

2011年7月20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2011』

総合満足度を含む4部門で「エミレーツ航空」が1位を獲得！
乗務員の接客では「シンガポール航空」、空港内職員の接客では「ANA」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)の旅行ディビジョン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、2010年に海外渡航をした方を対象に、「エアライン満足度調査2011」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2011のトピックス

～満足度ランキング(ポイント)～

■ エミレーツ航空が総合満足度を含む4部門で1位。

▶総合満足度では、「エミレーツ航空」がここ3年連続1位であった「シンガポール航空」を僅差で抜きトップに。「航空機の機材、設備」、「機内食」、「機内エンターテインメント」部門でも、前回調査と比べ満足度ポイントを伸ばし「エミレーツ航空」が1位となる。

▶人的サービスである「客室乗務員の接客サービス」部門では、依然として「シンガポール航空」がトップ。「空港内の航空会社職員の接客サービス」部門では、「ANA」が前回6位より大きくランクアップし1位に。

＜総合満足度＞	1位 エミレーツ航空(4.34ポイント)P4
	2位 シンガポール航空(4.28ポイント)	
	3位 ANA(4.11ポイント)	

＜部門別満足度＞

① 航空機の機材、設備	1位 エミレーツ航空(4.32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(4.10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 ANA(4.02ポイント)P7
④ 機内食	1位 エミレーツ航空(4.15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(4.39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」部門の改善は継続傾向。

▶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はわずかに上昇しており、いわゆる「ハード」部分の改善は継続傾向。一方、「ソフト」部分の「客室乗務員の接客サービス」や「機内食」のポイントはわずかに下降する結果に。

▶各部門「トップ10」の平均満足度ポイントを見ると、すべての部門で前回調査より平均満足度がダウン。ポイントの下落は「客室乗務員の接客サービス」部門、「機内食」部門で比較的大きく、それぞれ0.11ポイント、0.07ポイントの低下。

※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 : 2010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・ネットモニターおよびYahoo!リサーチ・モニター・ライト(全国)より抽出した「18歳以上の2010年の海外渡航経験者(日本人・出発月が2010年である海外渡航)」6,414人を対象に調査した。※仕事、長期滞在を含む。
- 調査期間 : 2011年5月20日(金)～5月25日(水)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数: 4,401人(回収率:68.6%) 調査集計数:4,000人

※東日本大震災の影響を考慮して、本年は「岩手県・宮城県・福島県」の一部地域を調査対象から除外した。

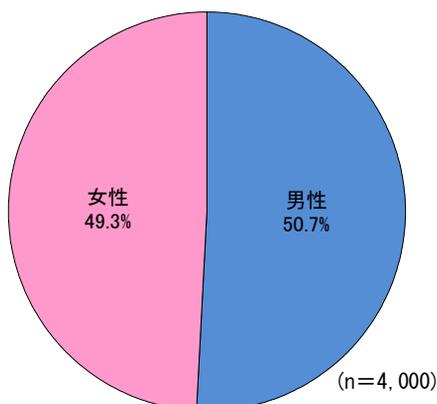
※調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した。

※調査対象の航空会社は3ページ参照。

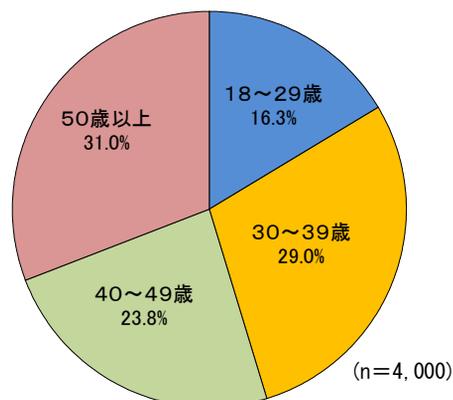
※単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある。

《回答者プロフィール》

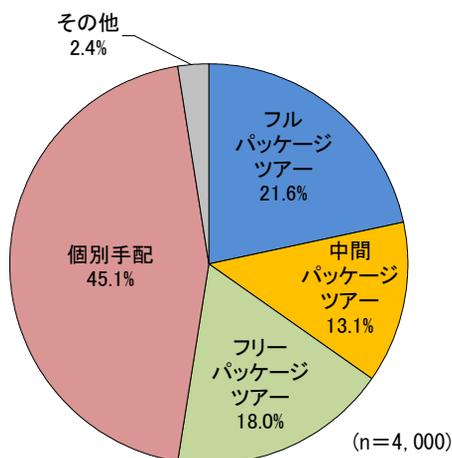
■性別(全体/単一回答)



■年齢(全体/単一回答)



■2010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
	ANA	日本
	JAL ウェイズ	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
	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
	デルタ航空(旧ノースウエスト航空含む)	アメリカ
	ユナイテッド航空	アメリカ
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
アジア系	アジアナ航空	韓国
	★ エア・インディア	インド
	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
	タイ国際航空	タイ
	大韓航空	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
	中国南方航空	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	★ アエロフロート・ロシア航空	ロシア
	アリタリア・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
	KLMオランダ航空	オランダ
	オーストリア航空	オーストリア
	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
	スカンジナビア航空	スウェーデン
	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	エジプト航空	エジプト
	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

※「★」は今年から調査対象航空会社

※前回調査対象であった「エアタヒチヌイ」「ニュージーランド航空」は本年度調査対象外

※「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、2010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2011 調査概要

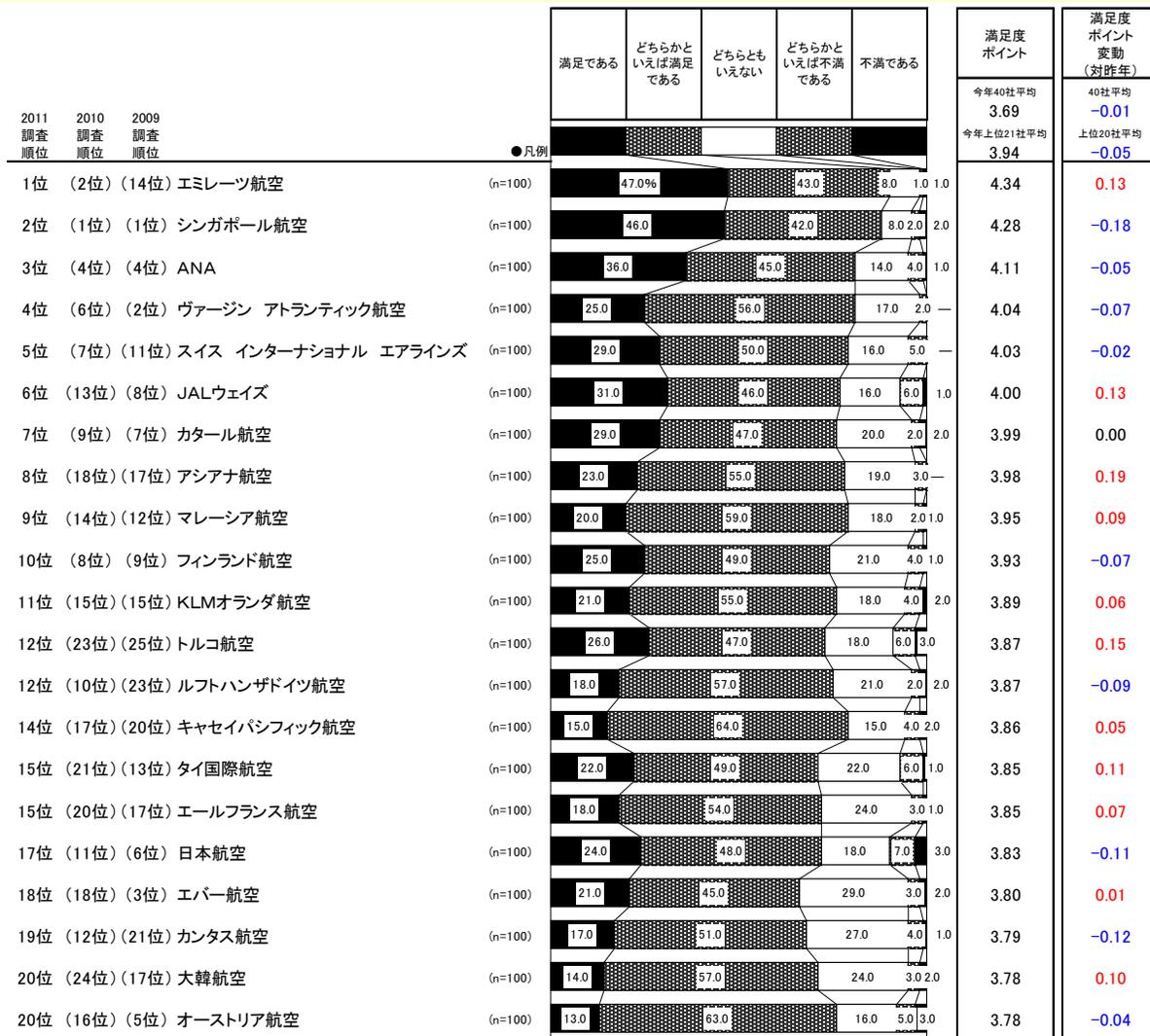
- 調査目的 : 海外旅行者の予約状況・消費行動、および人気の渡航先・今後行きたい渡航先を把握し、関係各位の参考とする。
- 調査対象 : (株)インテージのインテージ・ネットモニター(関東・関西・東海の3地域)より抽出した「2010年の海外旅行経験者(出発月が2010年である海外旅行)」。
※仕事・長期滞在を除く。
- 調査期間 : 2011年3月29日(火)～4月1日(金)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,233人 集計数 : 5,094人
- 集計方法 : 調査結果を性・年代別のレジャー渡航者構成比に換算して集計を行った。

【総合満足度】

トップ3は「エミレーツ航空」4.34ポイント、「シンガポール航空」4.28ポイント、「ANA」4.11ポイント。

▷「エミレーツ航空」が前回1位の「シンガポール航空」を抜いてトップに。上位5社について満足度ポイントの変動をみると、「エミレーツ航空」は前回調査から0.13ポイントアップしているが、2位から5位は満足度ポイントを下げている。

■ 航空会社の総合満足度(全体/単一回答) ー上位21社ー



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「ANA」の2009調査順位は「ANA(エア・ニッポン含む)」の順位を掲載

「日本航空」の2009調査順位は「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】エミレーツ航空

・機体、アメニティ、エンターテインメント、機内食、機内サービスともにレベルが高い。長時間のフライトが全く苦痛でなく快適であった。(40代・男性)

【2位】シンガポール航空

・価格以上の価値は十分あると感じますし、機内がフレンドリーで、温かな雰囲気のフライトが楽しめた。(50代以上・男性)

【3位】ANA

・単純な移動の手段としての航空機利用ではなく、「旅を楽しむ」ことができる航空会社だと思った。(40代・男性)

＜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0.65)となっている。

【相関係数】

	2011年	2010年
航空機の機材、設備	0.65	0.64
客室乗務員の接客サービス	0.68	0.68
空港内の航空会社職員の接客サービス	0.62	0.59
機内食	0.63	0.60
機内エンターテインメント	0.59	0.60

※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

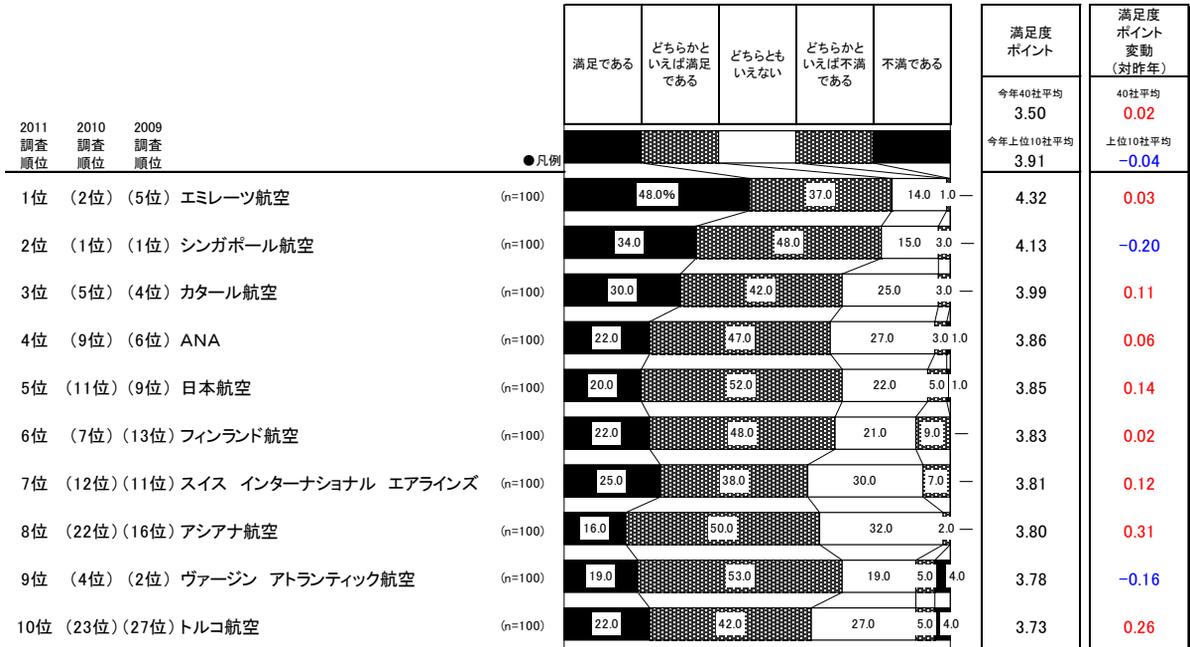
【部門別満足度① 航空機の機材、設備】

■ 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」4.13ポイント、「カタール航空」3.99ポイント。

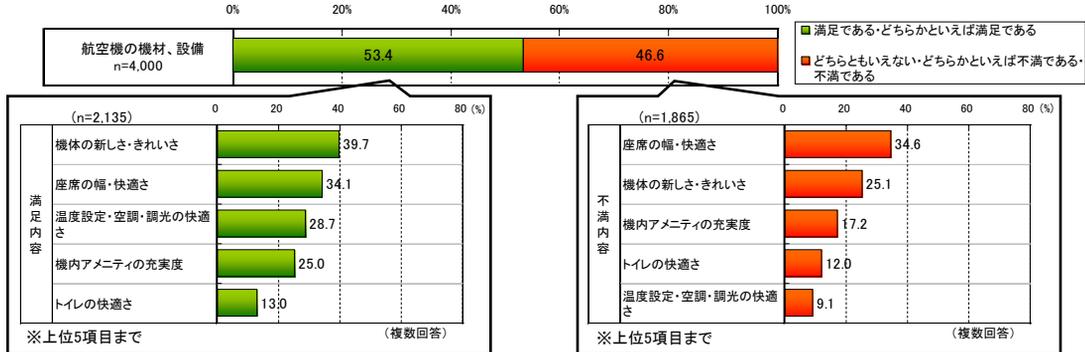
▽ 上位10航空会社では、8社が前回調査と比べて満足度ポイントを伸ばしている。

▽ 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) — 上位10社 —



■ 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	機内アメニティの充実度	トイレの快適さ	その他
1位 エミレーツ航空	85	56.5	51.8	24.7	34.1	9.4	1.2
2位 シンガポール航空	82	57.3	40.2	18.3	29.3	11.0	—
3位 カタール航空	72	58.3	36.1	37.5	43.1	16.7	2.8

※「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】エミレーツ航空

- ・新しい機体だと気分がいい。夜間の照明がプラネタリウムのように快適だった。(40代・男性)
- ・座席もゆったりしており、機内でパソコンも利用できたし、座席前に電源も装備されていた。(30代・女性)

【2位】シンガポール航空

- ・座席ピッチの広さ、機体の新しさ、機内の綺麗さは他社と比較しても群を抜いている。(30代・男性)

【3位】カタール航空

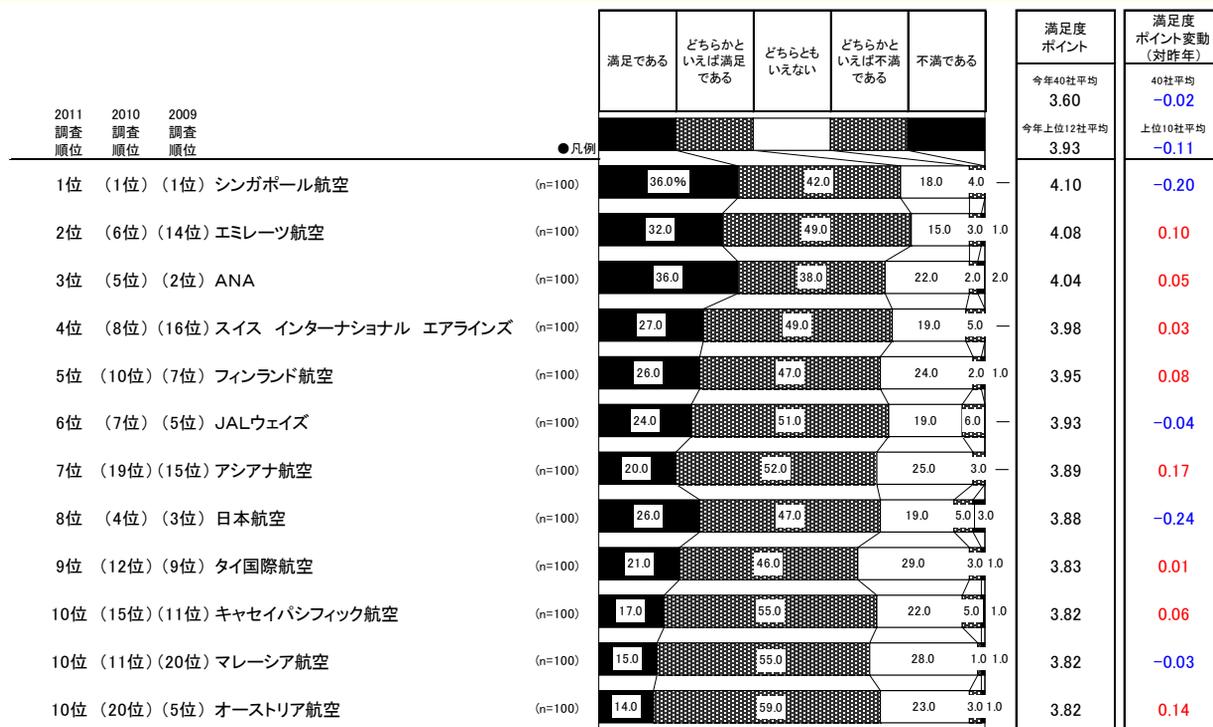
- ・トイレが清潔だった。トイレだけでなくキャビン全体が清潔に保たれていた。機体も新しかった。座席がゆったりしていた。(50代以上・女性)

【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」4.10ポイント。次いで「エミレーツ航空」4.08ポイント、「ANA」4.04ポイント。

- ▽ 「エミレーツ航空」「ANA」が満足度を伸ばし、上位3位内にランクアップ。
- ▽ 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。

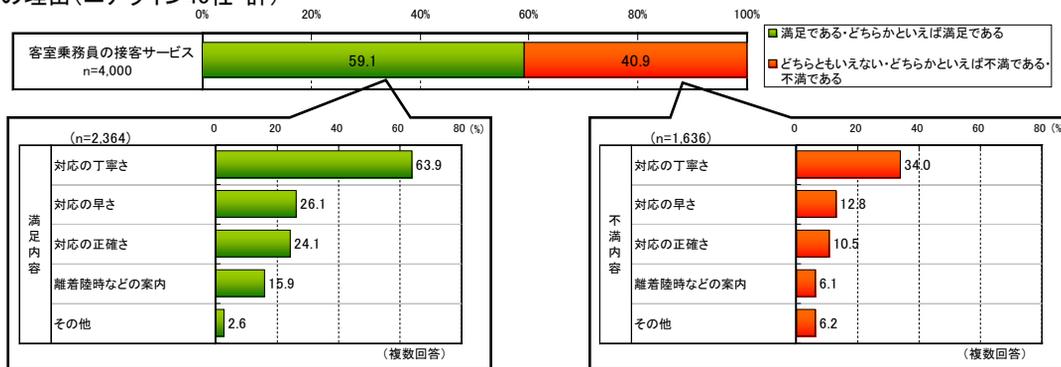
■ 客室乗務員の接客サービスに対する満足度(全体／単一回答) — 上位12社 —



※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「ANA」の2009調査順位は「ANA(エアーニッポン含む)」の順位を掲載
「日本航空」の2009調査順位は「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) (%)

	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	78	35.9	75.6	25.6	11.5	2.6
2位 エミレーツ航空	81	35.8	67.9	24.7	11.1	4.9
3位 ANA	74	31.1	82.4	32.4	21.6	0.0

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

《フリーコメント抜粋》

【1位】シンガポール航空

- ・シンガポール航空の乗務員は、ユニフォームがかわいい。場が華やぐ。丁寧な対応も良く、カタコトながらも日本語で対応しようと努力してくれている姿に好感が持てた。(20代・女性)
- ・積極的にオーダーを聞いてくれるし、笑顔の接客が大変素晴らしい。(50代以上・男性)

【2位】エミレーツ航空

- ・頼んだカクテルをお代わりした時に、何を飲んでいたかを聞き直さなくて出てきた。(50代以上・男性)
- ・巡回頻度が高い気がする。気軽に何かと頼みごとができる。(40代・男性)

【3位】ANA

- ・食事の後も笑顔で声をかけてくれたり、お願いごとでも嫌な顔をせずに対応していただいて、いつも良い気分で乗っています。他社に乗ると不快に感じることもあるのですが、ANAはそれが無いです。とても良い対応だと思います。(40代・女性)

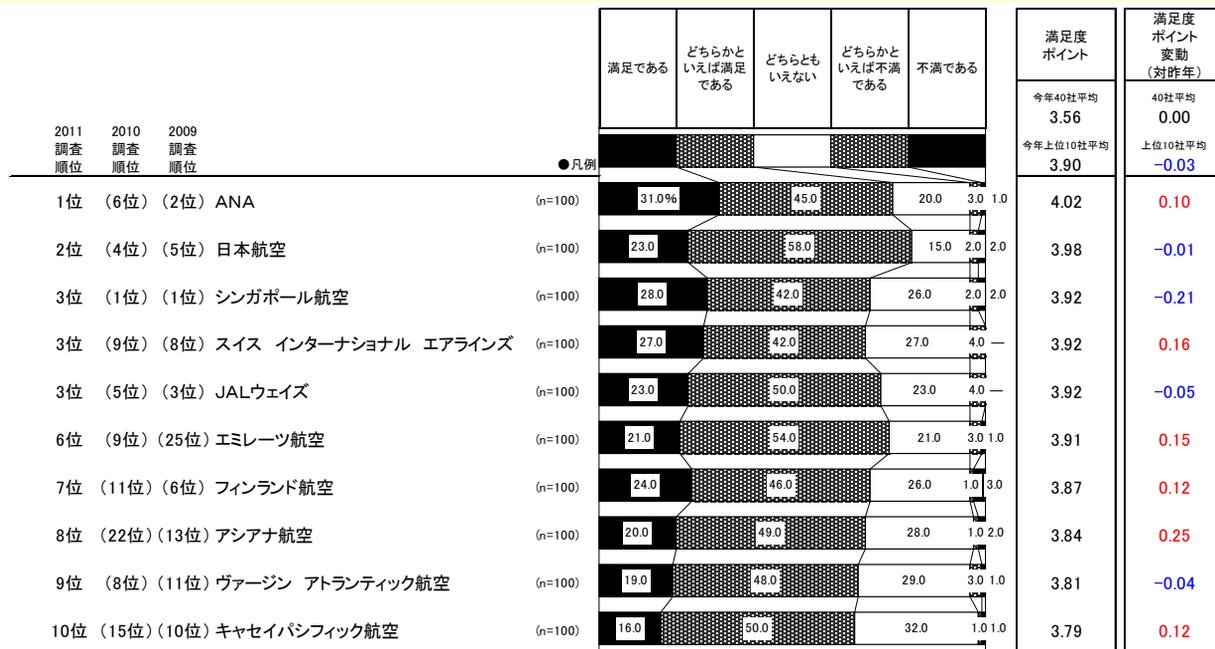
【部門別満足度③ 空港内の航空会社職員の接客サービス】

■ 1位は「ANA」4.02ポイント。次いで「日本航空」3.98ポイント。3位は「シンガポール航空」「スイス インターナショナル エアラインズ」「JALウェイズ」が同スコアで3.92ポイント。

▷ 「ANA」は、満足度を0.1ポイント伸ばして、前回の6位からトップに躍進。

▷ 満足理由(エアライン40社・計)は、「チェックイン・荷物のスムーズさ」が圧倒的のトップ。

■ 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) - 上位10社 -

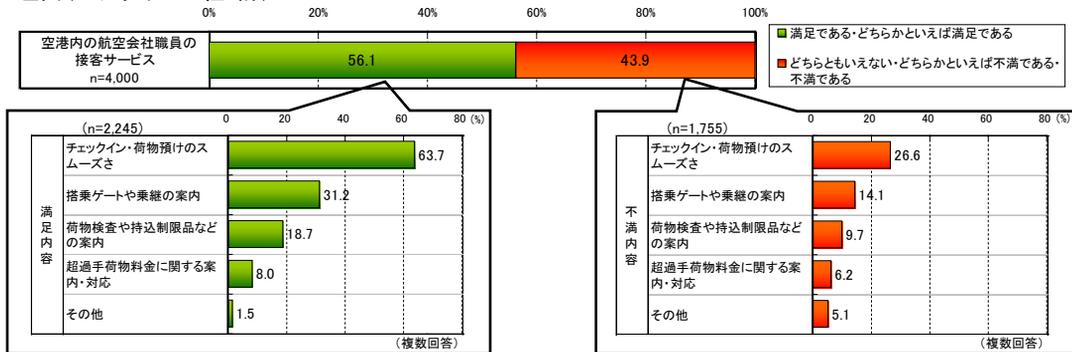


※満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※「ANA」の2009調査順位は「ANA(エア・ニッポン含む)」の順位を掲載

「日本航空」の2009調査順位は「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5社の満足理由 (満足者／複数回答)

	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 ANA	76	68.4	39.5	23.7	15.8	—
2位 日本航空	81	71.6	29.6	21.0	6.2	2.5
3位 シンガポール航空	70	54.3	38.6	17.1	5.7	1.4
3位 スイス インターナショナル エアラインズ	69	65.2	47.8	20.3	8.7	1.4
3位 JALウェイズ	73	74.0	42.5	31.5	6.8	2.7

※「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】ANA

- いつものことですが、テキパキとスムーズにチェックインの手続きをしてくれたので、常に満足しています。(30代・男性)
- アナウンスがわかりやすい。海外でのアナウンスは早口でわかりにくいところか、英語のアナウンスがない航空会社も多い。(40代・男性)

【2位】日本航空

- 免税手続きが長引いていて、搭乗手続き時間ギリギリで焦っていたら迎えに来てくれて、手続きもしてくれた。(30代・女性)

【3位】シンガポール航空

- 乗り継ぎの際、荷物の相談をしたが、丁寧だった。(30代・男性)

【3位】スイス インターナショナル エアラインズ

- セキュリティチェックは他の航空会社と比べると丁寧で、安心して搭乗できた。(40代・女性)

【3位】JALウェイズ

- チェックイン時もスムーズな対応。旅慣れている人には、ちょうどよい距離感。(20代・女性)

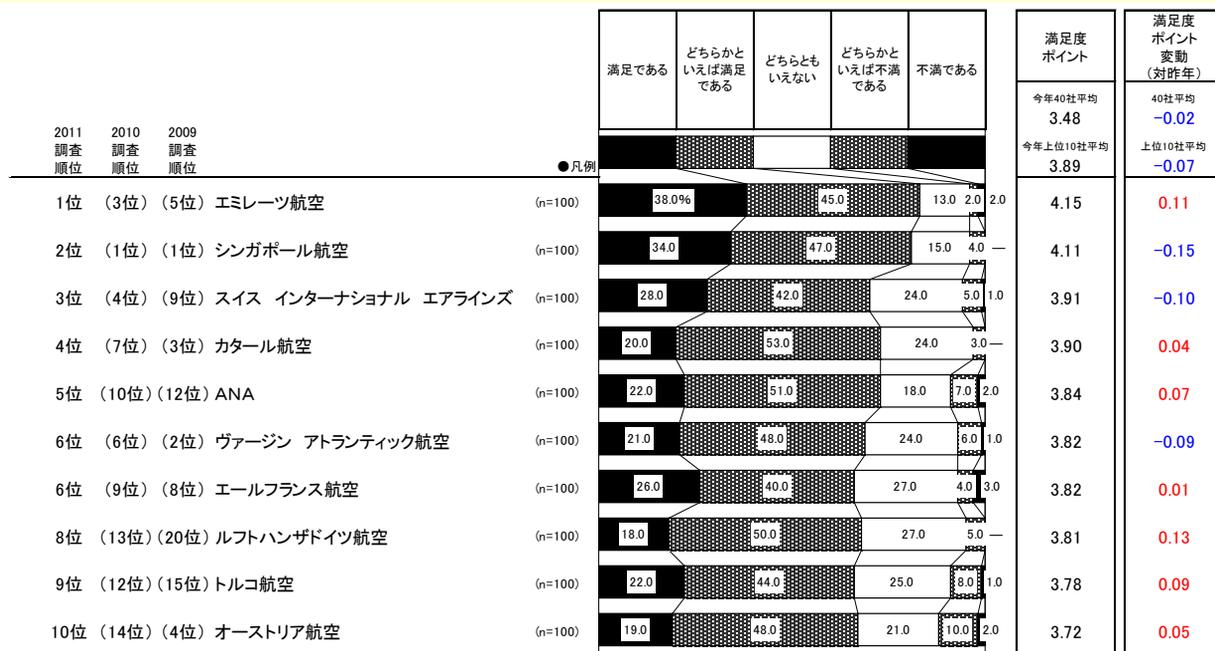
【部門別満足度④ 機内食】

■ 1位は「エミレーツ航空」4.15ポイント。次いで「シンガポール航空」4.11ポイント、「スイス インターナショナル エアラインズ」3.91ポイント。

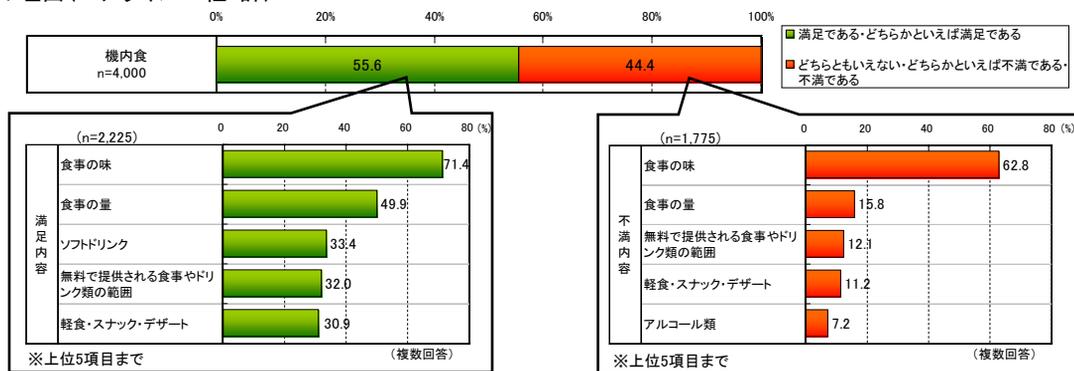
▷ 前回3位の「エミレーツ航空」が、満足度を0.11ポイント伸ばしてトップに浮上。

▷ 満足/不満の理由(エアライン40社・計)は、どちらも「食事の味」が圧倒的に高くトップ。

■ 機内食に対する満足度(全体/単一回答) - 上位10社 -



■ 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 エミレーツ航空	83	79.5	56.6	32.5	32.5	33.7	25.3	1.2
2位 シンガポール航空	81	80.2	49.4	40.7	29.6	30.9	28.4	—
3位 スイス インターナショナル エアラインズ	70	74.3	48.6	45.7	42.9	44.3	35.7	—

※「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】エミレーツ航空

- ・特別食(低カロリー食)を事前リクエストしたが、内容がとても良かった。(20代・女性)
- ・エコミーであるにもかかわらず、毎食メニューが配布され複数の候補の中から選択できる。アルコールのオーダーにも気軽に応じてくれる。座席の巡回頻度が高いので、欲しいときに欲しい物をオーダーできる。布のおしぼりが心地よい。(40代・男性)

【2位】シンガポール航空

- ・食事の量がちょうどよいし、味付けも基本的には悪くない。軽食も、スナックもいくつかの種類が選べるのが良い。(20代・女性)
- ・飲み物の種類が多くて良かった。(50代以上・男性)

【3位】スイス インターナショナル エアラインズ

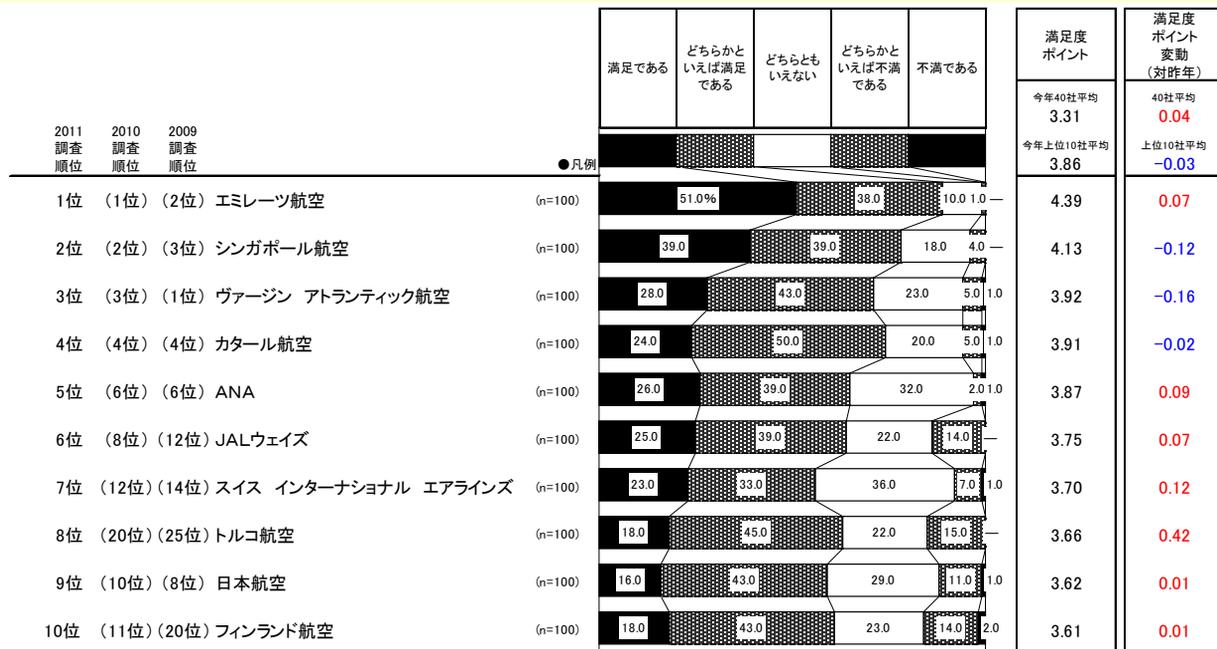
- ・十分な量と出てくるタイミングが良かった。就寝中に起こされることもなかった。(50代以上・男性)
- ・食事が日本人の味覚に合うように作られていた。よくスイスのお土産で見るチョコレートがおやつに出て、お土産選びの参考になった。(30代・女性)

【部門別満足度⑤ 機内エンターテインメント】

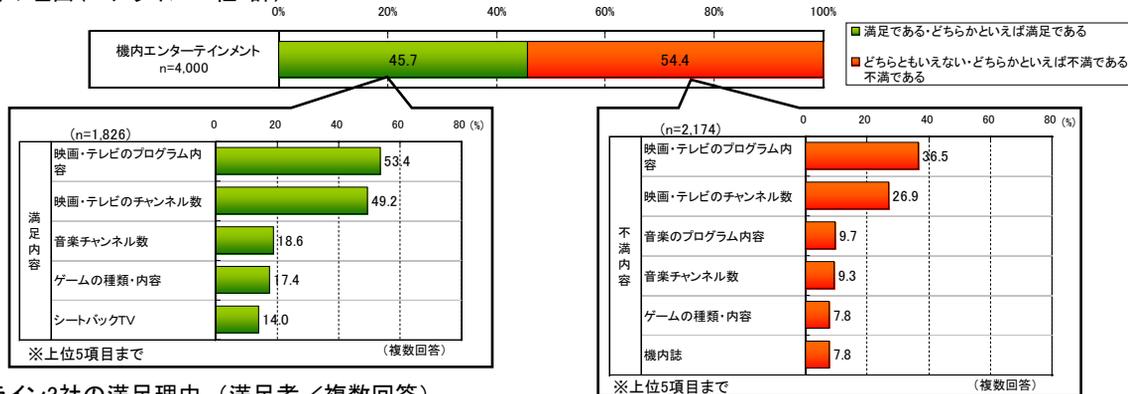
■ 1位は「エミレーツ航空」4.39ポイント。次いで「シンガポール航空」4.13ポイント、「ヴァージン アトランティック航空」3.92ポイント。

▷ 上位4社は前回調査と変わらず。1位の「エミレーツ航空」は0.07ポイント、前回に比べ満足度ポイントを伸ばしているものの、2位から4位の会社ではポイントを下げている、ベスト10内では5位以降の会社のポイント上昇が目立つ。

■ 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) ー 上位10社ー



■ 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	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	89	74.2	65.2	24.7	15.7	22.5	9.0	4.5	21.3	21.3	1.1	—
2位 シンガポール航空	78	59.0	55.1	24.4	20.5	20.5	11.5	7.7	14.1	16.7	3.8	—
3位 ヴァージン アトランティック航空	71	64.8	64.8	26.8	18.3	28.2	9.9	4.2	15.5	19.7	7.0	—

《フリーコメント抜粋》

【1位】エミレーツ航空

- ・機内誌は読み応えがあったし、いいお土産になったのでよかった。(40代・女性)
- ・映画本数そのものが非常に多い。日本語対応の映画の数が、今まで乗った国際線の中でも多かった。コンテンツも新しい物が多い。(40代・男性)

【2位】シンガポール航空

- ・映画の種類が豊富で、見たいと思えるものがたくさんあった。まだ公開したての最新版の映画が豊富だった。テトリスなどわかりやすいゲームもあり飛行時間も飽きずに過ごせた。(20代・女性)
- ・チャンネル数、プログラム内容、どれも豊富で、子供も親も楽しめる充実したものでした。(40代・女性)

【3位】ヴァージン アトランティック航空

- ・長い時間乗るので、映画やテレビの充実が貴重だと思う。また、機内販売もイギリスの化粧品など良い商品があり購入した。(50代以上・女性)
- ・見ていなかった映画が見られた。カードゲームがいろいろあった。(40代・男性)

※「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