

エイビーロード『エアライン満足度調査2013』

- 総合満足度で「シンガポール航空」が2年連続1位！（部門別も4部門で1位！）
2位「エミレーツ航空」に続いて、3位に「日本航空」がランクアップ
- LCCでは「ピーチ・アビエーション」が総合満足度10位にランクイン

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」は、2012年に海外旅行をした方を対象に、国際線エアラインの満足度調査を実施しました。ここに報告いたします。

－ エアライン満足度調査2013のトピックス －

<総合満足度> -----

- 「シンガポール航空」が、前年に引き続き総合満足度 1 位。2位の「エミレーツ航空」も 2 年連続受賞
- 格安航空会社（LCC）では、「ピーチ・アビエーション」が最高位で 10 位にランクイン。
 - ▷ 日系では、前年 3 位の「ANA」が 5 位に下がり、「日本航空」が 3 位にランクアップ。
 - ▷ 「トルコ航空」「エバー航空」「カタール航空」「KLMオランダ航空」等が、前年と比べ順位をあげる。

【ランキング】P4
1位 (前年 1位)	シンガポール航空 (4.34ポイント)
2位 (前年 2位)	エミレーツ航空 (4.26ポイント)
3位 (前年 6位)	日本航空 (4.16ポイント)
4位 (前年 11位)	トルコ航空 (4.10ポイント)
5位 (前年 3位)	ANA (4.08ポイント)

<部門別満足度> -----

- 部門別でも「シンガポール航空」が 5 部門中 4 部門で 1 位。
- 唯一、「空港内の航空会社職員の接客サービス」部門で「日本航空」が 1 位を獲得。
 - ▷ 「航空機の機材、設備」「客室乗務員の接客サービス」「機内飲食サービス」「機内エンターテインメント」部門でも、「シンガポール航空」が1位。
 - ▷ 「空港内の航空会社職員の接客サービス」部門では「日本航空」が前回から満足度を上げ、僅差でトップに。

【各部門ランキング 1 位】

① 航空機の機材、設備	シンガポール航空 (4.20ポイント/昨年 1 位)P5 エミレーツ航空 (4.20ポイント/昨年 2 位)
② 客室乗務員の接客サービス	シンガポール航空 (4.20ポイント/昨年 1 位)P6
③ 空港内の航空会社職員の接客サービス	日本航空 (4.09ポイント/昨年 2 位)P7
④ 機内飲食サービス	シンガポール航空 (4.18ポイント/昨年 1 位)P8
⑤ 機内エンターテインメント	シンガポール航空 (4.09ポイント/昨年 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）を得点化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2013』
- 調査目的 : 2012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2012年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2012年である海外渡航)」5,958人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。
- 調査期間 : 2013年4月19日(金)～4月23日(火)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数: 4,187人(回収率: 70.3%) 調査集計数: 4,000人

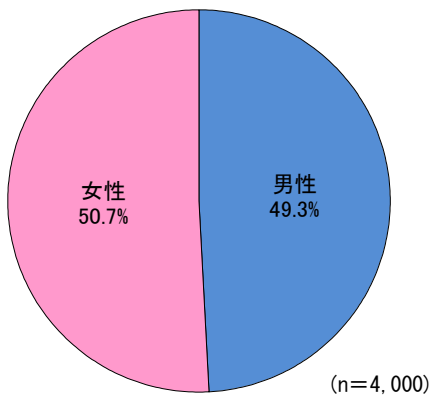
※調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した。

※調査対象の選定方法および航空会社は3ページ参照。

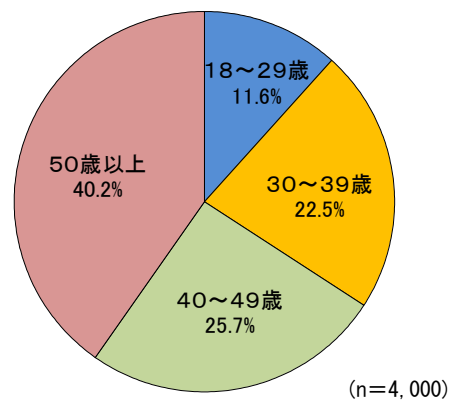
※単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある。

《回答者プロフィール》

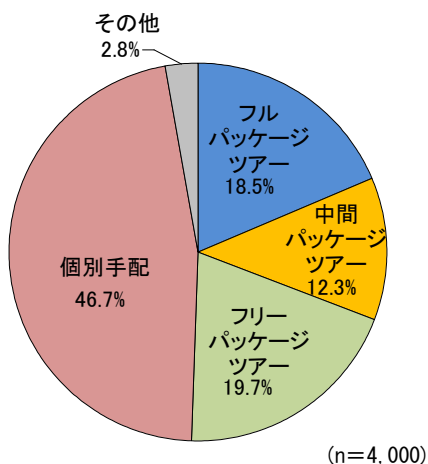
■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



■2012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	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
	ハワイアン航空	アメリカ
アジア系	アジアナ航空	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
	● 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
	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
	中国国際航空	中国
	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	アリタリアーイタリア航空	イタリア
	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・エアウエイズ	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「ニュージーランド航空」「エアブサン」「中国南方航空」「アエロフロート・ロシア航空」「スカンジナビア航空」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、2012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2013 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「2012年の海外旅行経験者(出発月が2012年である海外旅行)」。
 ※仕事・長期滞在を除く。
- 調査期間 : 2013年 3月25日(月) ~ 4月1日(月)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,193人 集計数 : 5,077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「シンガポール航空」。3位の「日本航空」が昨年調査から3ランクアップ。

格安航空会社(LCC)内トップは10位の「ピーチ・アビエーション」。

▷「シンガポール航空」が前年に引き続きトップ。2位の「エミレーツ航空」に続いて3位に「日本航空」(前回調査6位)が入った。また、「トルコ航空」「エバー航空」「カタール航空」「KLMオランダ航空」が、トップ10入り。

■ 航空会社の総合満足度(全体/単一回答) -TOP20-

2013 調査 順位	2012 調査 順位	2011 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 (対昨年)
1位	(1位)	(2位)	シンガポール航空	(n=100)	4.34	0.01
2位	(2位)	(1位)	エミレーツ航空	(n=100)	4.26	0.07
3位	(6位)	(17位)	日本航空	(n=100)	4.16	0.11
4位	(11位)	(12位)	トルコ航空	(n=100)	4.10	0.15
5位	(3位)	(3位)	ANA	(n=100)	4.08	-0.08
6位	(17位)	(18位)	エバー航空	(n=100)	4.07	0.21
7位	(14位)	(7位)	カタール航空	(n=100)	4.05	0.14
8位	*	*	エティハド航空	(n=100)	4.04	*
9位	(19位)	(11位)	KLMオランダ航空	(n=100)	4.02	0.17
10位	*	*	● ピーチ・アビエーション	(n=100)	4.01	*
11位	*	(5位)	スイス インターナショナル エアラインズ	(n=100)	3.99	*
12位	(8位)	(15位)	タイ国際航空	(n=100)	3.98	-0.02
12位	(12位)	(10位)	フィンランド航空	(n=100)	3.98	0.06
12位	(4位)	(12位)	ルフトハンザ・ドイツ航空	(n=100)	3.98	-0.14
15位	(12位)	*	ハワイアン航空	(n=100)	3.90	-0.02
16位	(25位)	(9位)	マレーシア航空	(n=100)	3.88	0.16
16位	(9位)	(4位)	ヴァージン アトランティック航空	(n=100)	3.88	-0.10
18位	(15位)	(19位)	カンタス航空	(n=100)	3.83	-0.06
18位	*	(20位)	オーストリア航空	(n=100)	3.83	*
20位	(20位)	(14位)	キャセイパシフィック航空	(n=100)	3.80	-0.03
20位	(29位)	*	● 済州航空	(n=100)	3.80	0.15
20位	(22位)	(15位)	エールフランス航空	(n=100)	3.80	0.02

※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2012年調査、2011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
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

- ・機内は清潔感にあふれ、キャビン・アテンダントの方々の接客態度がとてもよい。(50代以上・女性)
- ・食事、乗務員の対応もよく、制服も華やかで見ごたえがあった。(20代・女性)

【2位】エミレーツ航空

- ・豪華さ、座席のゆったり感、アメニティ、サービス、今までで最高。(50代以上・男性)
- ・客室乗務員のサービスも、機内の設備も、今まで乗った中で一番良かった。(30代女性)

【3位】日本航空

- ・日本語でしっかり希望を伝えられるし、子供への細かい気遣いやサービスが出来るのはJALならではの。(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0.66)となっている。

【相関係数】	2013年	2012年
航空機の機材、設備	0.66	0.67
客室乗務員の接客サービス	0.68	0.69
空港内の航空会社職員の接客サービス	0.61	0.63
機内飲食サービス	0.64	0.64
機内エンターテインメント	0.59	0.61

※0.60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

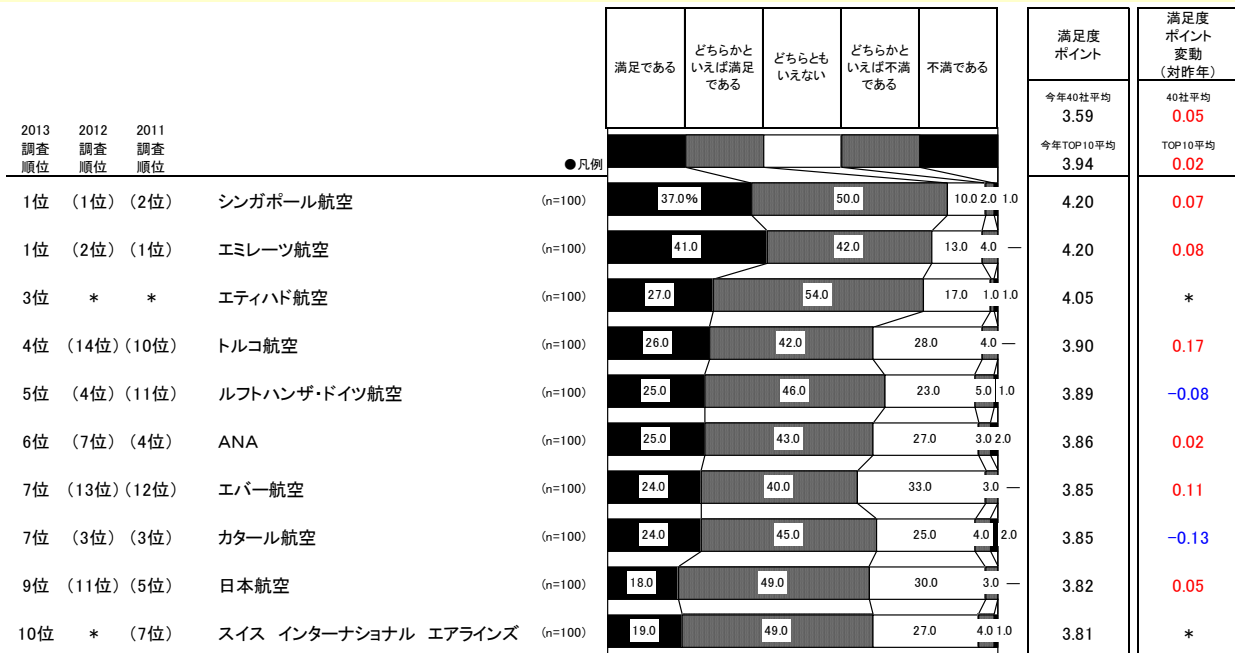
【部門別満足度① 航空機の機材、設備】

「シンガポール航空」「エミレーツ航空」が同スコアで1位。「トルコ航空」「エバー航空」「日本航空」がトップ10入り。

▷ 「トルコ航空」は0.17ポイントアップで4位浮上。「エバー航空」も0.11ポイントアップでトップ10入り。

▷ 満足理由(エアライン40社・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。

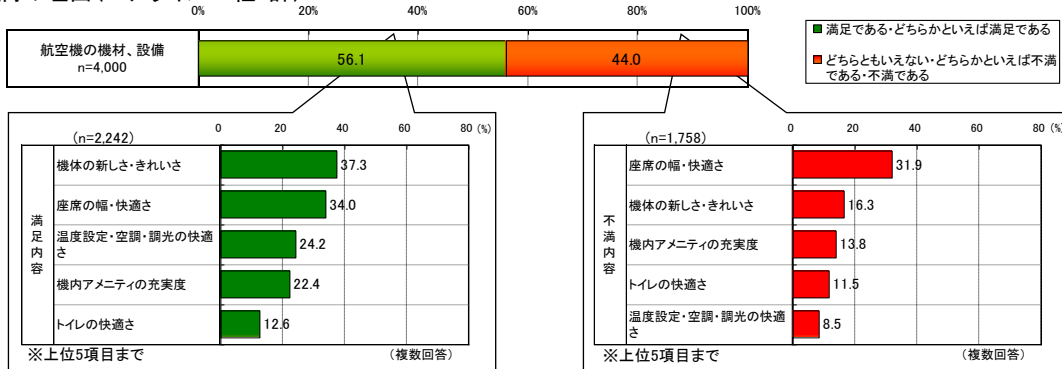
■ 航空機の機材、設備に対する満足度(全体/単一回答) -TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2012年調査、2011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
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

■ 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	機内アメリ 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	87	50.6	43.7	24.1	25.3	8.0	1.1
1位 エミレーツ航空	83	59.0	44.6	28.9	45.8	22.9	2.4
3位 エティハド航空	81	44.4	43.2	17.3	42.0	16.0	1.2

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

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

- ・新しくてきれい。最新機材で安心感があった。(50代・女性)
- ・機体がきれいなので清潔感を感じ気持ちよく過ごせました。(50代・女性)

【1位】エミレーツ航空

- ・新しい機体で、機内は清潔であり、機内アメニティが充実しているため、機内では快適に時間を過ごすことが出来た。(40代・男性)
- ・照明や設備の色合いが落ち着いていて、リラックスできました。空調などの設定もちょうどよかったです。機内全体も新しい感じがしましたし、各座席にアイマスクなどが入ったミニポーチが置かれていてサービスがいいなーと思いました。(30代・女性)

【3位】エティハド航空

- ・アメニティもあり、機内のつくりも綺麗でした。(20代・女性)

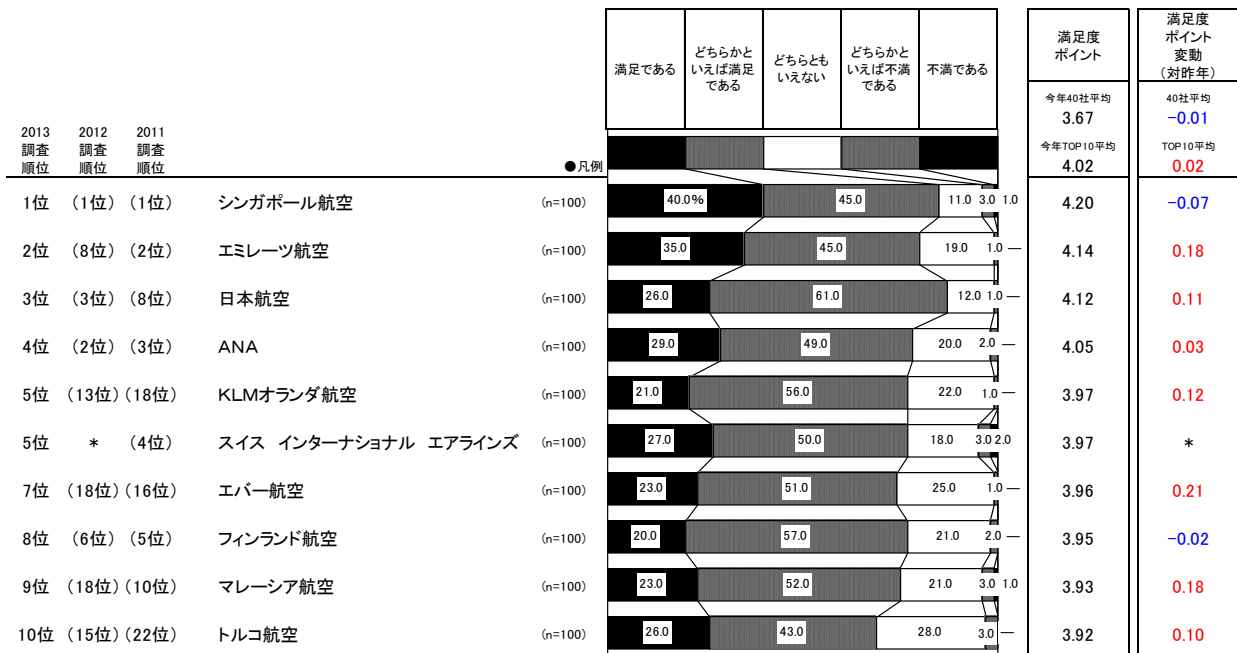
【部門別満足度② 客室乗務員の接客サービス】

1位は前年に引き続き「シンガポール航空」。「エミレーツ航空」が2位に浮上。

▷ 「シンガポール航空」が満足度を少し低下させるもトップを維持。昨年8位の「エミレーツ航空」は、0.18ポイントアップし2位に復活。

▷ 満足理由(エアライン40社・計)は「対応の丁寧さ」が圧倒的に高く、「対応の早さ・正確さ」に2倍以上の差をつける。

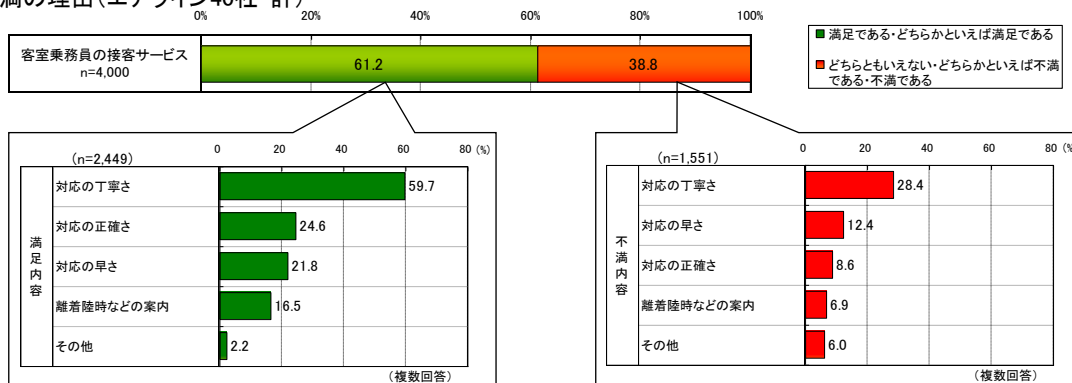
■ 客室乗務員の接客サービスに対する満足度(全体/単一回答) -TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2012年調査、2011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
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

■ 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	対応の丁寧さ	対応の正確さ	対応の早さ	離着陸時などの案内	その他
1位 シンガポール航空	85	68.2	31.8	35.3	9.4	1.2
2位 エミレーツ航空	80	58.8	28.8	25.0	13.8	2.5
3位 日本航空	87	72.4	34.5	24.1	17.2	—

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

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

- ・コールしてから反応が早い。笑顔の接客が良かった。(30代・男性)
- ・非常にフレンドリーで利用して気持ちが良い。(30代・男性)

【2位】エミレーツ航空

- ・頼み事をしても、返事だけではなく素早く対応していただいた。(50代・男性)

【3位】日本航空

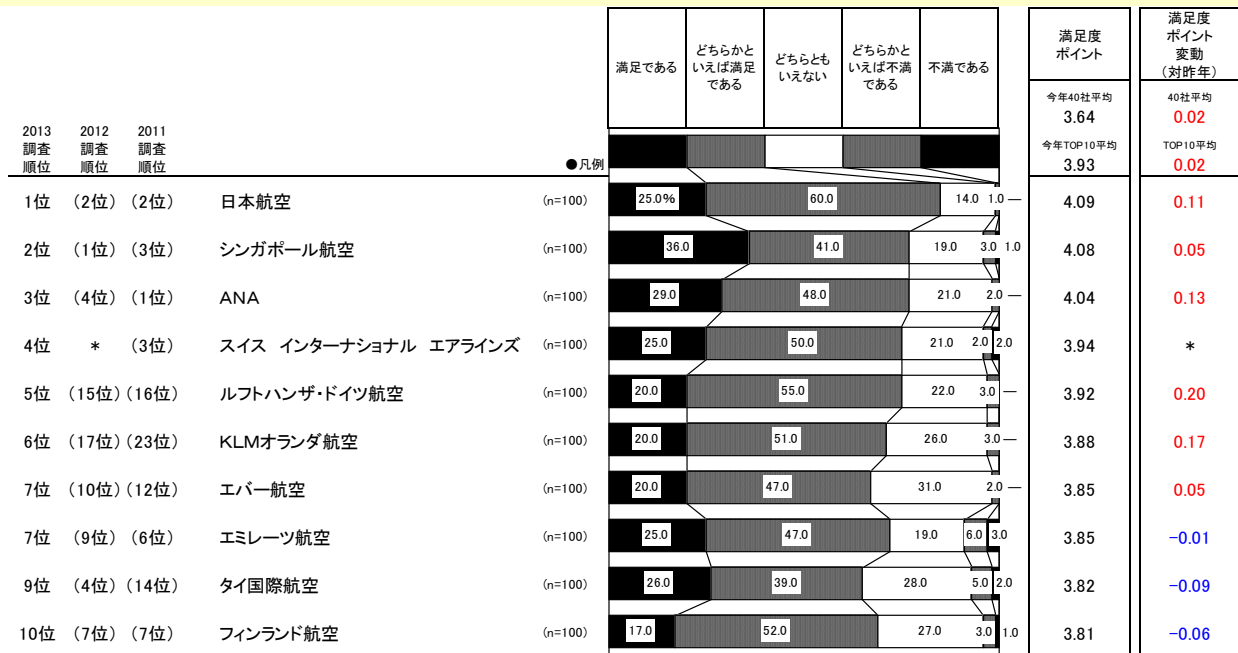
- ・子連れだったので、泣いたりしたらすぐに助けてくれたり、あやしてくれたり安心な対応してくれた。(30代・女性)
- ・心配りがあって、客の動きを見ていてくれて、必要な時に必要な援助や声かけがあって行き届いていた。(40代・男性)

【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「日本航空」。「ルフトハンザ・ドイツ航空」「KLMオランダ航空」はポイント大幅アップでトップ10入り。

- ▷ 「日本航空」が満足度を0.11ポイント伸ばして僅差でトップに。昨年1位の「シンガポール航空」は2位に後退。
- ▷ 満足理由(エアライン40社・計)は、「チェックイン・荷物預けのスムーズさ」が圧倒的に高くトップ。

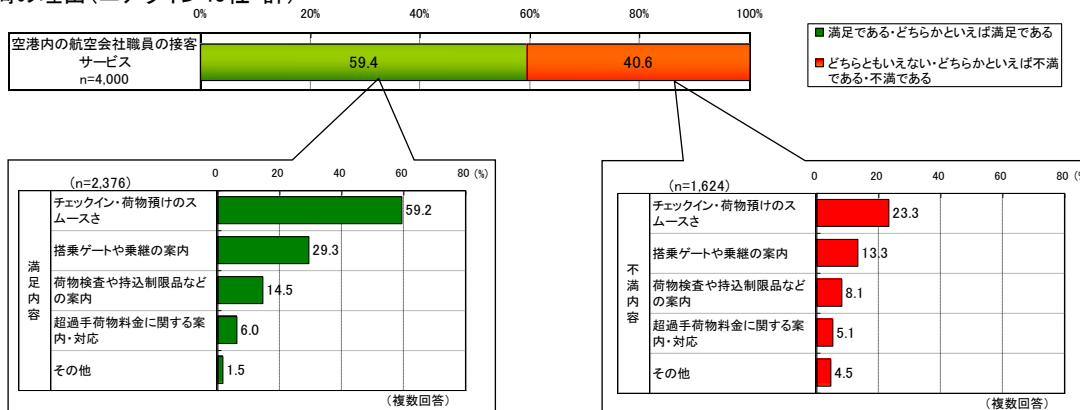
■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度(全体／単一回答) -TOP10-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2012年調査、2011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
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

■ 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	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	日本航空	85	69.4	43.5	21.2	5.9	2.4
2位	シンガポール航空	77	58.4	31.2	10.4	3.9	2.6
3位	ANA	77	74.0	28.6	15.6	3.9	2.6

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

《フリーコメント抜粋》

【1位】日本航空

- ・チェックインはスムーズだったし、帰路の乗り継ぎの時間が短かったが、対応はよかった。(40代・男性)
- ・チェックイン時の対応が、正確かつ迅速という感じだった。(20代・女性)

【2位】シンガポール航空

- ・あまり待つことなく、スムーズにチェックイン出来たので、ストレスを感じなかったです。(20代・女性)
- ・機内に忘れ物をしたときも的確かつ迅速に対応してくれたので助かりました。(40代・女性)

【3位】ANA

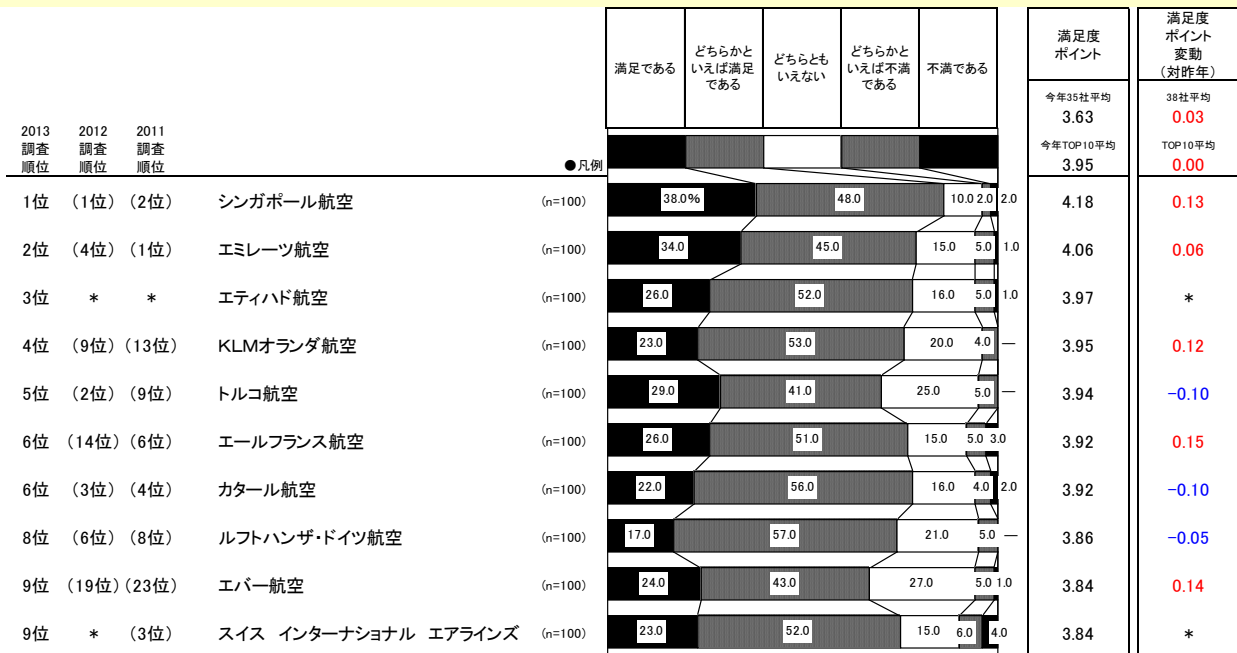
- ・乗り継ぎに関する説明も丁寧にして貰えて助かった。(20代・女性)
- ・カウンターの手すきの職員が、並んでいる列を分けて処理してくれた。(50代・男性)

【部門別満足度④ 機内飲食サービス】

1位は2年連続「シンガポール航空」。3位には「エティハド航空」がランクイン。「エールフランス航空」「エバー航空」はポイント大幅アップ。

- ▶ 昨年トップ10圏外の「エールフランス航空」「エバー航空」が大きくポイントを伸ばしトップ10入り。
- ▶ 満足/不満の理由(エアライン35社・計)は、どちらも「食事の味」が圧倒的に高くトップ。

■ 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-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

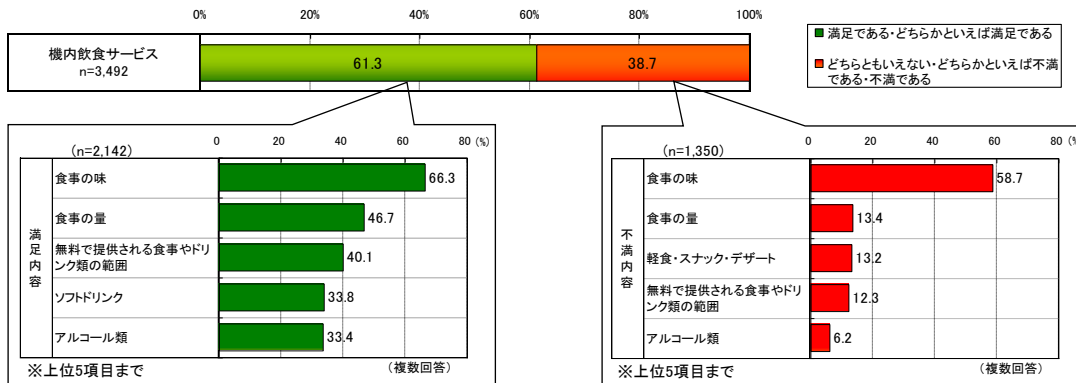
※一昨年までは「機内食」に対する満足度として質問した結果と比較している

※2012年調査、2011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

※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

※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80s未満であった「ピーチ・アビエーション」「エアアジアX」「ジェットスターアジア航空」「エアアジア・ジャパン」「ジェットスター航空」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35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	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	86	65.1	47.7	36.0	25.6	34.9	27.9	1.2
2位 エミレーツ航空	79	84.8	55.7	49.4	41.8	40.5	39.2	—
3位 エティハド航空	78	75.6	53.8	39.7	25.6	29.5	20.5	6.4

※「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

- ・アジア料理の味付けが良い。ドリンクや酒類の種類が充実していて、リクエストに直ぐに答えてくれるので良い。(40代・女性)
- ・味が美味しいし、見た目もきれい。種類も多くてとても満足しました。(30代・女性)

【2位】エミレーツ航空

- ・中東ならではのメニューは新鮮でワクワクします。チキンティカマサラとか子羊のソーセージとか日本人に合う味付けでとても美味しかったです。フルーツやデザートまで食べきれない程満載で男性も満足な量です。(50代以上・女性)
- ・ドバイ発成田行きの朝食で温かいクロワッサンが出た。(50代以上・男性)

【3位】エティハド航空

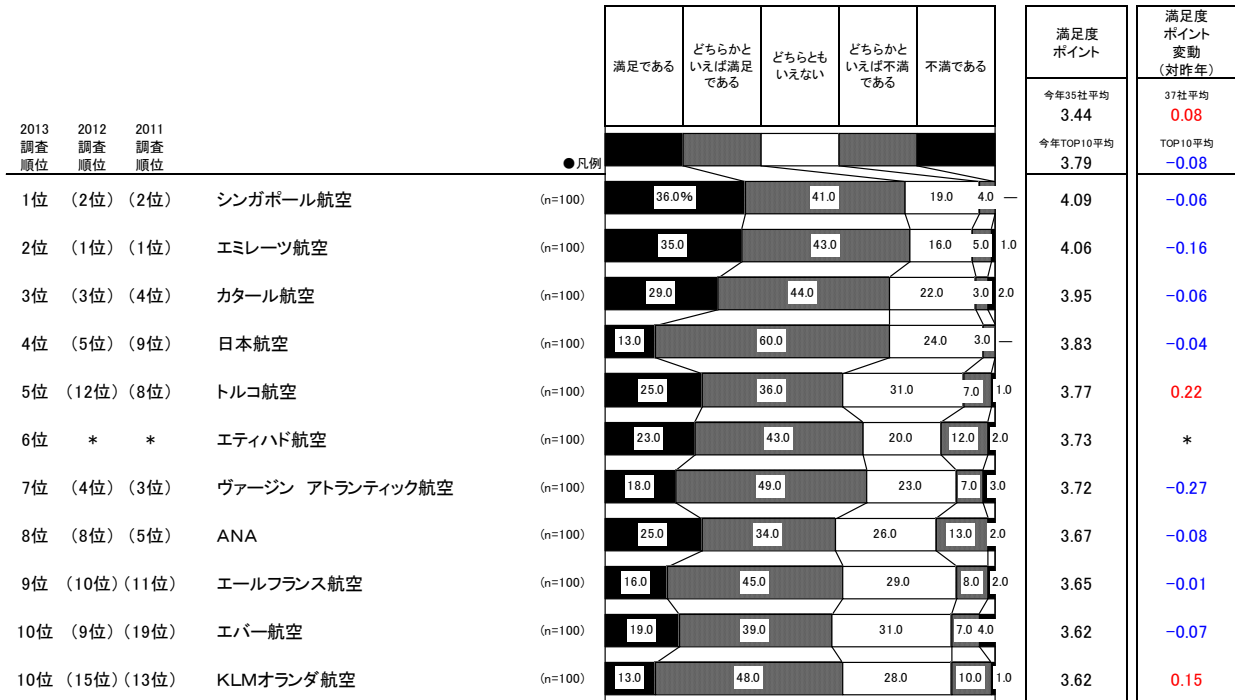
- ・食事の味がとにかくおいしかった。そして、バラエティ豊富、日本では食べられない物が多かった。(30代・女性)
- ・中東の航空会社らしいメニューが出てきて、味も良かった。(30代・男性)

【部門別満足度⑤ 機内エンターテインメント】

「シンガポール航空」が1位に返り咲き。「エミレーツ航空」はポイントを落とし2位に。「トルコ航空」「KLMオランダ航空」でポイント大幅アップ。

▶ ポイントを落とす航空会社が多いなかで、「トルコ航空」が0.22ポイント、「KLMオランダ航空」が0.15ポイントそれぞれ昨年から満足度がアップしTOP10入り。

■ 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-



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※2012年調査、2011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

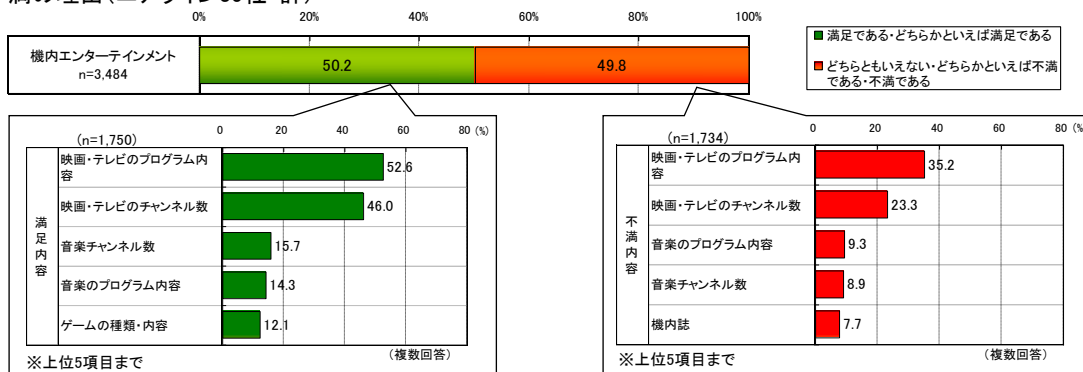
※「●」は格安航空会社(LCC)であることを示す

※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80s未満であった

「エアアジアX」「ジェットスターアジア航空」「ジェットスター航空」「ピーチ・アビエーション」

「エアアジア・ジャパン」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35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	ゲームの種類・内容	機内誌	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 シンガポール航空	77	50.6	59.7	20.8	16.9	11.7	10.4	9.1	9.1	9.1	9.1	3.9	—
2位 エミレーツ航空	78	59.0	59.0	33.3	23.1	23.1	6.4	12.8	7.7	5.1	5.1	2.6	—
3位 カタール航空	73	52.1	58.9	13.7	12.3	19.2	5.5	12.3	4.1	5.5	9.6	—	—

※「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人につき設置されているテレビのこと

＜フリーコメント抜粋＞

【1位】シンガポール航空

- ・映画が最新、なおかつ日本の映画の充実、日本語吹き替えモノも多くて満足。(50代以上・女性)
- ・機内でゲームを無料ですることができ、乗っている時間が短く感じた。(30代・男性)

【2位】エミレーツ航空

- ・映画のプログラムが多く、新しい映画がたくさんあった。日本の映画も充実していたし、日本語吹き替えもきちんとあった。(50代以上・女性)
- ・あんなにゲームが充実しているのは初めてで、長時間退屈しなくて楽しかった。(30代・女性)

【3位】カタール航空

- ・好きなジャンルの音楽が多く用意されていて、迷うくらいの選択が出来るのは嬉しかった。(40代・男性)