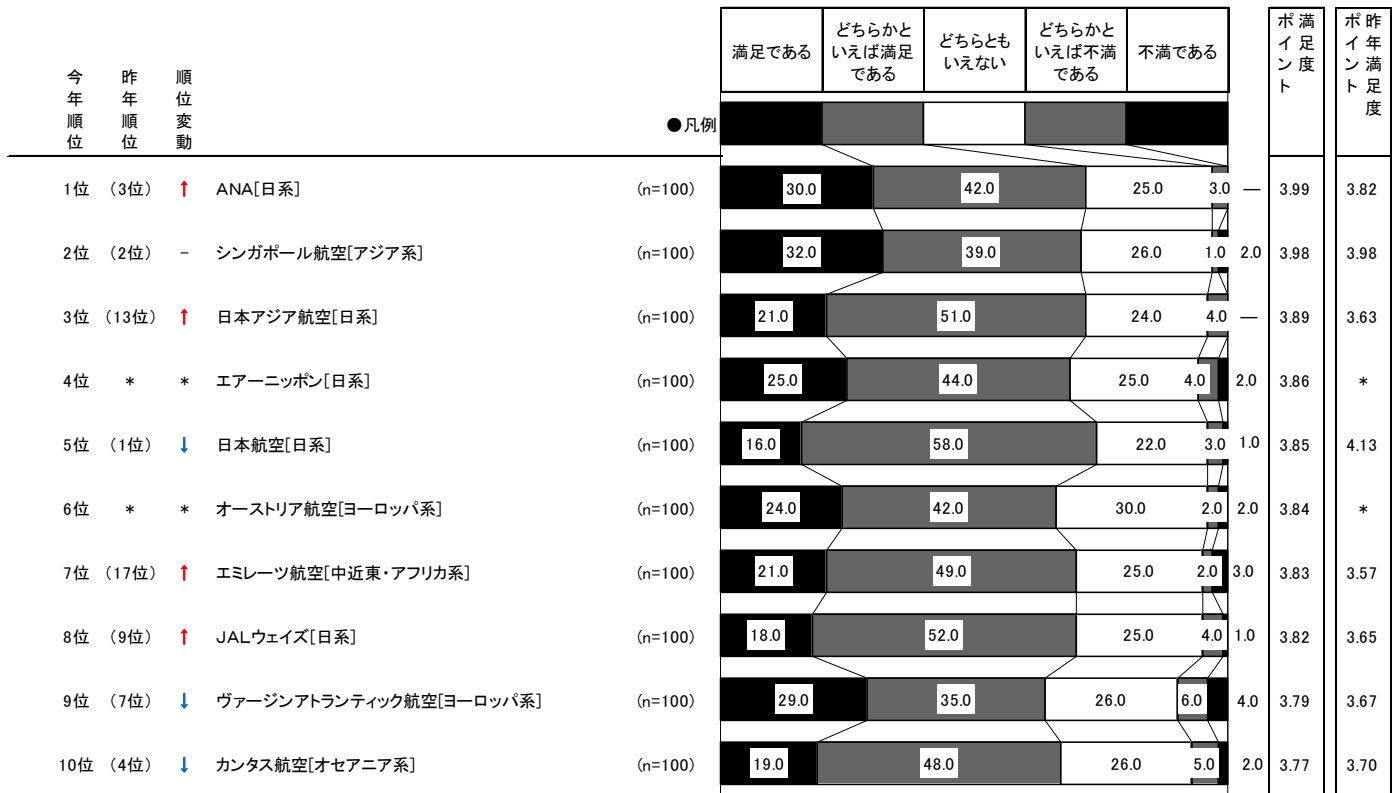
- エコノミーにもシートバックテレビが設置されていてリラックスできた。(男性30代)
- 映画の本数が多く、オンデマンドであった。(男性30代)

【部門別満足度⑤. 空港内の航空会社職員の接客サービス】

■ 1位は「ANA」3.99ポイント。次いで「シンガポール航空」3.98ポイント、「日本アジア航空」3.89ポイント。

▷ 上位5社中4社を日系航空会社が占めた。

■ 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) — 上位10社 —



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照
 ※「*」は前回集計対象外

《フリーコメント抜粋》

【ANA】

- ・シャルルドゴールのカウンターでも日本語が通じたことに驚いた。(女性10-20代)
- ・座席番号は決定していたが、快く希望の席へ変更していただいた。(女性30代)

【シンガポール航空】

- ・とても親切で感じが良いうえ、仕事の手際も良く、細かい心配りもしてくれた。(女性40代)
- ・小さなところまで行き届いている。(男性10-20代)

【日本アジア航空】

- ・待たせることなく作業がてきぱきしていたから。(男性40代)
- ・座席の変更なども、すぐに手配してくれる。(女性30代)