

2010年7月13日
株式会社リクルート

エイビーロード AB-ROAD 『エアライン満足度調査2010』

「シンガポール航空」が2年連続で総合満足度を含む5冠！
機内エンターテインメント部門では「エミレーツ航空」が1位に。
「航空機の機材、設備」と「機内エンターテインメント」部門で満足度の改善すすむ。

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、2009年に海外渡航をした方を対象に、「エアライン満足度調査2010」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2010のトピックス

～満足度ランキング(ポイント)～

■ シンガポール航空が総合満足度を含む5部門で1位に。

＜総合満足度＞	1位 シンガポール航空(4.46ポイント)P4
	2位 エミレーツ航空(4.21ポイント)	
	3位 エア タヒチ ヌイ(4.20ポイント)	

＜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(4.33ポイント)P5
② 客室乗務員の接客サービス	1位 シンガポール航空(4.30ポイント)P6
③ 空港内の航空会社職員の接客サービス	1位 シンガポール航空(4.13ポイント)P7
④ 機内食	1位 シンガポール航空(4.26ポイント)P8
⑤ 機内エンターテインメント	1位 エミレーツ航空(4.32ポイント)P9

■ 「航空機の機材、設備」、「機内エンターテインメント」部門で、満足度ポイントが昨年よりも上昇。各部門上位10社の満足度レベルが向上し、下位との差は広がる傾向に。

▷ 対象40社の平均満足度ポイントを見ると、「航空機の機材、設備」、「機内エンターテインメント」の設備投資に関わる部門で平均満足度が昨年よりも上がっているが、「客室乗務員の接客サービス」、「機内食」部門では前回並み。いわゆる「ハード」部分で改善がすすみ、昨年はポイントが高かった「ソフト」部分が相対的には後退した結果に。

▷ 各部門上位10社の平均満足度ポイントを見ると、すべての部門で昨年より平均満足度がアップ。ポイントの上昇は、「航空機の機材、設備」部門、「機内エンターテインメント」部門で大きく、それぞれプラス0.13ポイント、0.07ポイント。

▷ 各部門上位10社の平均満足度ポイントは、40社全体の平均満足度ポイントに比べて上昇ポイント数が大きく、上位10社の満足度レベルが昨年よりも向上し、下位との差が広がっている傾向がうかがえる。

～＜参考＞カスタマーの航空会社サービスに対する考え～

.....P10

■ 短距離(飛行時間約5時間未満)では「価格重視派」が8割以上。逆に、長距離(飛行時間約9時間以上)では7割近くが「サービス重視派」。

■ 「プレミアムエコノミークラス」追加料金の許容額は、飛行時間が長くなるにつれ上がる傾向。

※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。

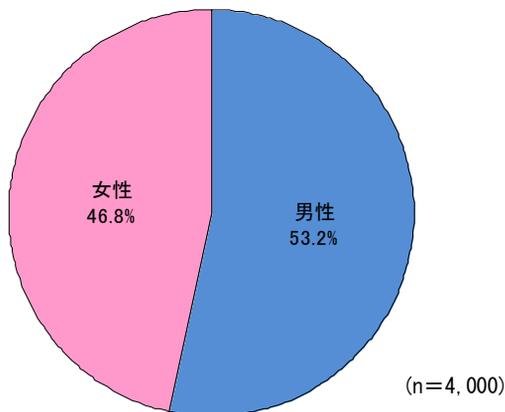
【本件に関するお問い合わせ先】

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

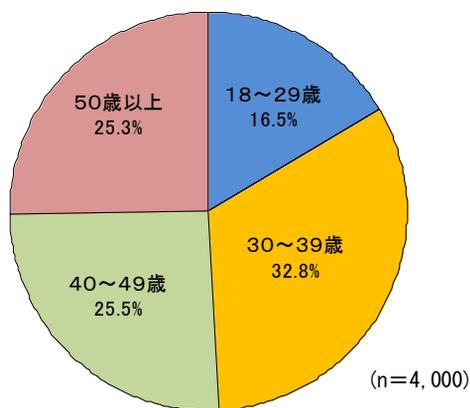
《調査概要》

- 調査目的 : 2009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(Yahoo! リサーチモニター・全国)より抽出した「18歳以上の2009年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2009年である海外渡航)」5,986人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。
- 調査期間 : 2010年5月21日(金)～5月26日(水)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数: 4,751人(回収率:79.4%)、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。

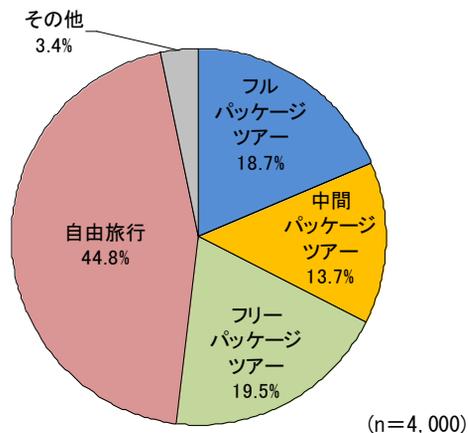
■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



■2009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 ANA	日本 日本	
	JALウェイズ アメリカン航空 エア・カナダ	日本 アメリカ カナダ	
南・北米系	コンチネンタル航空(コンチネンタル・ミクロネシア航空) ★ デルタ航空(旧ノースウエスト航空含む)	アメリカ アメリカ	
	オセアニア・ ミクロネシア系	ユナイテッド航空 エア タヒチ ノイ カンタス航空 ジェットスター航空 ニュージーランド航空	アメリカ タヒチ オーストラリア オーストラリア ニュージーランド
アジア系	アジアナ航空 エバー航空 ガルーダ・インドネシア航空 キャセイパシフィック航空 シンガポール航空 タイ国際航空 大韓航空	韓国 台湾 インドネシア 香港 シンガポール タイ 韓国	
	チャイナ エアライン 中国国際航空 中国東方航空 中国南方航空	台湾 中国 中国 中国	
	フィリピン航空 ベトナム航空 マレーシア航空 アリタリアーイタリア航空	フィリピン ベトナム マレーシア イタリア	
	ヴァージン アトランティック航空 エールフランス航空 KLMオランダ航空	イギリス フランス オランダ	
	ヨーロッパ系	オーストリア航空 スイス インターナショナル エアラインズ ルフトハンザドイツ航空 スカンジナビア航空 トルコ航空	オーストリア スイス ドイツ スウェーデン トルコ
	フィンランド航空 ブリティッシュ・エアウエイズ	フィンランド イギリス	
	中近東・ アフリカ系	エジプト航空 エミレーツ航空 カタール航空	エジプト アラブ首長国連邦 カタール

※「★」は今年から調査対象航空会社

※「デルタ航空(旧ノースウエスト航空含む)」は、「ノースウエスト航空」としての利用者も含む。
「ノースウエスト航空」は2010年1月に「デルタ航空」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3月に行った下記調査において、2009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2010 調査概要

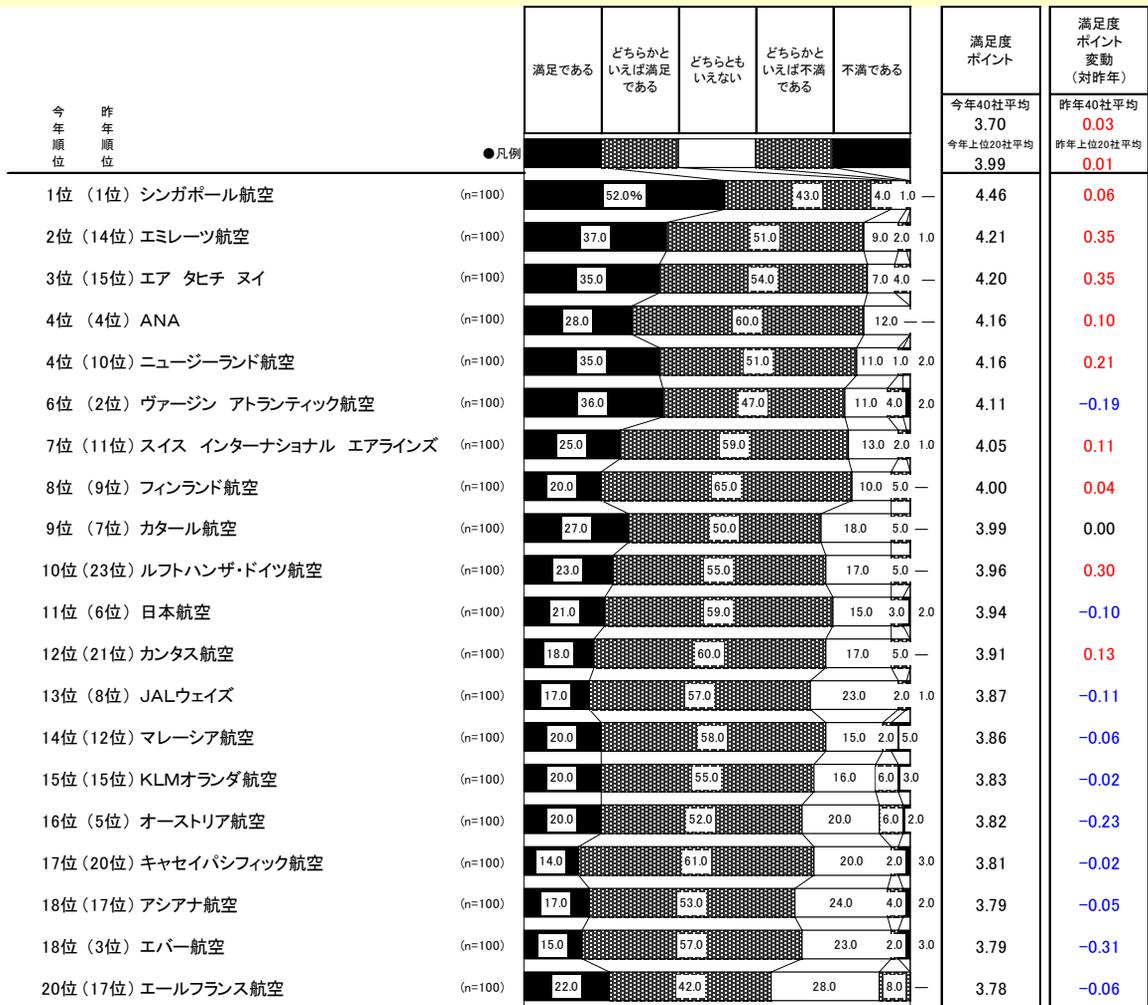
- 調査目的 : 海外旅行者の予約状況・消費行動、および人気の渡航先・今後行きたい渡航先を把握し、関係各位の参考とする。
- 調査対象 : (株) インテージのインテージ・ネットモニター(Yahoo!リサーチモニター) (関東・関西・東海の3地域)より抽出した「2009年の海外旅行経験者(出発月が2009年である海外旅行)」
※仕事・長期滞在を除く。
- 調査期間 : 2010年3月23日(火)～3月26日(金)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,395人、集計数 : 5,280人
- 集計方法 : 調査結果を性・年代別のレジャー渡航者構成比に換算して集計を行った。

【総合満足度】

トップ3は「シンガポール航空」4.46ポイント、「エミレーツ航空」4.21ポイント、「エア タヒチ ヌイ」4.20ポイント。

▷ 1位は昨年と変わらず。満足度は昨年よりプラス0.06ポイント。2位の「エミレーツ航空」、3位の「エア タヒチ ヌイ」は、昨年より満足度を0.35ポイント伸ばしてランクアップ。

■ 航空会社の総合満足度(全体/単一回答) — 上位20社 —



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「ANA」の昨年順位は「ANA(エアーニッポン含む)」の順位を掲載

「日本航空」の昨年順位は「日本航空(旧日本アジア航空含む)」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

・乗務員さんはいつも素敵な笑顔で対応してくれます。機材も新しく、食事も問題ないです。数多くある航空会社の中でもお気に入りのひとつです。(30代・女性)

【2位】エミレーツ航空

・ツアーで利用したのだが、エミレーツを利用したということが思い出の一つになるくらい、総合的に素晴らしかった。(20代・女性)

【3位】エア タヒチ ヌイ

・搭乗時にティアレの花を頂いて、とてもいい香りがして幸せな気持ちになったのを覚えています。機内のブルーの内装も、乗ったときから、リゾート気分が味わえました。(30代・女性)

＜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0.68)。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】

	2010年	2009年
航空機の機材、設備	0.64	0.64
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	0.59	0.58
機内食	0.60	0.62
機内エンターテインメント	0.60	0.61

※0.6以上ピンク色 の網掛け 0.4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

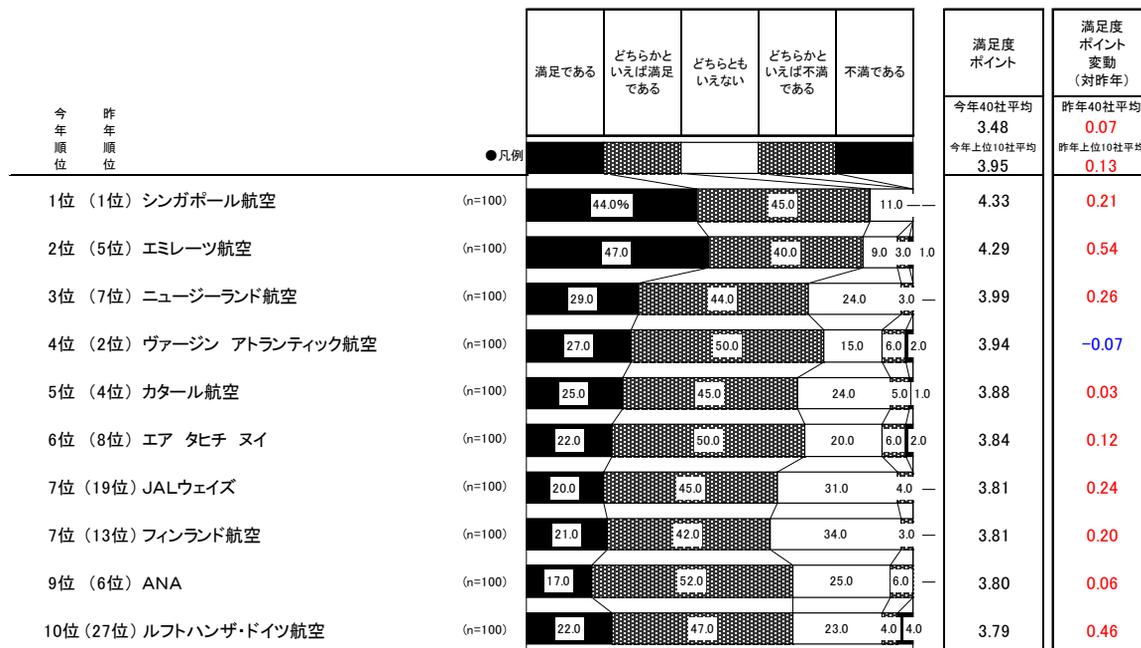
【部門別満足度① 航空機の機材、設備】

■ 1位は「シンガポール航空」4.33ポイント。次いで「エミレーツ航空」4.29ポイント、「ニュージーランド航空」3.99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)では、3割以上が「機体の新しさ・きれいさ」「座席の幅・快適さ」を挙げている。

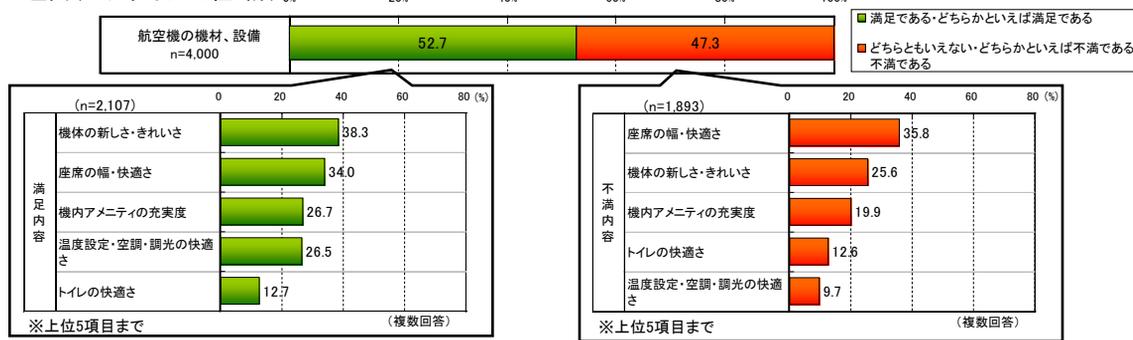
■ 航空機の機材、設備に対する満足度(全体／単一回答) —上位10社—



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「ANA」の昨年順位は「ANA(エア・ニッポン含む)」の順位を掲載

■ 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	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	89	67.4%	44.9%	20.2%	28.1%	14.6%	1.1%
2位	エミレーツ航空	87	71.3%	39.1%	26.4%	54.0%	19.5%	1.1%
3位	ニュージーランド航空	73	47.9%	52.1%	21.9%	26.0%	17.8%	1.1%

※「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

・特にエアバスの全2階建て飛行機はすばらしい。エコノミーであっても座席が広い。新しいということもあるだろうが、清掃が行き届いており申し分なし。ぜひ今度はベッドと間違えてしまうほど大きなスペースのあるビジネスクラスを利用したい。(40代・男性)

【2位】エミレーツ航空

・就寝時に明かりが暗くなるが、天井に星空のようなかすかな調光があり、こだわりに感動した。(20代・女性)
 ・機体が新しいということから、トイレもきれいだったこと、座席もエコノミーにしてはゆったりしていた。また、一人ひとりに配られるアメニティ(靴下、歯ブラシ、アイマスク)にも感動した。大満足でした。(30代・女性)

【3位】ニュージーランド航空

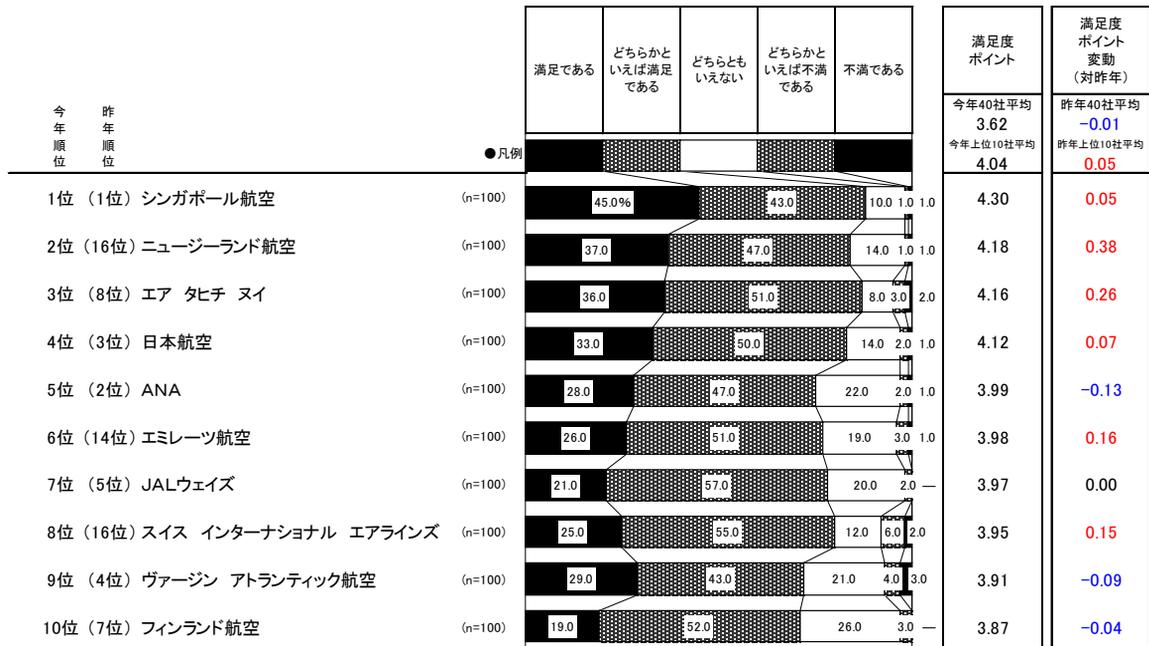
・機内のカラーが落ち着いた色で、座席もエコノミーではあったがゆったりとしていた。(40代・男性)
 ・エコノミークラスの毛布が、他社の毛布より大きく、使い勝手が良かった。(40代・女性)

【部門別満足度② 客室乗務員の接客サービス】

■ 1位は「シンガポール航空」4.30ポイント。次いで「ニュージーランド航空」4.18ポイント、「エアタヒチ ヌイ」4.16ポイント。

- ▷ 「ニュージーランド航空」が、昨年よりも満足度を0.38ポイント伸ばし、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。

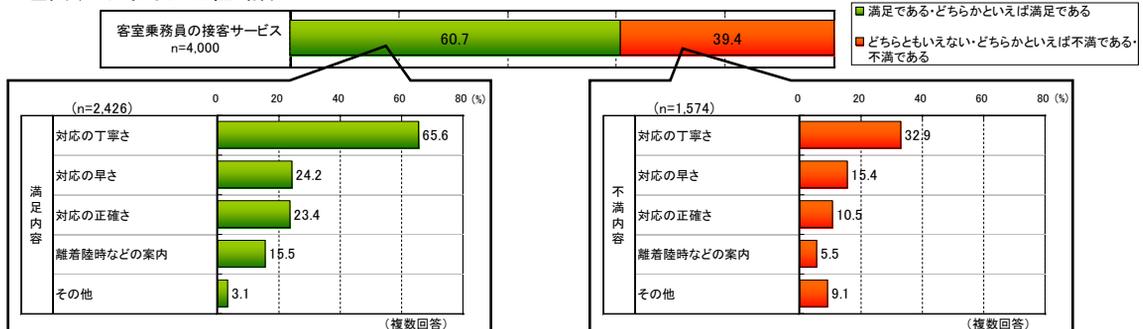
■ 客室乗務員の接客サービスに対する満足度(全体／単一回答) -上位10社-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

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

■ 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	881	29.5	75.0	19.3	6.8	2.3
2位 ニュージーランド航空	841	33.3	67.9	29.8	19.0	6.0
3位 エア タヒチ ヌイ	871	26.4	65.5	32.2	24.1	4.6

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

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

- とにかく笑顔で、落ち着いていて、的確である。先客優先の原則を守り、テキパキとしていて心地よかった。(30代・男性)
- 積極的にオーダーを聞いてくれたり、写真を撮ってくれたりした。(40代・男性)

【2位】ニュージーランド航空

- 客室乗務員さんの優しい対応に満足しました。心細いときに話しかけてくれたり、機内は乾燥しますからとお水を持ってきてくれたり、皆さん優しく感じました。空席があり、客室乗務員さんがすすんで良い席を勧めてくれた点も良かったです。(20代・女性)
- 対応が丁寧で、間違えないようにメモをしていた。(30代・男性)

【3位】エア タヒチ ヌイ

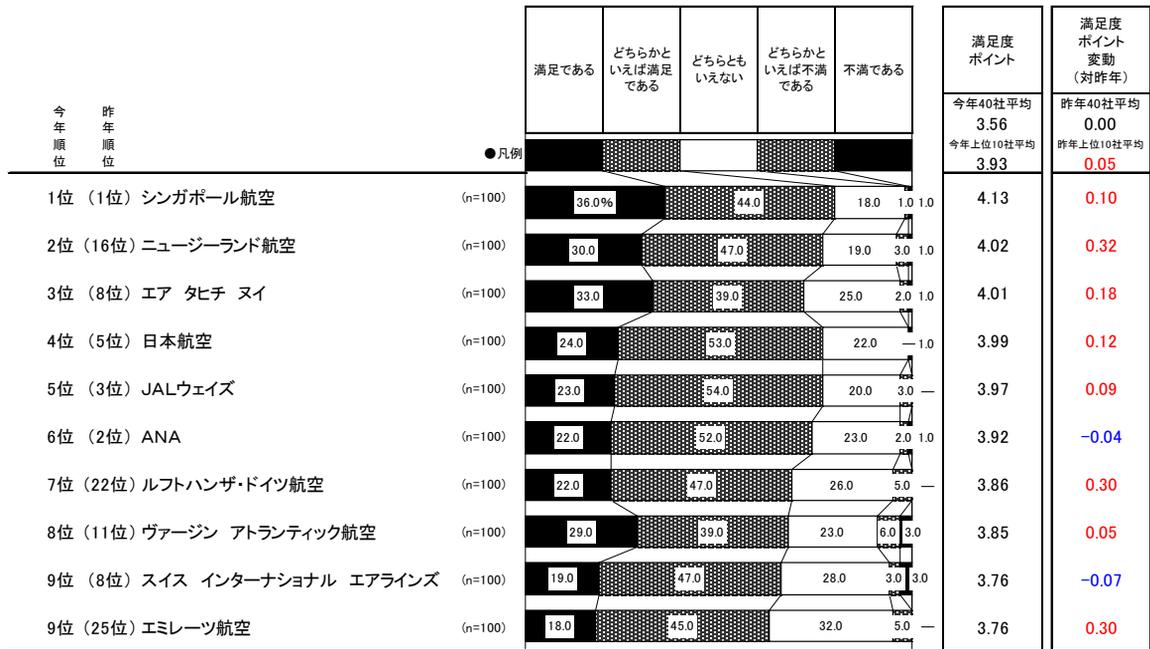
- 客室乗務員が笑顔で明るく接してくれたのが印象的で、対応の早さや丁寧さ、正確さに満足しているし、離着陸時などの案内もわかりやすかった。(20代・女性)

【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「シンガポール航空」4.13ポイント。次いで「ニュージーランド航空」4.02ポイント、「エア タヒチ ヌイ」4.01ポイント。

▷ 2位の「ニュージーランド航空」は、昨年から満足度を0.32ポイント伸ばしてランクイン。

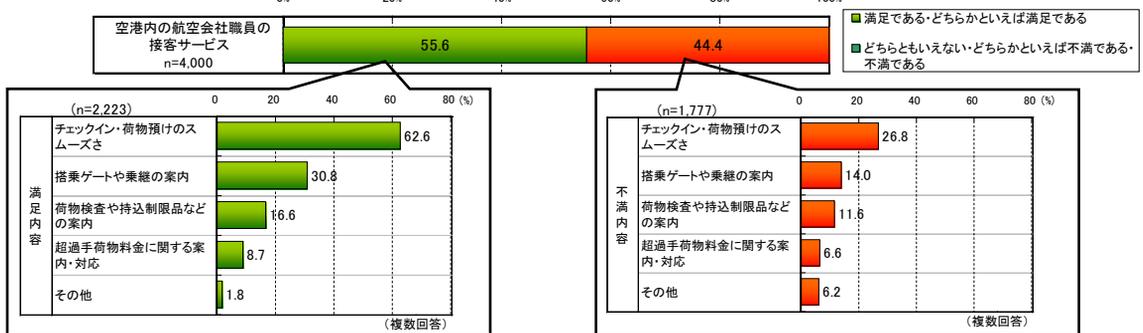
■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度(全体/単一回答) — 上位10社 —



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

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

■ 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)

	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 シンガポール航空	80.1	67.5	27.5	11.3	7.5
2位 ニュージーランド航空	77.1	55.8	37.7	24.7	19.5
3位 エア タヒチ ヌイ	72.1	68.1	37.5	29.2	11.1

※「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

- エコノミークラスの受付だけが混んでおり、ビジネスクラスのカウンターが空いている場合は臨機応変に受け付けてくれるのが素晴らしい。(40代・男性)
- 飛行機に不具合があり、出発がかなり遅れたが、待ち時間の対応がとても良かった。(40代・女性)

【2位】ニュージーランド航空

- 愛想も非常に良く、迅速で丁寧にに対応してくれた。同行者が荷物の重量オーバーでトランクを開けて荷物を広げる際にも、他の客に見えないように配慮して、きちんとスペースを提供してくれた。(20代・女性)
- 丁寧に、ジョークも交えて、こちらが笑顔になる対応だった。(20代・男性)

【3位】エア タヒチ ヌイ

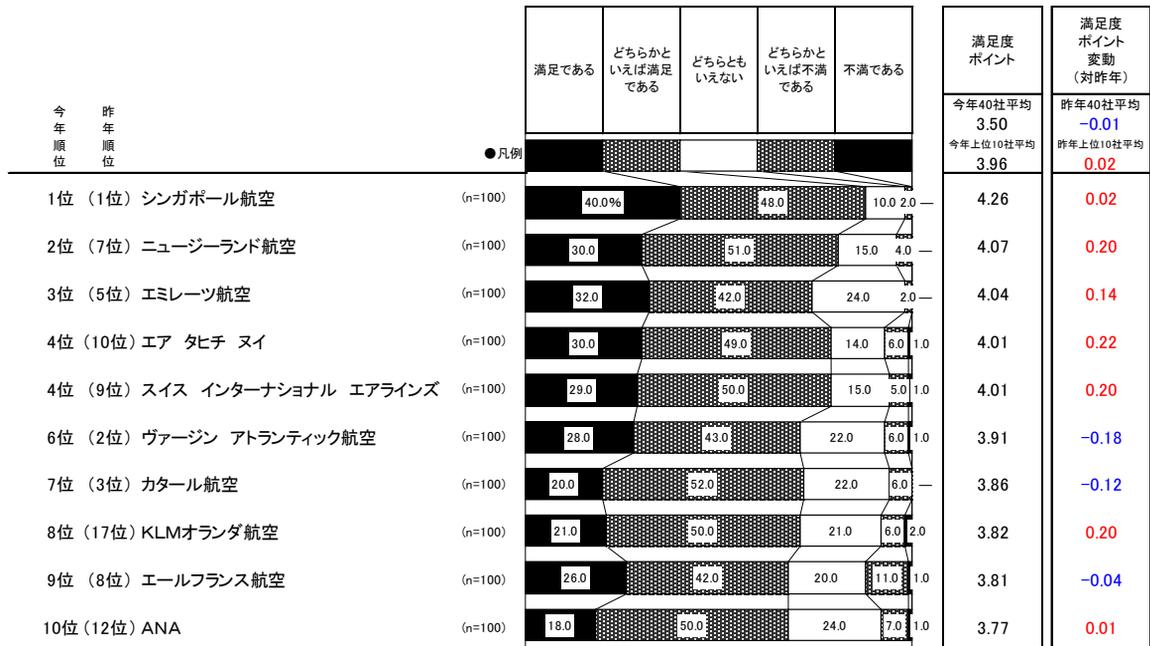
- チェックイン・荷物預けはスムーズに行えて、搭乗ゲートや乗継の案内、荷物検査や持込制限品などの案内も正確で、超過手荷物料金に関する対応もきちんとしていて良かった。(20代・女性)

【部門別満足度④ 機内食】

■ 1位は「シンガポール航空」4.26ポイント。次いで「ニュージーランド航空」4.07ポイント、「エミレーツ航空」4.04ポイント。

▷ 2位には「ニュージーランド航空」が、3位には「エミレーツ航空」が、それぞれ満足度を0.20、0.14ポイントを伸ばしてランクアップ。

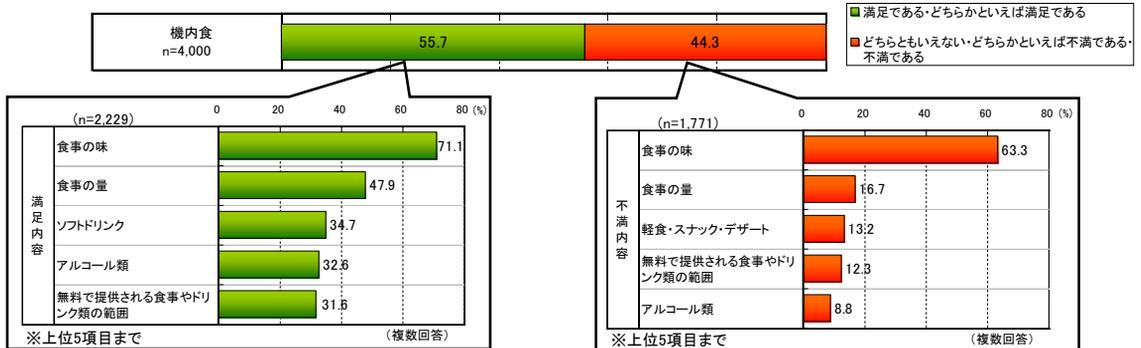
■ 機内食に対する満足度(全体/単一回答) - 上位10社 -



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「ANA」の昨年順位は「ANA(エアーニッポン含む)」の順位を掲載

■ 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	食事の味	食事の量	軽食・スナック・デザート	ソフトドリンク	アルコール類	無料で提供される食事やドリンク類の範囲	その他
1位 シンガポール航空	88	78.4	39.8	30.7	35.2	38.6	28.4	—
2位 ニュージーランド航空	81	76.5	53.1	38.3	42.0	48.1	40.7	1.2
3位 エミレーツ航空	74	77.0	55.4	35.1	31.1	33.8	39.2	—

※「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】シンガポール航空

- 空腹ではなかったが完食できるくらい口にあった。軽食がラップサンドのようなものでハンディタイプで食べやすかった。(30代・女性)
- デザートとしてフォションのアイスクリームがサーブされた。アルコールの種類が充実している。シンガポールスリングがおいしかった。(30代・女性)

【2位】ニュージーランド航空

- 食事がどれも丁寧に作られていて、ホテルで食べたようなものでした。食前のおつまみと食後のチョコアイスも大変おいしかったです。(20代・女性)
- ワインの豊富さ！白2種、赤2種、キウイワイン。さらにスパークリングもエコノミーで出すなんて他ではありえないと思った。(40代・男性)

【3位】エミレーツ航空

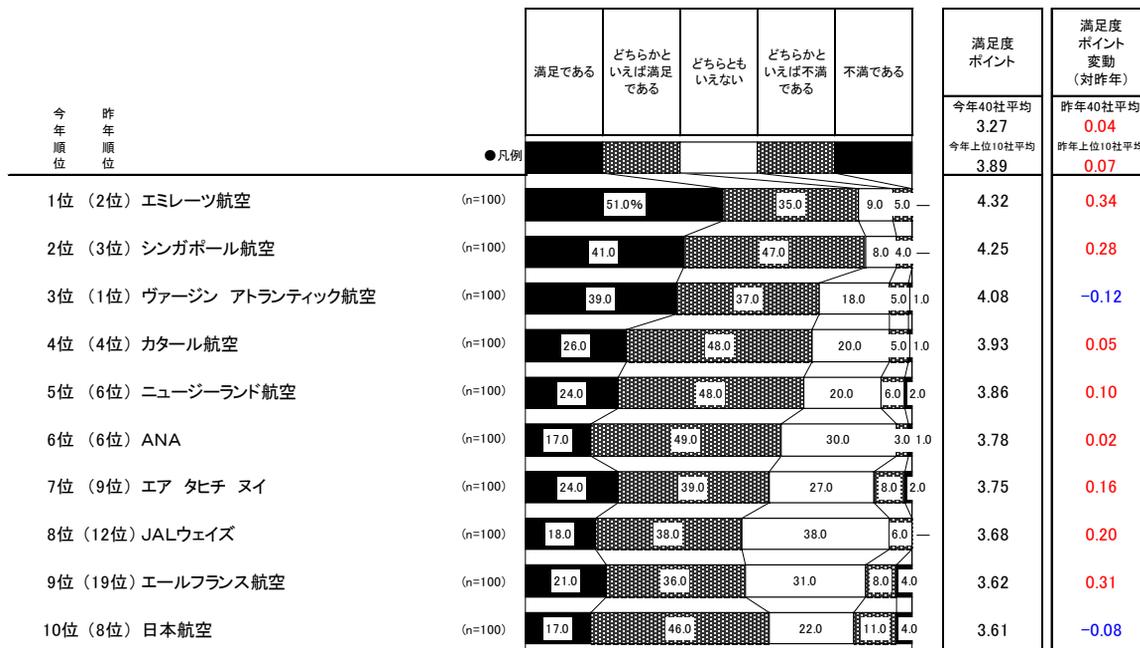
- 事前に配られるメニューが素敵で、実際に提供された食事にも満足できた。(30代・女性)
- ドバイ乗継トルコ行きの際に乗った際、メニューに中東風のものがあって旅気分を盛り上げてくれた。(20代・女性)

【部門別満足度⑤ 機内エンターテインメント】

■ 1位は「エミレーツ航空」4.32ポイント。次いで「シンガポール航空」4.25ポイント、「ヴァージン アトランティック航空」4.08ポイント。

▷ 上位3社の顔ぶれは昨年と変わらず。1位の「エミレーツ航空」は0.34ポイント、2位の「シンガポール航空」は0.28ポイント、昨年に比べ満足度ポイントを伸ばし、「ヴァージン アトランティック航空」と順位を逆転。

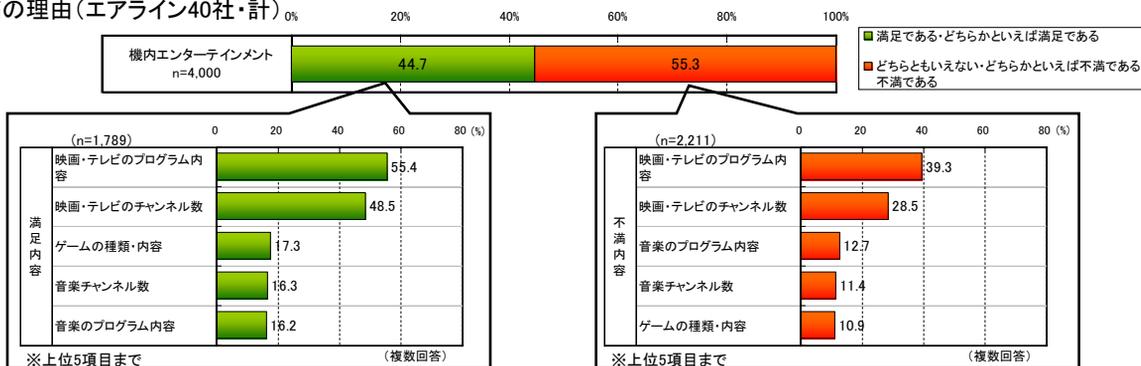
■ 機内エンターテインメントに対する満足度(全体/単一回答) - 上位10社 -



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

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

■ 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)

	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 エミレーツ航空	86.1	70.9	67.4	17.4	16.3	29.1	10.5	7.0	29.1	25.6	1.1
2位 シンガポール航空	88.1	58.0	58.0	21.6	18.2	22.7	11.4	9.1	17.0	11.4	3.4
3位 ヴァージン アトランティック航空	76.1	64.5	69.7	15.8	15.8	19.7	10.5	7.9	23.7	18.4	5.3

※「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
※「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

- ・シートバックTVの画面が大きくて操作もしやすく、プログラム内容も豊富で飽きることはなかった。(30代・女性)
- ・オンデマンド放送だったので、好きな映画を好きな時間から見始めることができ、本当にこれは満足。お手洗いに立っても、続きから見る事ができた。(30代・女性)

【2位】シンガポール航空

- ・任天堂のゲームがあった。(30代・男性)
- ・音楽チャンネルにJ-POPや日本のフォークのチャンネルがあって、好きなアーティストの特集が流れていた。(40代・男性)

【3位】ヴァージン アトランティック航空

- ・ヘッドフォンが快適で、かなり高性能でした。(30代・女性)
- ・日本語吹き替えの映画が充実していた。(30代・男性)

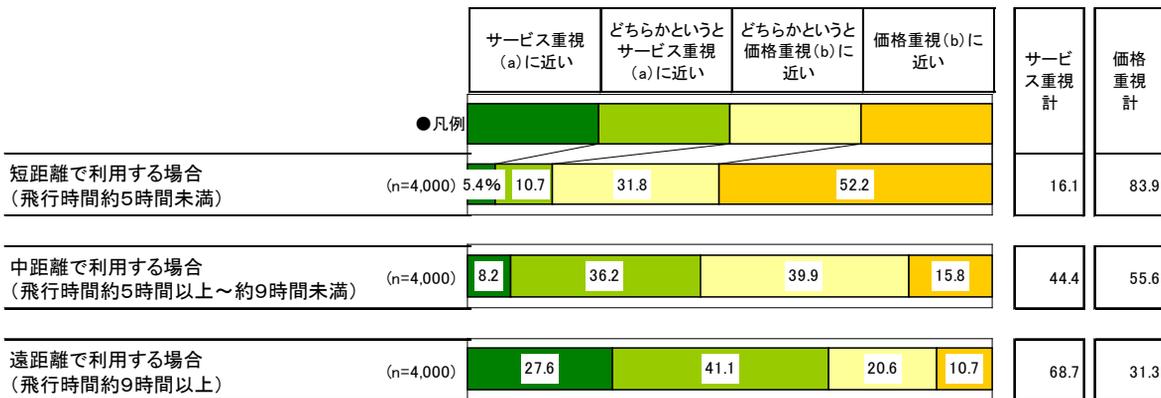
【参考 カスタマーの航空会社サービスに対する考え】

- 短距離の利用を想定した場合は、8割以上が価格重視。逆に遠距離での利用を想定した場合は、7割近くがサービス重視の考えを持っている。
- 「プレミアムエコノミークラス」追加料金の許容額は、飛行時間が長くなるにつれて上がる傾向。短距離利用の場合では9割が「2万円未満」なのに対し、遠距離利用では「2万円未満」が4割になっている。

■ サービス重視か、価格重視か(全体/単一回答)

- a) お金を払ってでも充実したサービスを受けたい
- b) サービスは充実してなくても、価格が安い方がよい

※短距離/中距離/長距離のそれぞれでエアラインを利用すると想定した場合、上記aとbのどちらに考えが近いかを聴取



■ プレミアムエコノミークラスに追加で払ってもよいと思う金額(全体/単一回答)

- ※「プレミアムエコノミークラス」とは、「エコノミークラス」より広い座席や充実した機内エンターテインメントが提供される「ビジネスクラス」と「エコノミークラス」の中間に位置するクラス
- ※「エコノミークラス」の航空券代金に追加で払ってもよいと思う金額を聴取

