

「エイビーロード エアライン満足度調査2020」

「全日本空輸（ANA）」と「日本航空（JAL）」が初の同時1位！ 部門別も日系2社が3冠ずつ分け合い、互角の結果に

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）の海外旅行に関する調査研究機関「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、2019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

- 「全日本空輸（ANA）」が2年ぶり3回目、「日本航空（JAL）」が3年ぶり2回目の1位獲得。2007年調査開始以来、日系2社の同時1位獲得は初

【総合満足度ランキング】

1位	（前年2位）	全日本空輸(ANA)	4.30pt
1位	（前年2位）	日本航空(JAL)	4.30pt
3位	（前年1位）	シンガポール航空	4.14pt
4位	（前年14位）	キャセイパシフィック航空	4.09pt
5位	（前年9位）	KLMオランダ航空	4.07pt

<部門別満足度>

・・・P5～P9

- 「全日本空輸（ANA）」「日本航空（JAL）」がそれぞれ3冠を獲得

【部門別満足度ランキング1位】

①航空機の機材、設備	日本航空(JAL)	4.20pt（前年2位）	・・・P5
②客室乗務員の接客サービス	日本航空(JAL)	4.25pt（前年3位）	・・・P6
③空港内の航空会社職員の接客サービス	全日本空輸(ANA)	4.16pt（前年1位）	・・・P7
	日本航空(JAL)	4.16pt（前年1位）	
④機内飲食サービス	全日本空輸(ANA)	4.03pt（前年7位）	・・・P8
⑤機内エンターテインメント	全日本空輸(ANA)	4.06pt（前年1位）	・・・P9

<参考：コストパフォーマンス>

・・・P10

- 最もコストパフォーマンスが良いと評価されたのは、1位「ティーウェイ航空」。続いて2位に「カタル航空」、3位に「スクート」

※ 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>

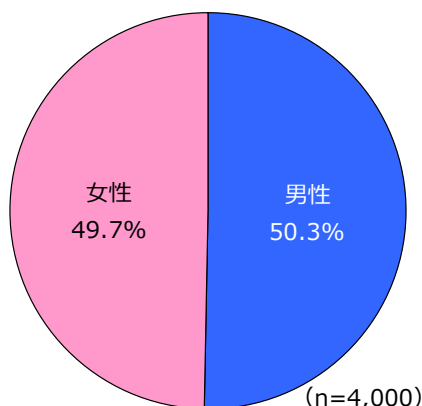
「調査概要」

- 調査名 : 「エイビーロード エアライン満足度調査2020」
- 調査目的 : 2019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る。
- 調査対象 : (株) インテージのマイティモニター (全国) より抽出した「18歳以上の2019年の渡航経験者 (日本人・出発月が2019年である渡航)」8,676人を対象に調査した
※仕事、長期滞在を含む
- 調査期間 : 2020年 4月15日 (水) ~ 4月20日 (月)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 4,631人 (回収率: 53.4%) 調査集計数: 4,000人

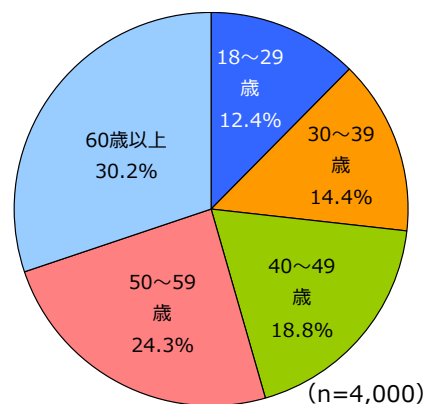
※ 調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した
 ※ 調査対象の航空会社と抽出方法は3ページ参照
 ※ 単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある

「回答者プロフィール」

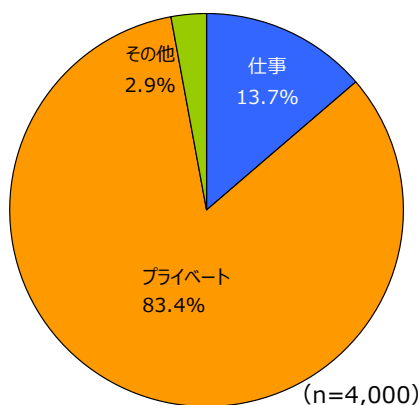
■ 性別 (全体/単一回答)



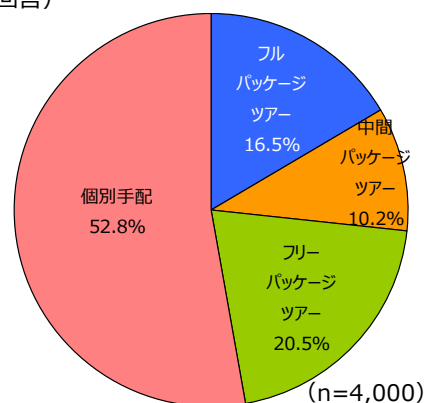
■ 年齢 (全体/単一回答)



■ 2019年渡航目的 (全体/単一回答)



■ 2019年渡航形態 (複数回渡航経験者は最後の渡航) (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

カテゴリー	航空会社		所在地
日系		全日本空輸（ANA）	日本
		日本航空（JAL）	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
太平洋・オセアニア系		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
		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
アジア系		アシアナ航空	韓国
	●	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
		シンガポール航空	シンガポール
	●	スクート	シンガポール
	★	セブパシフィック航空	フィリピン
		大韓航空	韓国
	●	タイガーエア台湾	台湾
		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
	●	ティーウェイ航空	韓国
		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	イタリア
		エールフランス航空	フランス
		KLMオランダ航空	オランダ
		ターキッシュ エアラインズ	トルコ
		フィンランド航空（フィンエアー）	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「パニラ・エア」「香港航空」は本年は調査対象外

■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、2019年の旅行（複数回旅行した場合は最後）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2020」調査概要

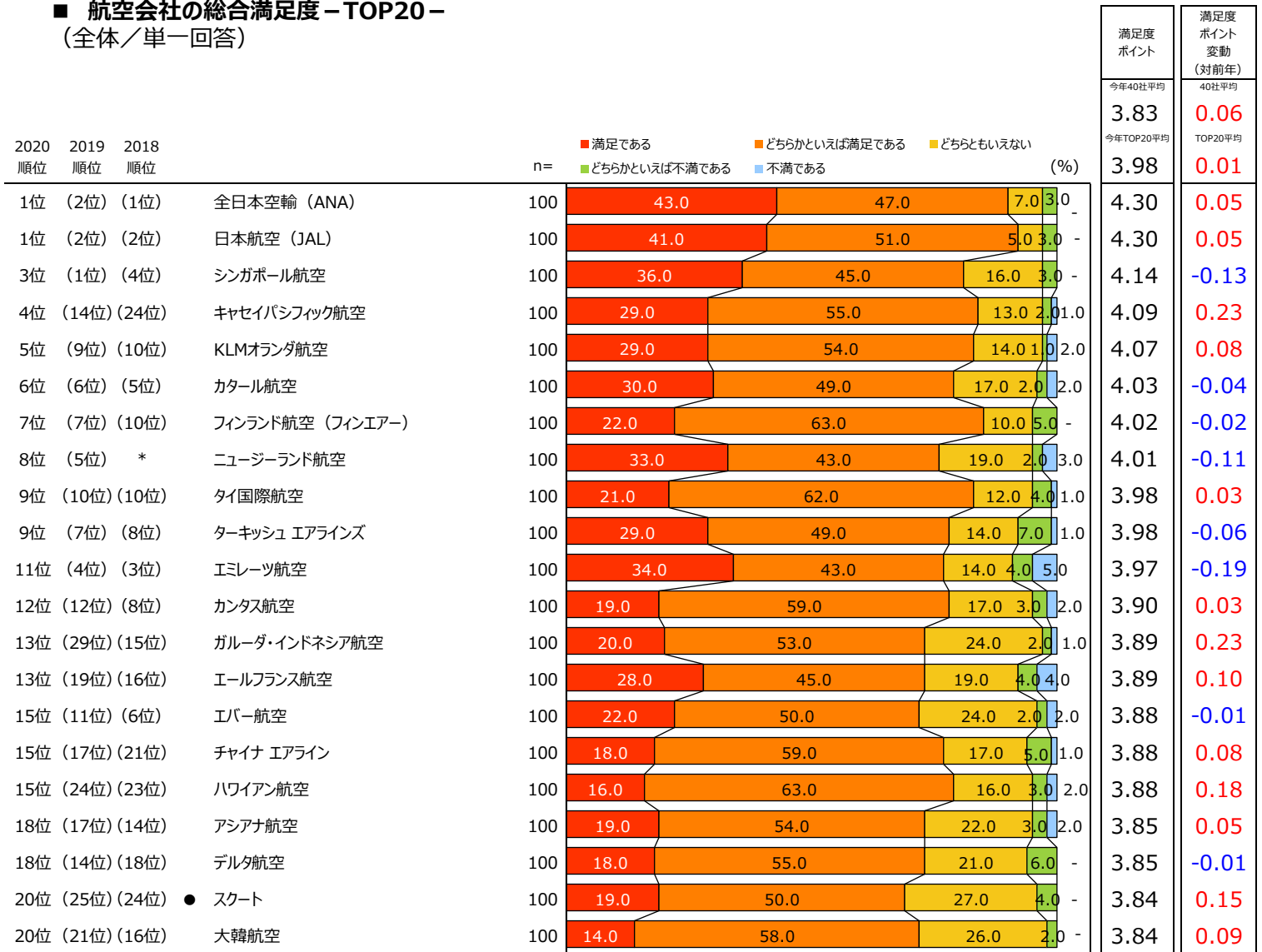
- 調査対象 : (株) インテージのマイティモニター（関東・関西・東海の3地域）より抽出した18歳以上の男女
「2019年の海外旅行経験者（出発月が2019年である海外旅行）」※仕事・長期滞在を除く
- 調査期間 : 2020年3月19日（木）～3月25日（水）
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,576人
- 集計数 : 5,454人
- 集計方法 : 調査結果を性・年代別のレジャー渡航者構成比に換算して集計を行った

【総合満足度】

「全日本空輸（ANA）」「日本航空（JAL）」の日系2社が同時1位。3位は「シンガポール航空」

- 「全日本空輸（ANA）」は2年ぶり3回目、「日本航空（JAL）」は3年ぶり2回目の1位獲得。3位の「シンガポール航空」を含めたベスト3に対して「不満である」と回答した人は0人となった。また、8位までの満足度が4ポイントを超えており、接戦となった。
- 4位のキャセイパシフィック航空は前年14位から10ランクアップし、調査開始以来、初めてのベスト10入り。以下、TOP10では5位の「KLMオランダ航空」（4ランク）、9位の「タイ国際航空」（1ランク）が上昇。
- LCCでは20位に「スクート」が唯一ランクイン。前年より5ランクアップした。

■ 航空会社の総合満足度－TOP20－ （全体／単一回答）



※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※ 「●」は格安航空会社（LCC）

※ 2018で対象外だった航空会社は「*」で記載

<フリーコメント抜粋>

【1位】全日本空輸（ANA）

- ・ 日本語が通じる分、安心して乗れた。英語が話せない親と席が離れたが、親も困ることなく過ごせたと言っていた。（女性・30代）
- ・ 全てにおいて快適さがある。顧客本位のスタンスが肌で感じられる。（男性・60代以上）

【1位】日本航空（JAL）

- ・ シートは快適で、食事は好きなときに好きな物を提供され、接客が丁寧で、特別な気分になれる。（女性・50代）
- ・ やはり日本のエアラインの良さである丁寧な対応が満足度を高めている。（男性・60代以上）

【3位】シンガポール航空

- ・ 搭乗員の感じが良く、一通り安心・安全に旅を行えるシステムが構築できていることなどで、満足できた。（男性・60代以上）
- ・ 空港がまずきれいだし、飛行機内でもあつという間に着くほど快適だった。（女性・20代）

【部門別満足度 ①航空機の機材、設備】

「日本航空（JAL）」が2年ぶり2度目の1位

- 1位は「日本航空（JAL）」で前年2位から1ランクアップ。2位の「全日本空輸（ANA）」、3位の「カタール航空」いずれも前年から1ランクずつ上昇。
- 10位の「ガルーダ・インドネシア航空」が圏外からTOP10入り。

■ 航空機の機材、設備に対する満足度－TOP10－ （全体／単一回答）

2020 順位	2019 順位	2018 順位		n=	満足である	どちらかといえば満足である	どちらともいえない	どちらかといえば不満である	不満である	(%)	満足度 ポイント 今年40社平均 3.68 今年TOP10平均 3.99	満足度 ポイント 変動 (対前年) 40社平均 0.05 TOP10平均 -0.02
1位	(2位)	(1位)	日本航空（JAL）	100	34.0	53.0	12.0	1.0	1.0	0	4.20	0.08
2位	(3位)	(2位)	全日本空輸（ANA）	100	34.0	45.0	15.0	5.0	1.0	1.0	4.06	-0.05
3位	(4位)	(5位)	カタール航空	100	27.0	55.0	15.0	2.0	1.0	1.0	4.05	-0.01
4位	(1位)	(3位)	エミレーツ航空	100	26.0	51.0	20.0	2.0	1.0	1.0	3.99	-0.15
5位	(5位)	(8位)	シンガポール航空	100	27.0	50.0	18.0	4.0	1.0	1.0	3.98	-0.07
6位	(7位)	(10位)	フィンランド航空（フィンエアー）	100	21.0	56.0	20.0	3.0	-	-	3.95	-0.03
7位	(8位)	(6位)	KLMオランダ航空	100	26.0	46.0	24.0	4.0	-	-	3.94	0.04
8位	(6位)	*	ニュージーランド航空	100	23.0	52.0	21.0	3.0	1.0	1.0	3.93	-0.07
9位	(8位)	(6位)	ターキッシュ エアラインズ	100	23.0	52.0	20.0	3.0	2.0	2.0	3.91	0.01
10位	(24位)	(16位)	ガルーダ・インドネシア航空	100	20.0	52.0	26.0	1.0	1.0	1.0	3.89	0.34

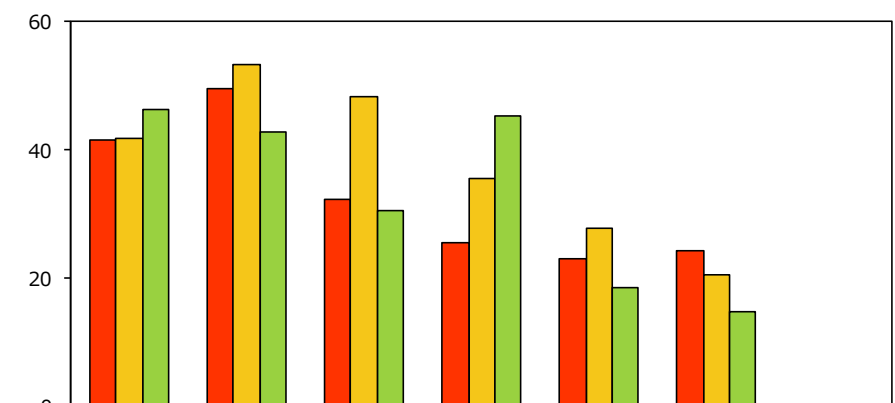
※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※ 2018で対象外だった航空会社は「*」で記載

■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

※ 「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

(%) 日本航空（JAL） 全日本空輸（ANA） カタール航空



	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
全体（40社）	2,494	41.4	39.9	30.1	22.3	13.7	12.1	0.9
1位 日本航空（JAL）	87	41.4	49.4	32.2	25.3	23.0	24.1	—
2位 全日本空輸（ANA）	79	41.8	53.2	48.1	35.4	27.8	20.3	—
3位 カタール航空	82	46.3	42.7	30.5	45.1	18.3	14.6	—

※ 全体（40社）の値で降順ソート

<フリーコメント抜粋>

【1位】日本航空（JAL）

- ・ 快適な機内温度で、座席のリクライニングを使用して、機内では、ゆったり過ごせた。（男性・60代以上）
- ・ 広くはないが、座席のデザインがすっきりしていて、よけいなものがないのがいい。（女性・20代）

【2位】全日本空輸（ANA）

- ・ トイレが清潔でした。アメニティが充実していました。（女性・40代）
- ・ 青を基調とした内装が清潔感を感じさせてくれて良かった。（男性・30代）

【3位】カタール航空

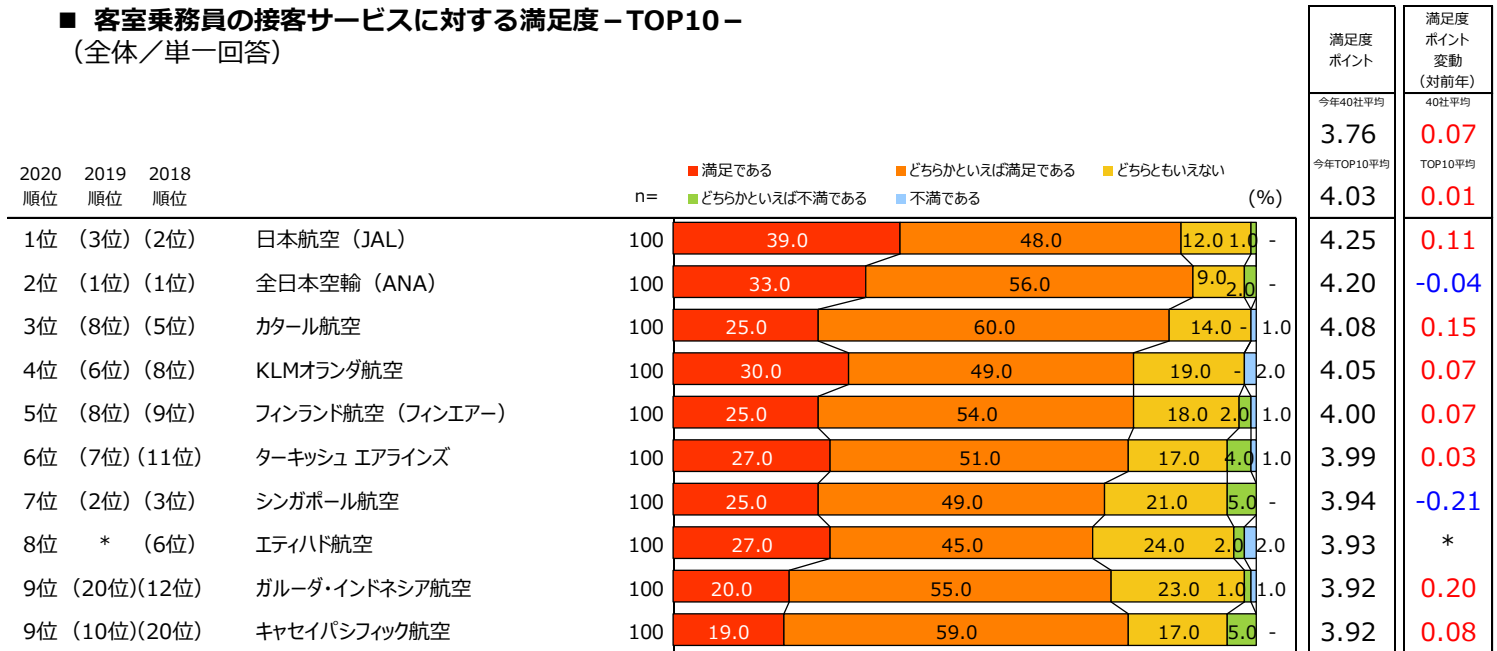
- ・ 常に清潔に清掃が行き届いており快適に過ごせる。足下のスペースも窮屈さは感じない。ブランケットも大判で使いやすい。（女性・50代）
- ・ 新しい機材でとても清潔感が保たれていました。（男性・20代）

【部門別満足度 ②客室乗務員の接客サービス】

「日本航空（JAL）」が3年ぶり、4度目の1位。7年連続で日系エアラインが1位獲得

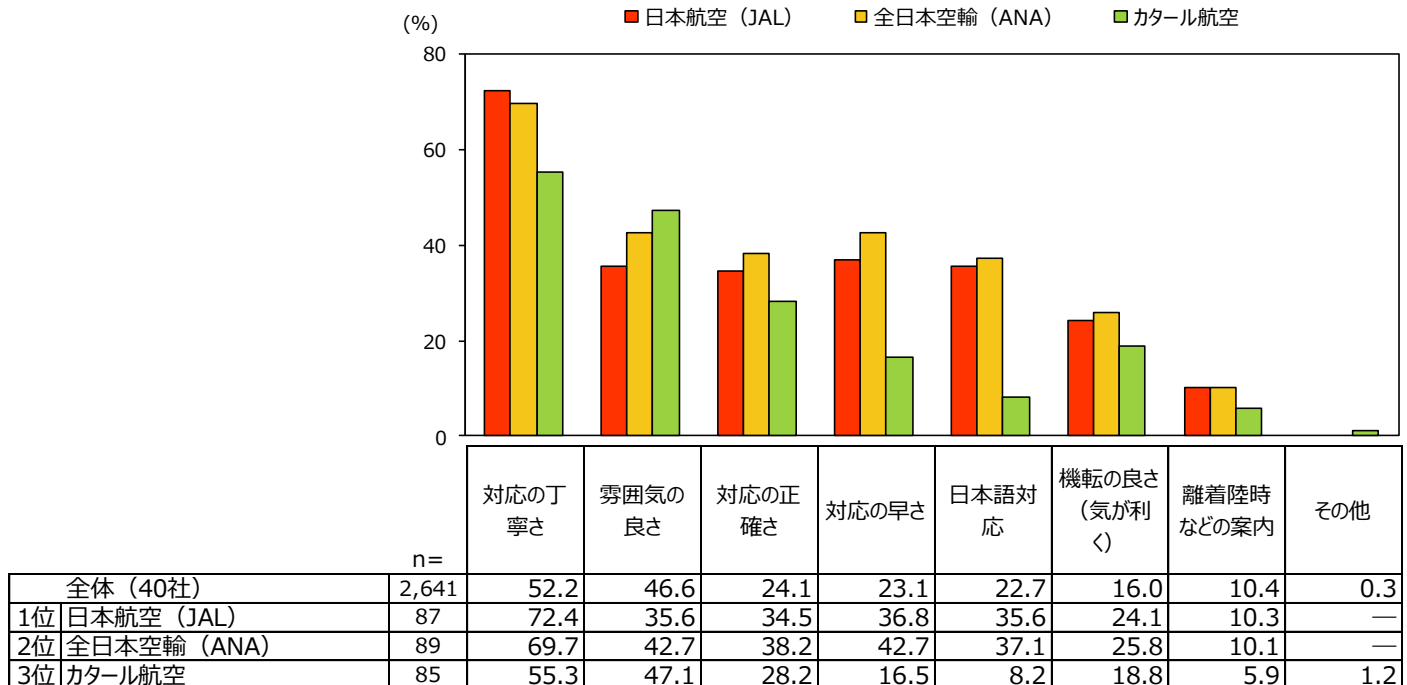
- 「日本航空（JAL）」が前年3位から2ランクアップ、2位の「全日本空輸（ANA）」に代わり1位に。ここ7年間は日系エアラインの1位獲得が続いている。3位の「カタール航空」は前年8位から5ランク上昇した。
- 9位の「ガルーダ・インドネシア航空」は前年20位から大きく上昇。

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



■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

※ 「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（JAL）

- ・ 背が小さく座席上の荷物出し入れが大変だが、CAさんがいつもサッと手伝ってくださる。（女性・50代）
- ・ 飛行中に気持ち悪くなった時に、乗り物酔いの薬を用意してくれたり、何回か声を掛けてくれました。（男性・40代）

【2位】全日本空輸（ANA）

- ・ アルコールのおかわりの機敏さと、冷えたアルコールが心地よかったです。（女性・50代）
- ・ 無駄がない動きで気持ちが良い。プロフェッショナルさが徹底している。（男性・60代以上）

【3位】カタール航空

- ・ 乗客が何を望んでいるか、常に気を配っているのがよく分かる。言葉は通じなくても、アイコンタクトで飛んできてくれて、すぐに望みをかなえてくれる。（女性・60代以上）
- ・ 気品があり、丁寧かつ乗客への気配りがとても良かった。（男性・50代）

【部門別満足度 ③空港内の航空会社職員の接客サービス】

「全日本空輸（ANA）」「日本航空（JAL）」が2年連続の同時1位

- 「全日本空輸（ANA）」「日本航空（JAL）」が前年に引き続き同ポイントで1位獲得となった。なお「全日本空輸（ANA）」は2年連続、7度目、「日本航空（JAL）」は4年連続、6度目の1位。
- 5位の「カンタス航空」、8位の「大韓航空」が圏外からTOP10入り。

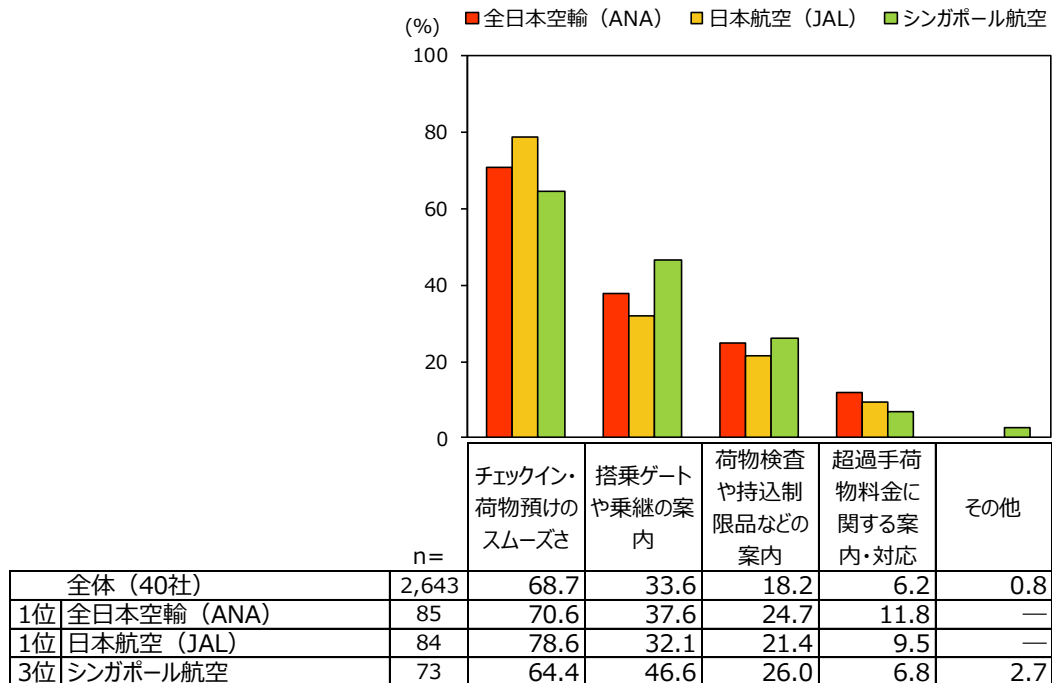
■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度－TOP10－ （全体／単一回答）

2020 順位	2019 順位	2018 順位	航空会社	n	満足度（％）				満足度 ポイント 今年40社平均	満足度 ポイント 変動 （対前年）
					満足である	どちらかといえば満足である	どちらともいえない	どちらかといえば不満である		
									今年TOP10平均	TOP10平均
1位	(1位)	(2位)	全日本空輸（ANA）	100	35.0	50.0	11.0	4.0	4.16	0.04
1位	(1位)	(1位)	日本航空（JAL）	100	33.0	51.0	15.0	1.0	4.16	0.04
3位	(3位)	(6位)	シンガポール航空	100	27.0	46.0	26.0	1.0	3.99	-0.09
4位	(10位)	(19位)	キャセイパシフィック航空	100	24.0	49.0	25.0	2.0	3.95	0.12
5位	(24位)	(13位)	カンタス航空	100	23.0	52.0	21.0	4.0	3.94	0.32
6位	(5位)	(8位)	KLMオランダ航空	100	26.0	45.0	27.0	2.0	3.93	-0.02
6位	(8位)	(14位)	ターキッシュ エアラインズ	100	25.0	48.0	22.0	5.0	3.93	0.06
8位	(20位)	(9位)	大韓航空	100	20.0	52.0	26.0	2.0	3.90	0.19
8位	(6位)	(11位)	フィンランド航空（フィンエアー）	100	18.0	55.0	26.0	1.0	3.90	-0.03
10位	(10位)	(3位)	カタール航空	100	17.0	59.0	21.0	2.0	3.89	0.06

※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者／複数回答）

※ 「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】全日本空輸（ANA）

- ・ 特別な手続きはなかったので、全てがストレスフリーでスムーズだった。（女性・30代）
- ・ チェックイン専用デスクや優先搭乗など便利だった。（男性・50代）

【1位】日本航空（JAL）

- ・ 荷物検査と荷物預けの際のスピードと丁寧さが良くて、スムーズでした。チェックインも混んでいなくてスムーズでストレスを感じませんでした。（男性・40代）
- ・ チェックインをする際に手際良く家族全員の手続きを行ってくれたこと。（女性・20代）

【3位】シンガポール航空

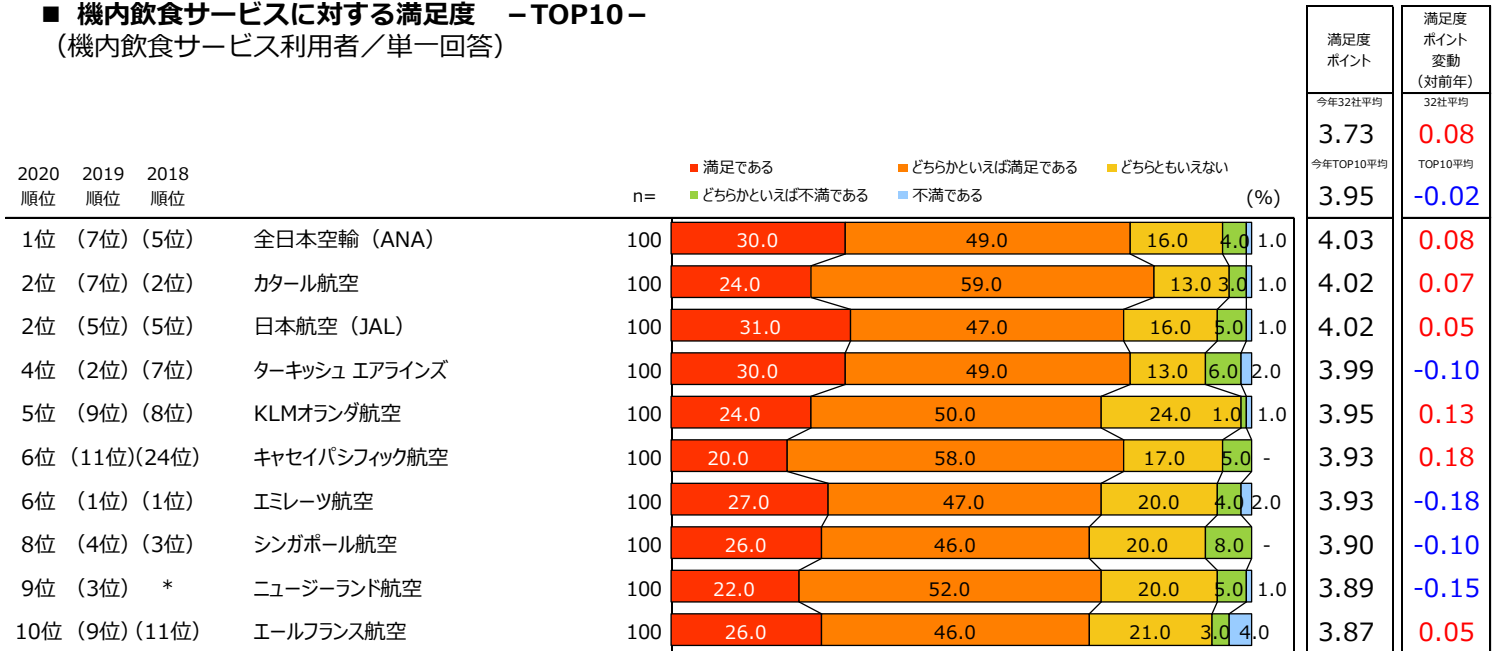
- ・ チェックインカウンターからラウンジ、機内まで不自由することなく案内をいただいた。（男性・50代）
- ・ キャンペーンでバウチャーがもらえたが、早朝でも対応していた。（女性・60代以上）

【部門別満足度 ④機内飲食サービス】

「全日本空輸」が6ランクアップ、初めての1位獲得

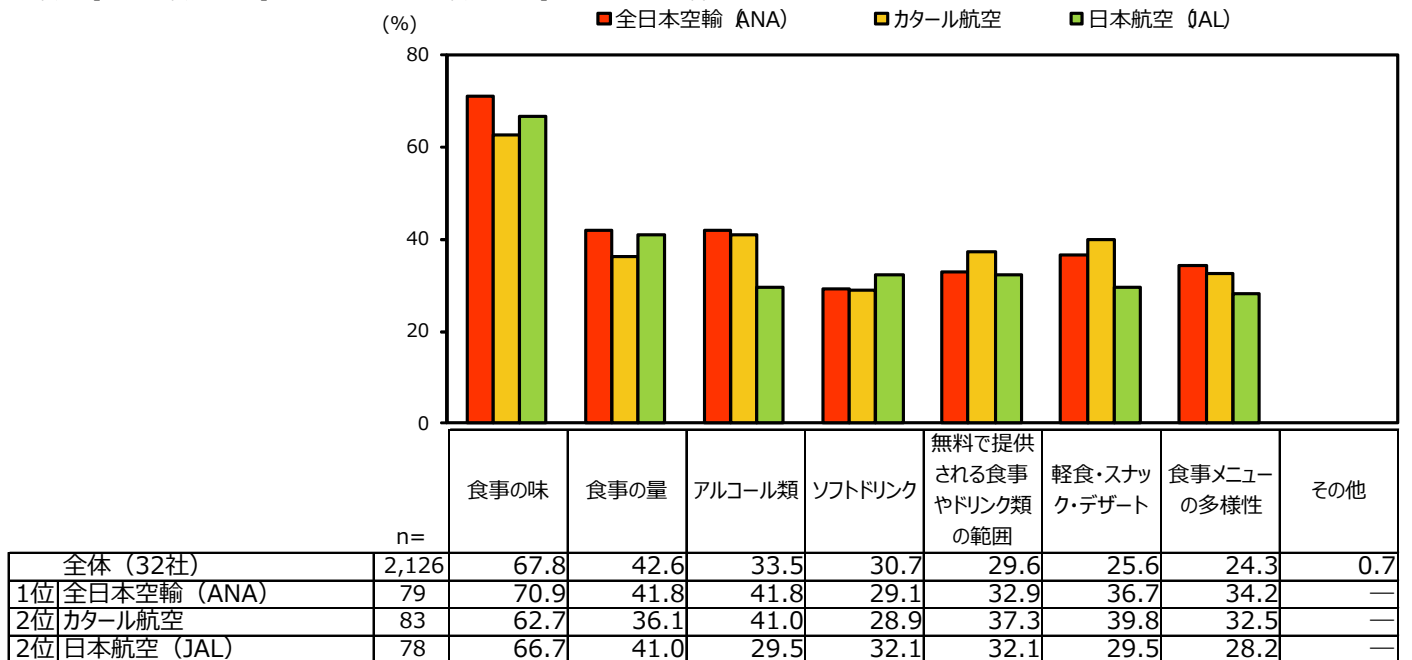
- 「カタール航空」「日本航空（JAL）」が同ポイントで2位。「カタール航空」は5ランク、「日本航空（JAL）」は3ランクそれぞれ上昇した。
- 6位に「キャセイパシフィック航空」が圏外からランクイン、初めてのTOP10入り。

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



■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者/複数回答)

※ 「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】全日本空輸 (ANA)

- ・ 機内食はおいしくないというイメージがあったが、カツ丼などおいしい食事を楽しめた。(男性・30代)
- ・ 着席後すぐにおしぼりやアルコールサービスがありました。(女性・50代)

【2位】カタール航空

- ・ スナックなどのお菓子が充実していて良かった。紅茶の種類もあり、長距離でもくつろげた。(女性・30代)
- ・ とても温かい状態で食事提供してくれて、味もとてもおいしかったです。(男性・20代)

【2位】日本航空 (JAL)

- ・ ある有名なシェフが監修した機内食だったのですが、とてもおいしかったので。まるでレストランで食べているような食事で、少し驚いた。(男性・30代)
- ・ メニューの名前だけでなく、中身まできちんとこだわって作られているのが分かる。(女性・20代)

【部門別満足度 ⑤機内エンターテインメント】

「全日本空輸（ANA）」が2年連続1位。「日本航空（JAL）」は3年連続で2位

- 1位の「全日本空輸（ANA）」の満足した理由を見てみると「映画・テレビのプログラム内容」（58.2%）、「映画・テレビのチャンネル数」（45.6%）など上位項目だけでなく、「機内誌」（24.1%）、「雑誌・新聞」（20.3%）の評価も高い。

■ 機内エンターテインメントに対する満足度 -TOP10- (機内エンターテインメント利用者/単一回答)

2020 順位	2019 順位	2018 順位	航空会社	n=	満足度				満足度 ポイント 今年33社平均	満足度 ポイント 変動 (対前年)
					満足である	どちらかといえば満足である	どちらともいえない	どちらかといえば不満である		
					(%)				今年TOP10平均	TOP10平均 (対前年)
1位	(1位)	(3位)	全日本空輸 (ANA)	100	33.0	46.0	15.0	6.0	4.06	0.01
2位	(2位)	(2位)	日本航空 (JAL)	100	30.0	42.0	24.0	4.0	3.98	0.00
3位	(6位)	(6位)	カタール航空	100	25.0	54.0	15.0	5.0	3.97	0.16
4位	(3位)	(1位)	エミレーツ航空	100	32.0	37.0	27.0	3.0	3.96	0.01
5位	(7位)	(6位)	KLMオランダ航空	100	21.0	49.0	23.0	6.0	3.83	0.05
6位	(5位)	(5位)	シンガポール航空	100	21.0	48.0	24.0	6.0	3.82	-0.05
7位	(3位)	*	ニュージーランド航空	100	20.0	52.0	21.0	2.0	3.80	-0.15
7位	(12位)	(22位)	アメリカン航空	100	19.0	50.0	24.0	6.0	3.80	0.17
9位	(11位)	(13位)	キャセイパシフィック航空	100	19.0	50.0	21.0	8.0	3.76	0.10
10位	(17位)	(12位)	カンタス航空	100	19.0	44.0	27.0	8.0	3.70	0.15
10位	(12位)	(9位)	エールフランス航空	100	18.0	49.0	20.0	11.0	3.70	0.07
10位	(9位)	(10位)	ターキッシュ エアラインズ	100	19.0	44.0	27.0	8.0	3.70	-0.02

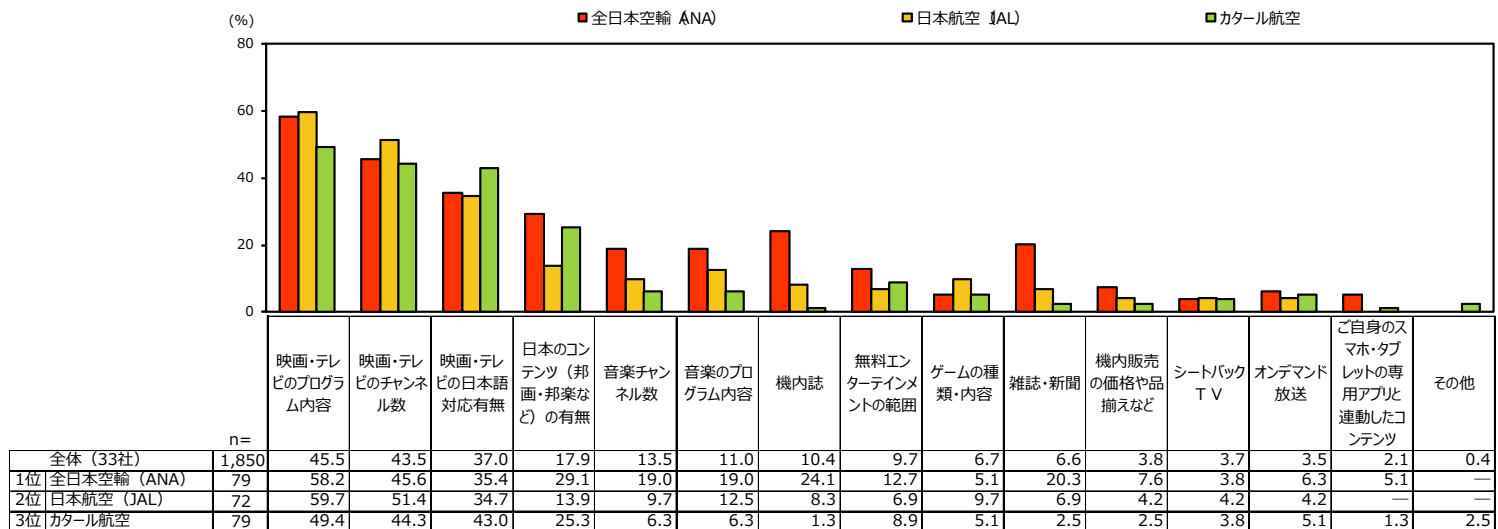
※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※ 2018で対象外だった航空会社は「*」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「エアアジアX」「スクート」「セブパシフィック航空」「タイガーエア台湾」「チェジュ航空」「ディーウェイ航空」「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

■ 上位エアライン3社の満足理由（満足者/複数回答）

- ※ 「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、自分が見たい時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：座席前にひとりにひとつずつ設置されているテレビのこと



※ 全体（33社）の値で降順ソート

<フリーコメント抜粋>

【1位】全日本空輸（ANA）

- ・ 日本語で見れるものばかりなので、いろんなジャンルを見ることができた。（女性・30代）
- ・ 持ち込んだスマートフォンなどでコンテンツを楽しめたから。（男性・30代）

【2位】日本航空（JAL）

- ・ 最新のものから、懐かしい作品まで選択肢が豊富。（男性・50代）
- ・ 機内販売でJAL限定の免税品が買えた。（女性・60代以上）

【3位】カタール航空

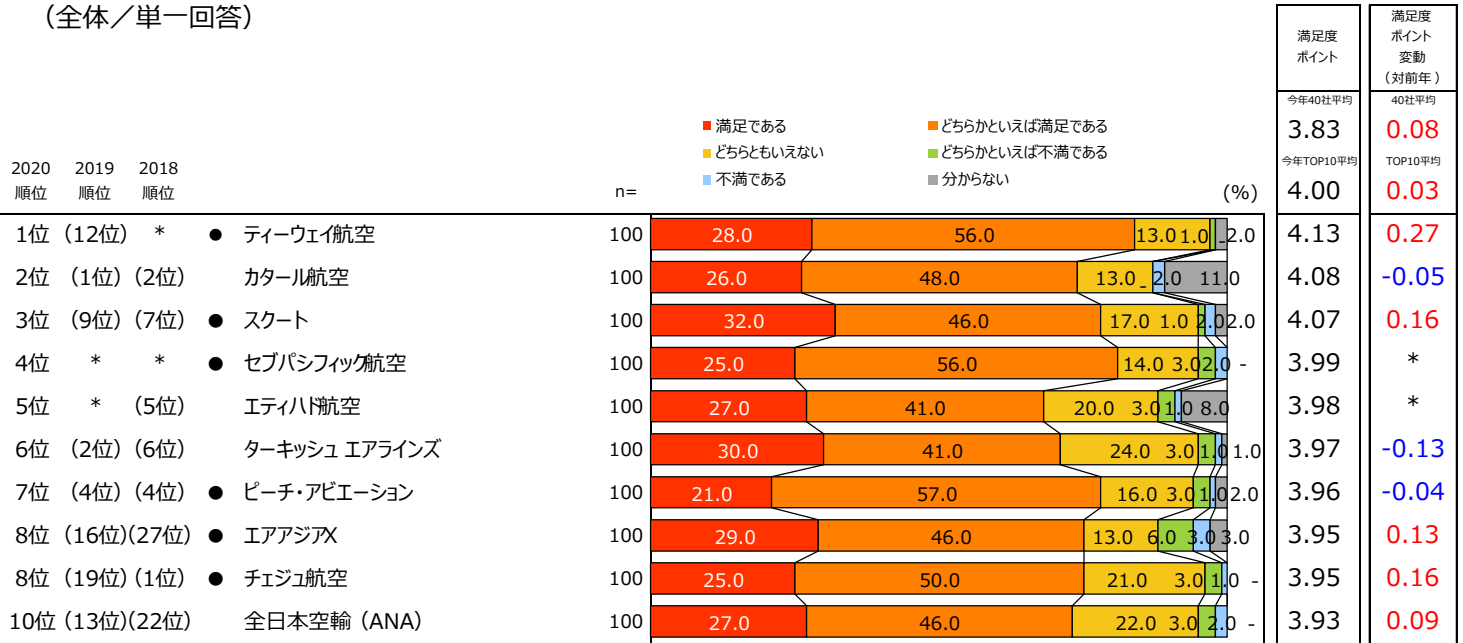
- ・ 邦画や日本語字幕の映画が複数あって往復の長時間でも飽きずに楽しめました。（女性・50代）
- ・ 最新の映画があった。モニターも大きく、音も良かった。（男性・50代）

【参考：コストパフォーマンス】

1位は「ティーウェイ航空」、2位「カタール航空」、3位「スクート」

- 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。1位はLCCの「ティーウェイ航空」が獲得し、前年12位から大幅に上昇した。LCC、中東系エアラインが占める中、10位に「全日本空輸（ANA）」がランクインした。

■ コストパフォーマンスに対する満足度－TOP10－ (全体／単一回答)



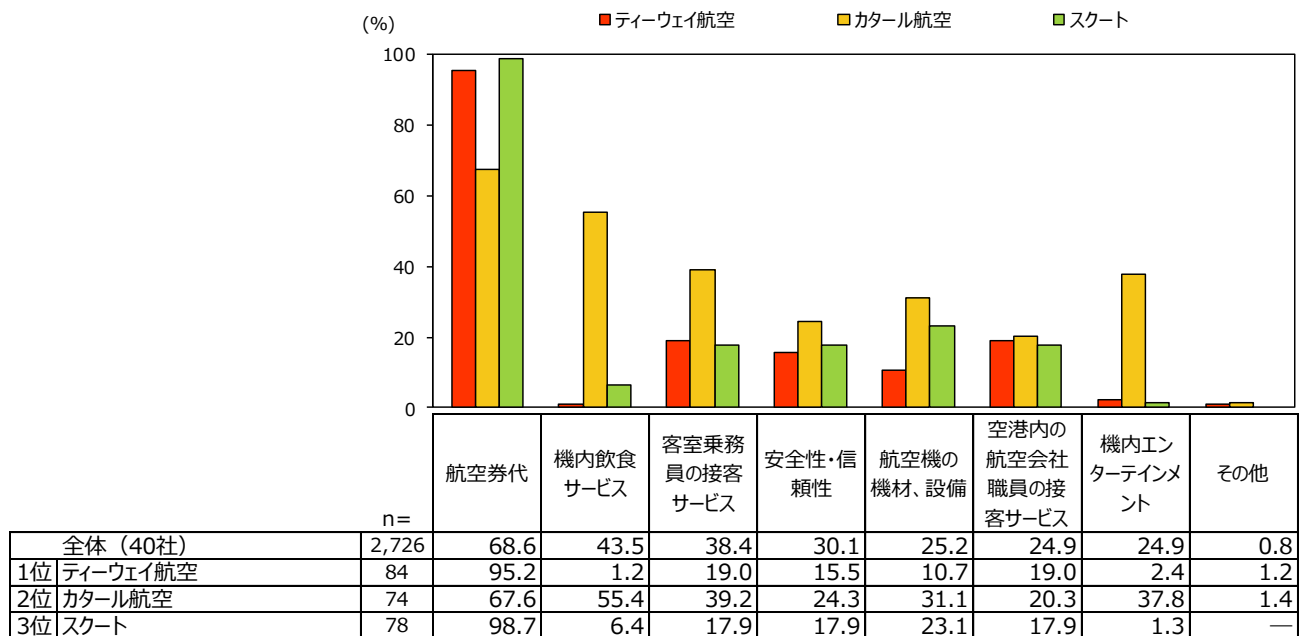
※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※ 「●」は格安航空会社 (LCC)

※ 2019、2018で対象外だった航空会社は「*」で記載

■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者／複数回答)

※ 「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



※ 全体 (40社) の値で降順ソート

<フリーコメント抜粋>

【1位】 ティーウェイ航空

- 必要最低限のものがそろっていて、あとはオプションということで安く利用できるため。(男性・30代)
- 値段が安い。過不足のないサービス。さらにソウル、釜山以外の場所に直行便を出してくれていたことに満足です。(女性・50代)

【2位】 カタール航空

- 座席がゆったりしており窮屈感がなかった。食事のメニューも豊富かつ味が良かった。乗務員の対応も満足できた。(男性・60代以上)
- トータルで見て、今まで利用した航空会社の中で一番優れていた (女性・30代)

【3位】 スクート

- 発着時間もちょうど良く、価格も安い。(男性・50代)
- 他のLCCでは、有料サービスを強く勧められたり、乗客対応が丁寧じゃないと聞いていたけど、スクートは居心地が良かったから (女性・50代)