

エイビーロード AB-ROAD 『エアライン満足度調査2009』

総合満足度を含む5部門で「シンガポール航空」が1位を獲得！
機内エンターテインメント部門では「ヴァージン アトランティック航空」が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)の旅行カンパニー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：稲垣昌宏)では、2008年に海外渡航をした6,193人を対象に、「エアライン満足度調査2009」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2009のトピックス

～総合満足度～

- トップ3は、「シンガポール航空」4.40ポイント、「ヴァージン アトランティック航空」4.30ポイント、「エバー航空」4.10ポイント。……………P4
- ▷ 上位2社は昨年と変わらず。3位の「エバー航空」は、昨年7位からランクアップ。

～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」4.25ポイント。……………P5
- ▷ JAL系列の航空会社(「日本航空(旧日本アジア航空含む)」「JALウェイズ」)が、昨年に比べると大きくランクアップ。

【② 航空機の機材、設備】

- 1位は「シンガポール航空」4.12ポイント。……………P6
- ▷ 上位10社では、ほとんどの航空会社が昨年と比べ満足度ポイントを伸ばしている。

【③ 機内食】

- 1位は「シンガポール航空」4.24ポイント。……………P7
- ▷ 「シンガポール航空」は昨年3位からトップに。3位には昨年7位の「カタール航空」がランクイン。

【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」4.20ポイント。……………P8
- ▷ 上位3社は昨年と変わらず。3社ともシートバック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。

※「シートバックTV」とは、座席前に1人に1つずつ設置されているテレビのことをいいます。

※「オンデマンド放送」とは、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をいいます。

【⑤ 空港内の航空会社職員の接客サービス】

- 1位は「シンガポール航空」4.03ポイント。……………P9
- ▷ 満足理由(全エアライン計)は、「チェックイン・荷物預けのスムーズさ」が圧倒的に高い。

※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)

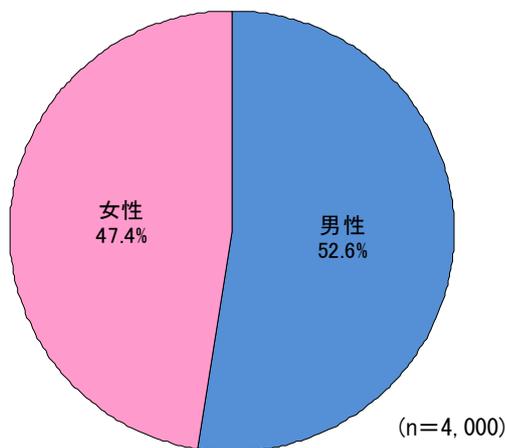
【本件に関するお問い合わせ先】

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

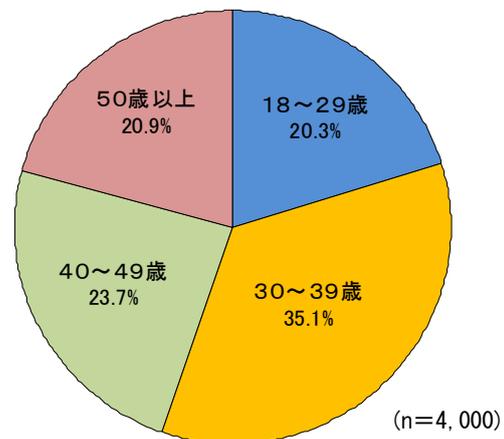
《調査概要》

- 調査目的 : 2008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、エアライン満足の上昇、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(Yahoo! リサーチモニター・全国)より抽出した「18歳以上の2008年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2008年である海外渡航)」6,193人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。
- 調査期間 : 2009年 5月22日(金)～5月27日(水)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数: 4,795人(回収率: 77.4%)、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。

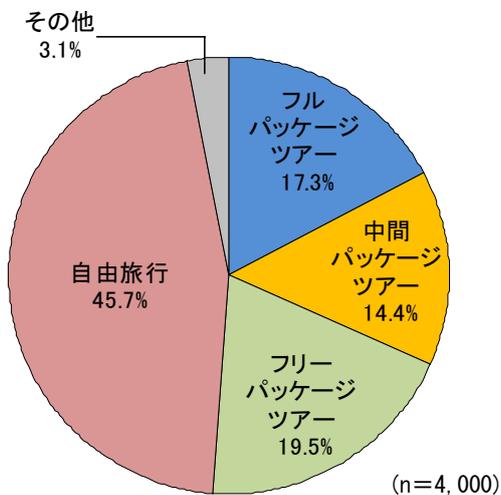
■性別(全体/単一回答)



■年代(全体/単一回答)



■2008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

＜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

エリア	航空会社	所在地
日系	日本航空(旧日本アジア航空含む)	日本
	ANA(エアーニッポン含む)	日本
	JALウェイズ	日本
南・北米系	ノースウエスト航空	アメリカ
	ユナイテッド航空	アメリカ
	コンチネンタル航空(コンチネンタル・マイクロネシア航空)	アメリカ
	エア・カナダ	カナダ
オセアニア・ マイクロネシア系	アメリカン航空	アメリカ
	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
	★ エア タヒチ ヌイ	タヒチ
アジア系	シンガポール航空	シンガポール
	タイ国際航空	タイ
	大韓航空	韓国
	アジアナ航空	韓国
	キャセイパシフィック航空	香港
	チャイナ エアライン	台湾
	マレーシア航空	マレーシア
	ガルーダ・インドネシア航空	インドネシア
	中国東方航空	中国
	中国国際航空	中国
	ベトナム航空	ベトナム
	フィリピン航空	フィリピン
	エバー航空	台湾
★ 中国南方航空	中国	
ヨーロッパ系	エールフランス航空	フランス
	KLMオランダ航空	オランダ
	ルフトハンザ・ドイツ航空	ドイツ
	アリタリア・イタリア航空	イタリア
	オーストリア航空	オーストリア
	ヴァージン アトランティック航空	イギリス
	ブリティッシュ・エアウェイズ	イギリス
	★ スカンジナビア航空	スウェーデン
	トルコ航空	トルコ
	スイス インターナショナル エアラインズ	スイス
中近東・ アフリカ系	フィンランド航空	フィンランド
	エミレーツ航空	アラブ首長国連邦
	エジプト航空	エジプト
	カタール航空	カタール

※「★」は今年から調査対象航空会社

※昨年調査対象であった「日本アジア航空」「エアーニッポン」「スリランカ航空」は本年度調査対象外（「日本アジア航空」「エアーニッポン」は、ともに2008年3月をもって国際線運航が終了。「日本アジア航空」は、2008年4月に「日本航空」に統合された）

※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4月に行った下記調査において、2008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>エイビーロード海外旅行調査2009 調査概要

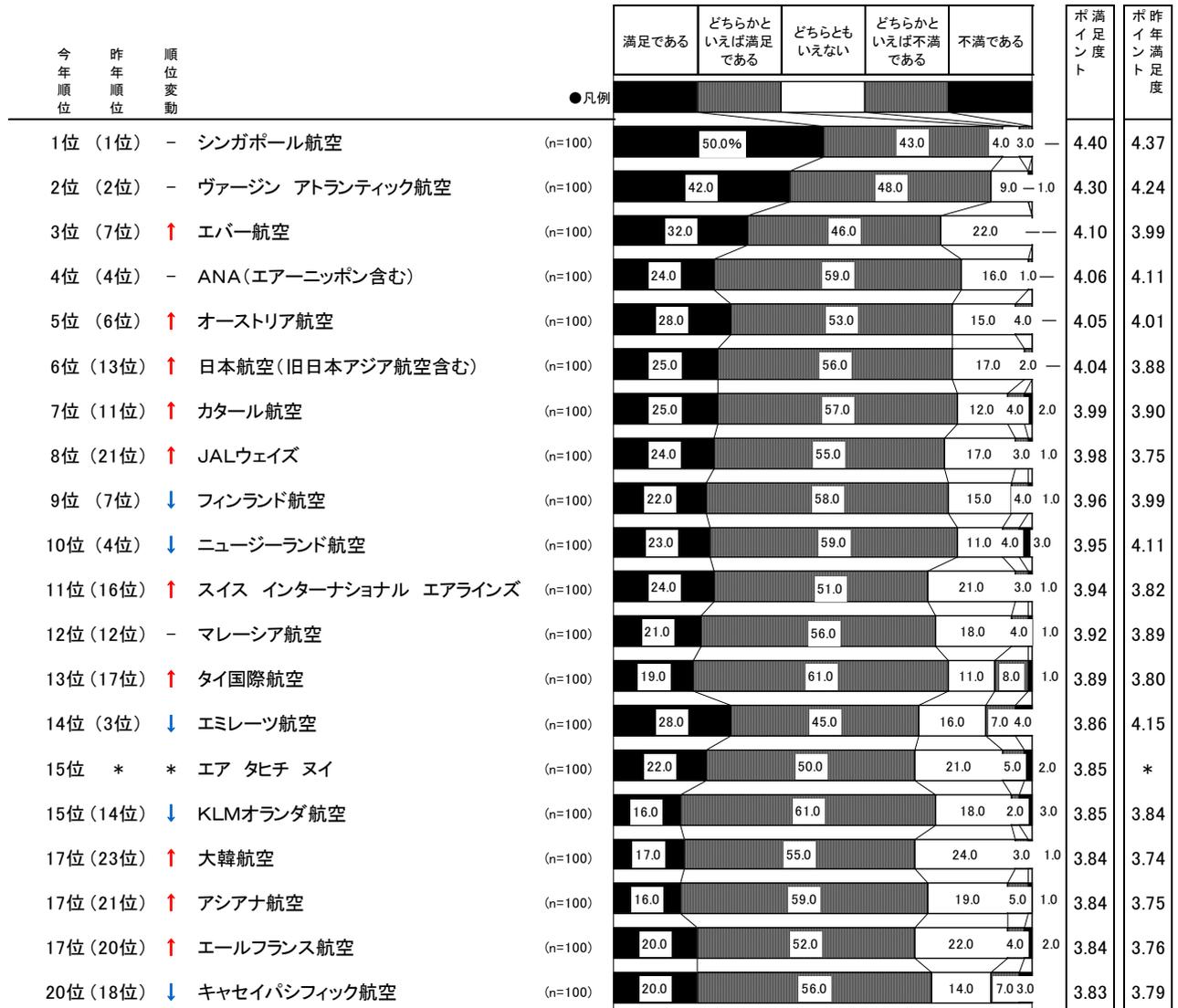
- 調査目的 : 海外旅行者の予約状況・消費行動、および人気の渡航先・今後行きたい渡航先を把握し、関係各位の参考とする。
- 調査対象 : (株)インテージのインテージ・ネットモニター(Yahoo! リサーチモニター) (関東・関西・東海の3地域)より抽出した「2008年の海外旅行経験者(出発月が2008年である海外旅行)」
- 調査期間 : 2009年 4月10日(金) ~ 4月14日(火)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 6,261人、集計数 : 6,110人
- 集計方法 : 調査結果を各性年代別のレジャー渡航者構成比に換算して集計を行った。

【総合満足度】

トップ3は、「シンガポール航空」4.40ポイント、「ヴァージン アトランティック航空」4.30ポイント、「エバー航空」4.10ポイント。

▶ 上位2社は昨年と変わらず。3位の「エバー航空」は、昨年7位からランクアップ。

■ 航空会社の総合満足度(全体/単一回答) —上位20社—



※「*」は前回調査対象外 ※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照 ※「日本航空(旧日本アジア航空含む)」の昨年順位は「日本航空」の順位を掲載
 「ANA(エア・ニッポン含む)」の昨年順位は「ANA」の順位を掲載

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

・機内は快適に過ごせました。子供にちょっとしたおもちゃをくれたり、食事のときにはお菓子をくれたりと気配りがあり、子供もずっと機嫌よく乗っていることができました。(30代・女性)

【2位】ヴァージン アトランティック航空

・清潔で丁寧なおもてなしのサービスで、機内食からアメニティ、エンターテインメントまで居心地の良い航空会社でした。(30代・女性)

【3位】エバー航空

・機材は快適で、客室乗務員、地上職員とも、さりげない笑顔のサービスがうれしかった。(50代以上・男性)

<参考> 総合満足度と部門別満足度との関係

昨年に引き続き、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」に関する満足度(相関係数0.66)。次いで「航空機の機材、設備」に関する満足度(相関係数0.64)となっている。

【相関係数】

	2009年	2008年
客室乗務員の接客サービス	0.66	0.69
航空機の機材、設備	0.64	0.62
機内食	0.62	0.62
機内エンターテインメント	0.61	0.58
空港内の航空会社職員の接客サービス	0.58	0.59

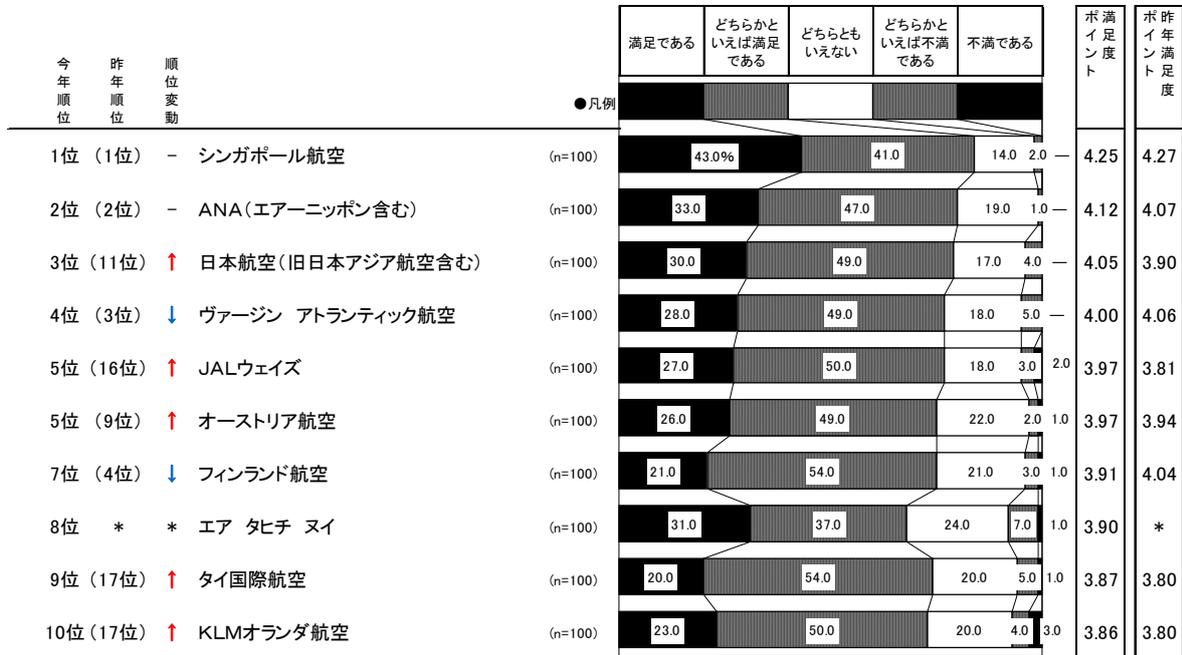
※0.6以上ピンク色の網掛け 0.4以上黄色色の網掛け
 ※ここでの相関係数は総合満足度との関係において、類似性の度合いを見るもので、係数が1に近いほど、強い正の相関がある

【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」4.25ポイント。次いで「ANA(エア・ニッポン含む)」4.12ポイント、「日本航空(旧日本アジア航空含む)」4.05ポイント。

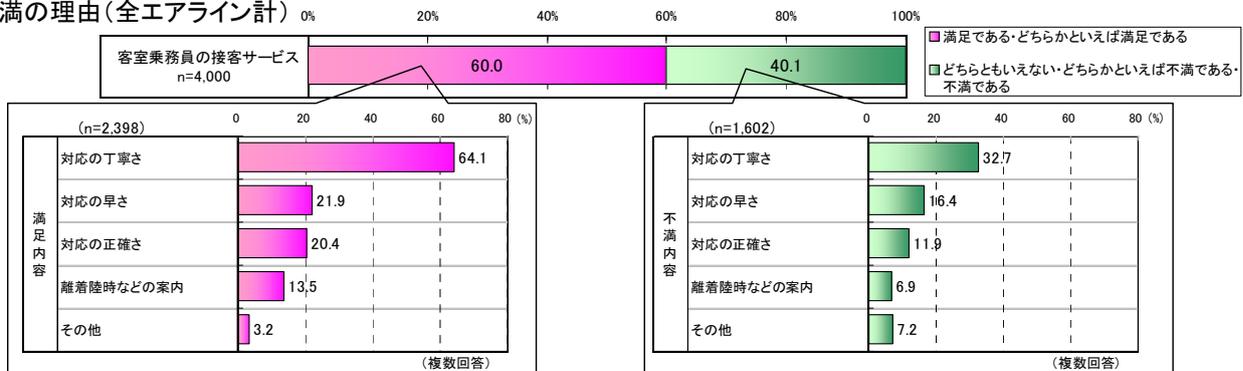
- ▷ JAL系列の航空会社(「日本航空(旧日本アジア航空含む)」 「JALウェイズ」)が、昨年と比べると大きくランクアップ。
- ▷ 満足理由(全エアライン計)は、「対応の丁寧さ」が圧倒的に高くトップ。

■ 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 -



※「*」は前回調査対象外 ※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照 ※「日本航空(旧日本アジア航空含む)」の昨年順位は「日本航空」の順位を掲載
「ANA(エア・ニッポン含む)」の昨年順位は「ANA」の順位を掲載

■ 満足/不満の理由(全エアライン計)



■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者/複数回答)

	n	対応の早さ	対応の丁寧さ	対応の正確さ	離着陸時などの案内	その他
1位 シンガポール航空	84	35.7	76.2	25.0	14.3	1.2
2位 ANA(エア・ニッポン含む)	80	22.5	77.5	28.8	15.0	1.3
3位 日本航空(旧日本アジア航空含む)	79	31.6	74.7	27.8	15.2	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」のいずれか回答者

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

- 日本人乗務員はもとより、乗務員の方々の仕事ぶりが丁寧ですばやかだった。(30代・男性)
- 客席を巡回する回数が多いように思う。それだけ、気配りをしていると感じた。(30代・女性)

【2位】ANA(エア・ニッポン含む)

- 質問等に対して、形式的ではなく、親身に笑顔で応対してくれた。(50代以上・男性)
- 娘が体調を崩したが、非常にすばやく対応してもらえた。(40代・男性)

【3位】日本航空(旧日本アジア航空含む)

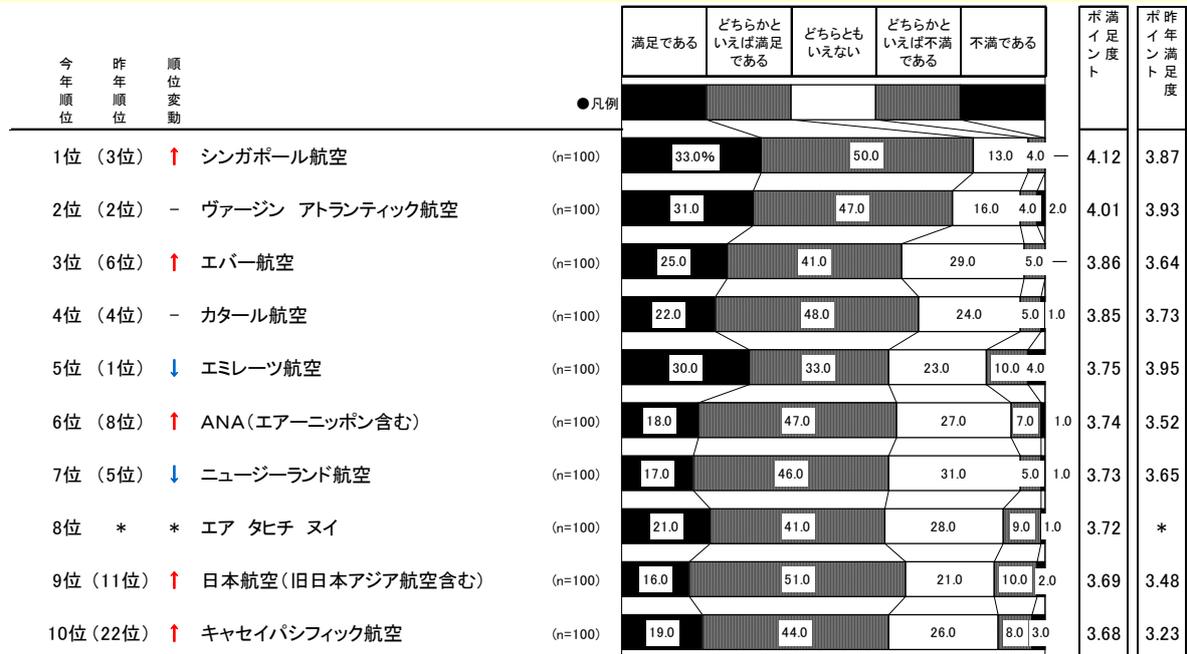
- 搭乗前から体調が悪く、しかし業務の都合で渡航せざるを得なかった際に、複数の客室乗務員のきめ細やかな対応が本当によかった。こちらから言う前に気づいてくれ、日系航空会社でないといけないサービスだと感動した。(10~20代・男性)

【部門別満足度②】 航空機の機材、設備

■ 1位は「シンガポール航空」4.12ポイント。次いで「ヴァージン アトランティック航空」4.01ポイント、「エバー航空」3.86ポイント。

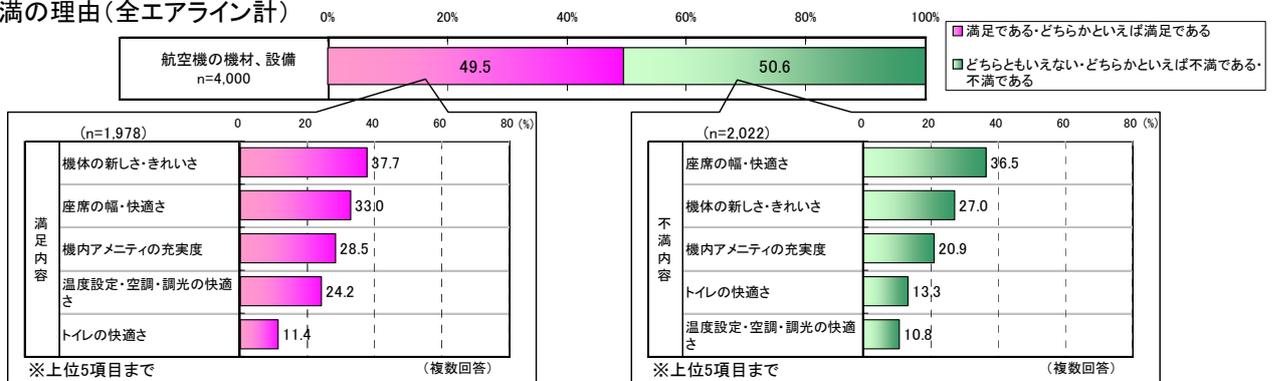
- ▷ 上位10社では、ほとんどの航空会社が昨年と比べ満足度ポイントを伸ばしている。
- ▷ 満足理由(全エアライン計)は、「機体の新しさ・きれいさ」が最も多く挙げられている。

■ 航空機の機材、設備に対する満足度(全体/単一回答) —上位10社—



※「*」は前回調査対象外 ※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照 ※「日本航空(旧日本アジア航空含む)」の昨年順位は「日本航空」の順位を掲載「ANA(エアーニッポン含む)」の昨年順位は「ANA」の順位を掲載

■ 満足/不満の理由(全エアライン計)



■ 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	その他
1位	シンガポール航空	83	56.6	41.0	25.3	38.6	14.5	—
2位	ヴァージン アトランティック航空	78	46.2	47.4	16.7	56.4	21.8	6.4
3位	エバー航空	66	47.0	28.8	15.2	34.8	7.6	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」のいずれか回答者

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

- 新たに就航した機体だったので、座席も床も内部がきれいだった。(30代・女性)
- 機内はとても清潔感がある。座席も広く感じられた。アメニティも充実しており、他の航空会社との差をかなり感じた。(30代・女性)

【2位】ヴァージン アトランティック航空

- エコノミーでも狭苦しい感じがせず、色使いもよかった。歯ブラシやポーチのデザインがかわいい。(50代以上・女性)
- アップークラスのフルフラットシートはすごく快適。布団もよい。(30代・女性)

【3位】エバー航空

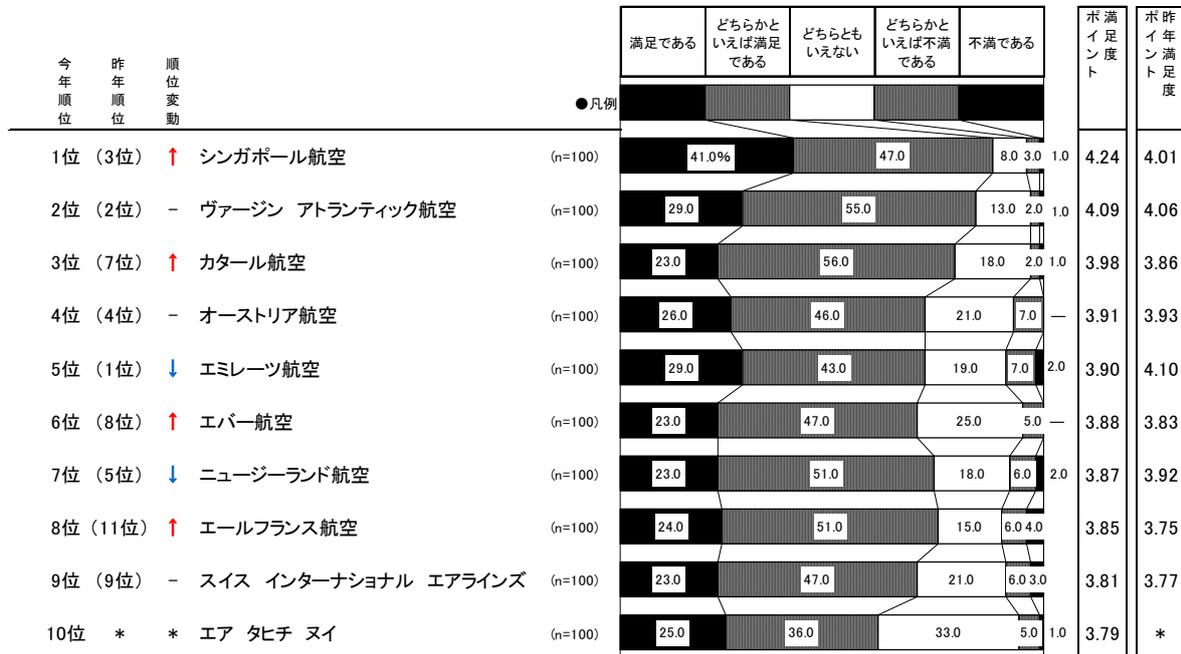
- どの機体も新しく、広めのシートなので、少し長距離でもとても快適。(30代・女性)
- 機体塗装などは搭乗してしまえば同じになってしまうがちであるが、エバー航空のハローキティジェットはハローキティがあしらわれたヘッドレストカバーやハローキティ柄の航空券など、記念に残るサービスが印象的であった。(10~20代・女性)

【部門別満足度③ 機内食】

■ 1位は「シンガポール航空」4.24ポイント。次いで「ヴァージン アトランティック航空」4.09ポイント、「カタール航空」3.98ポイント。

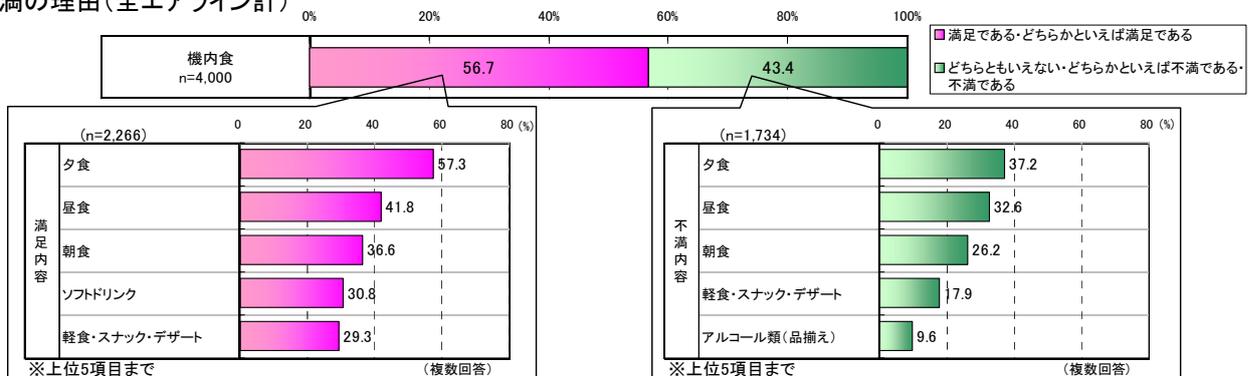
▷「シンガポール航空」は昨年3位からトップに。3位には昨年7位の「カタール航空」がランクイン。

■ 機内食に対する満足度(全体/単一回答) - 上位10社 -



※「*」は前回調査対象外 ※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

■ 満足/不満の理由(全エアライン計)



■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者/複数回答)

	n	朝食	昼食	夕食	軽食・スナック・デザート	ソフトドリンク	アルコール類(品揃え)	アルコール類(料金の安さ)	その他
1位 シンガポール航空	88	38.6	54.5	51.1	27.3	35.2	36.4	1.1	1.1
2位 ヴァージン アトランティック航空	84	50.0	44.0	79.8	42.9	29.8	19.0	-	3.6
3位 カタール航空	79	58.2	36.7	72.2	24.1	16.5	24.1	2.5	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」のいずれか回答者

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

- 内容、量、料理の質ともに満足している。またアルコールもいろいろ選べ、特にシンガポール・スリングを飲めたのはとてもよかった。(30代・男性)
- ハネムーンカップル向けにホールケーキのサービスがあった。(30代・女性)

【2位】ヴァージン アトランティック航空

- 松花堂弁当がおいしい。また、他の航空会社と比べて、全体的に品数が多く、味付けもおいしい。アイスクリームやおにぎりなどのサービスもうれしい。(30代・女性)
- 和食のお弁当が思ったよりおいしく、日本人向けに工夫されていたのでうれしかった。イギリス入国後も同行者との話題に上っていたほど。(40代・女性)

【3位】カタール航空

- 珍しいアラビア料理が楽しめた。(40代・女性)
- 夕食の後、夜中にお腹がすいたときに、カップラーメンが頼めたのがよかった。(30代・女性)

【部門別満足度④ 機内エンターテインメント】

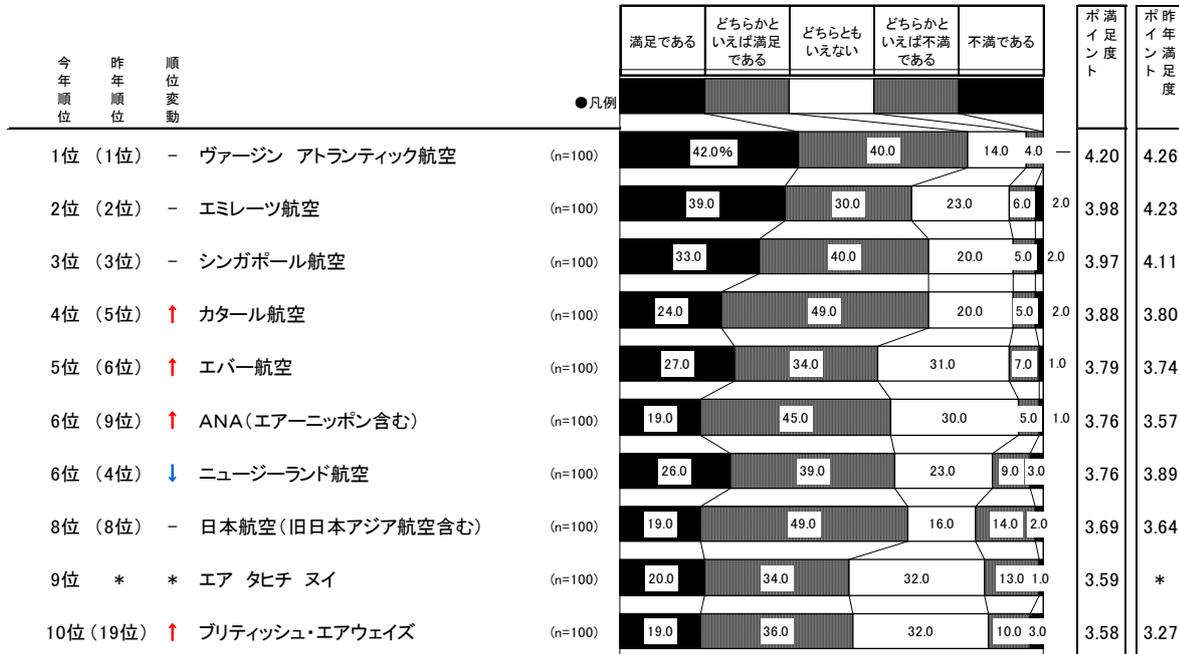
■ 1位は「ヴァージン アトランティック航空」4.20ポイント。次いで「エミレーツ航空」3.98ポイント、「シンガポール航空」3.97ポイント。

▷ 上位3社は昨年と変わらず。3社ともシートバック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。

※「シートバックTV」とは、座席前に1人に1つずつ設置されているテレビのことをいいます。

※「オンデマンド放送」とは、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をいいます。

■ 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10社 -

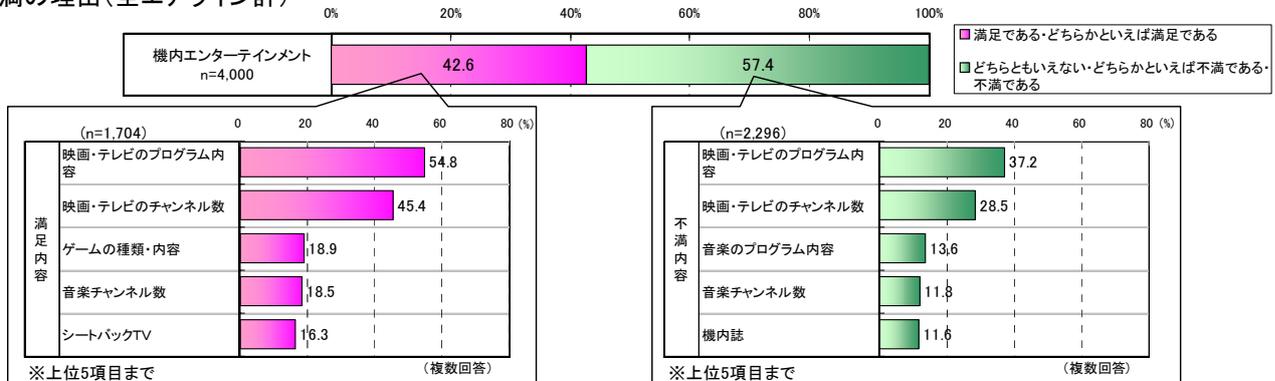


※「*」は前回調査対象外

※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「日本航空(旧日本アジア航空含む)」の昨年順位は「日本航空」の順位を掲載
「ANA(エアーニッポン含む)」の昨年順位は「ANA」の順位を掲載

■ 満足/不満の理由(全エアライン計)



■ 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	映画・テレビのチャンネル数	映画・テレビのプログラム内容	音楽チャンネル数	音楽のプログラム内容	ゲームの種類・内容	機内誌	雑誌・新聞	オンデマンド放送	シートバックTV	機内販売の価格や品揃えなど	その他
1位	ヴァージン アトランティック航空	82	64.6	78.0	23.2	22.0	26.8	19.5	11.0	19.5	25.6	1.2	1.2
2位	エミレーツ航空	69	72.5	66.7	29.0	15.9	33.3	7.2	2.9	20.3	23.2	1.4	-
3位	シンガポール航空	73	60.3	63.0	28.8	17.8	32.9	15.1	6.8	20.5	16.4	8.2	-

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

《フリーコメント抜粋》

【1位】ヴァージン アトランティック航空

- ・ 視聴できる映画が複数でしたし、個々に視聴できるのでトイレに立っても続きから見れたり、子供たちはとても楽しんでいました。(40代・女性)
- ・ 長旅なので寝る以外の楽しみは複数あったほうが、気も紛れる。その点ではヴァージンの充実度は必要十分以上。(30代・男性)

【2位】エミレーツ航空

- ・ シートバックTVでオンデマンド放送が使えるので、好きに楽しめてよかった。映画・テレビ・音楽のチャンネルが豊富すぎて、どれにするか迷うほど。音楽は、中東のポップスもあって、おもしろかった。何回乗っても、飽きないと思う。(10~20代・女性)
- ・ 映画のプログラム数は満足できるし日本語字幕・吹き替えも充実していた。(50代以上・男性)

【3位】シンガポール航空

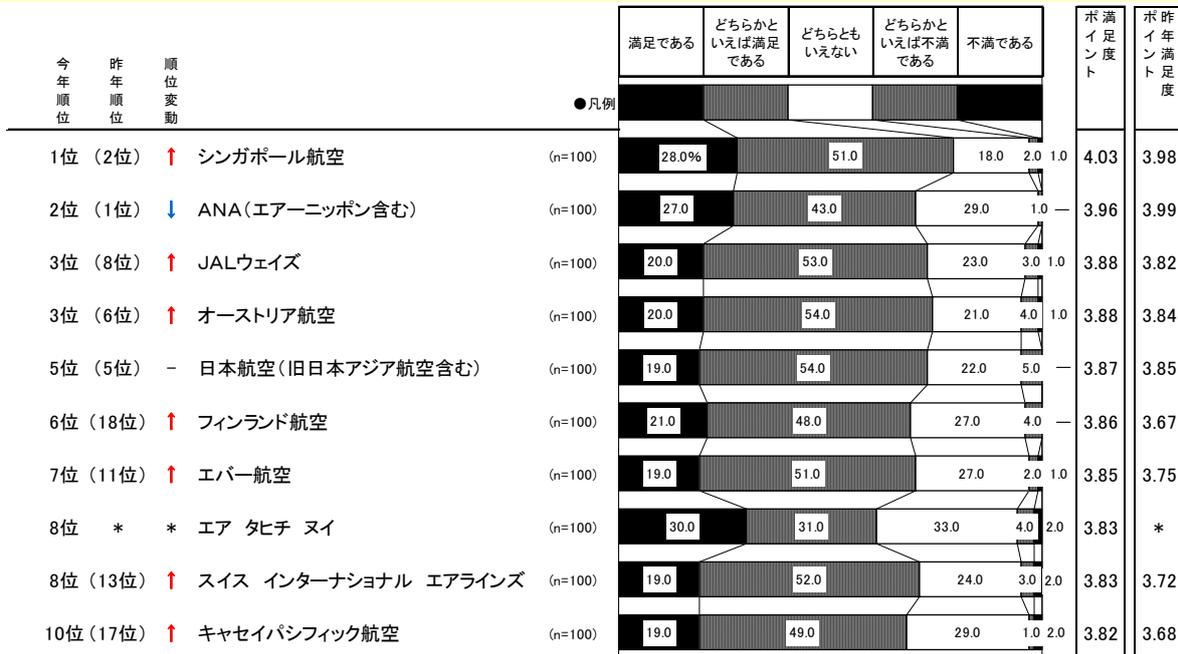
- ・ 一人一人にTVモニターがあるので、好きな映画が見れたり音楽が聞けて時間をもてあまさずに済んだ。またゲームもあったので、子供も飽きることなく過ごせた。(30代・女性)
- ・ TV画面が各席についていること。映画が見たいときに見れること。飽きたらゲーム、最高です！(30代・女性)

【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「シンガポール航空」4.03ポイント。次いで「ANA(エア・ニッポン含む)」3.96ポイント。3位は「JALウェイズ」と「オーストリア航空」が同率で3.88ポイント。

▷ 満足理由(全エアライン計)は、「チェックイン・荷物預けのスムーズさ」が圧倒的に高い。

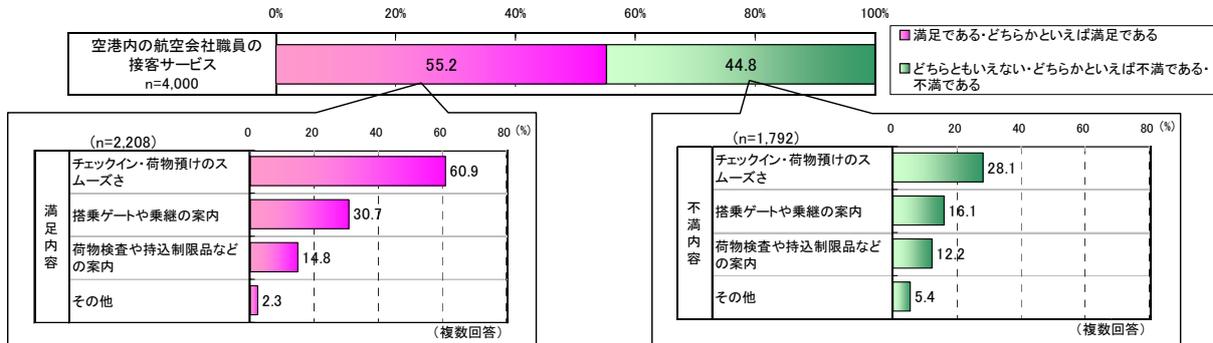
■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度(全体/単一回答) ー 上位10社 ー



※「*」は前回調査対象外 ※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「日本航空(旧日本アジア航空含む)」の昨年順位は「日本航空」の順位を掲載
「ANA(エア・ニッポン含む)」の昨年順位は「ANA」の順位を掲載

■ 満足/不満の理由(全エアライン計)



■ 上位エアライン4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	その他
1位	シンガポール航空	79	64.6	31.6	15.2	2.5
2位	ANA(エア・ニッポン含む)	70	70.0	35.7	28.6	2.9
3位	JALウェイズ	73	65.8	24.7	27.4	—
3位	オーストリア航空	74	58.1	29.7	13.5	4.1

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

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

- ・チェックインの際クラス別になっているが、空いているカウンターでは対象クラス以外のチェックインも受け付けてくれてよかった。(40代・男性)
- ・挨拶がきちんとしており、混んでいるときの案内も丁寧。(30代・女性)

【2位】ANA(エア・ニッポン含む)

- ・チェックイン方法がよくわからないと伝えたら、さっさと対応してくれて次の行動や時間の配分や両替所の場所まで丁寧に教えてもらった。(40代・女性)
- ・チェックイン後のセキュリティーの案内や、ラウンジの案内などが丁寧だった。(50代以上・男性)

【3位】JALウェイズ

- ・チェックインカウンターの対応の良さには感動しました。座席についての詳しい説明や家族の人数に配慮してくれたり、応対も笑顔ですばらしかったです。(30代・男性)

【3位】オーストリア航空

- ・出発空港に着いたのがギリギリになってしまったが、迅速かつ冷静に対応頂きました。(30代・女性)