

2007年9月19日

海外旅行情報サイト **AB-ROAD** エイビーロード  
～エアライン満足度調査 2007～  
食事は「ヴァージンアトランティック航空」、接客態度は「日本航空」が1位に。  
「機材」「エンターテインメント」2部門1位で「エミレーツ航空」が躍進。  
総合満足度は「ANA」が1位に決定！

株式会社リクルート（本社：東京都中央区 代表取締役社長 兼 CEO：柏木齊）が運営する海外旅行情報サイト『エイビーロード（<http://www.ab-road.net/>）』（編集長：稲垣昌宏）は2006年に海外へ渡航した方（仕事、長期滞在を含む）2400人を対象に「エアライン満足度調査2007」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 2007 のトピックス

## 【部門別】

## 【1. “客室乗務員の接客態度” に対する満足度】

1位は「日本航空」4.17ポイント。日系・アジア系が上位に。

- 地域別満足度では日系航空会社の客室乗務員の満足度が最も高く、次にオセアニア系が続いた。

## 【2. “航空機の機材、設備（座席の幅など）” に対する満足度】

1位は「エミレーツ航空」4.05ポイント。

## 【3. “機内食” に対する満足度】

1位は「ヴァージンアトランティック航空」4.03ポイント。

- ベジタリアンや松花堂弁当など、4種類のレパトリーから食事が選べるヴァージンアトランティック航空が1位に。

## 【4. “機内エンターテインメント（映画、音楽、機内誌など）” に対する満足度】

1位は「エミレーツ航空」4.37ポイント。

- 2005年度および2006年度と2年連続で世界最優秀機内エンターテインメント賞を受賞しているエミレーツ航空が1位に。次点にはヴァージンアトランティック航空。

## 【5. “空港内の航空会社職員の接客態度” に対する満足度】

1位は「日本航空」4.13ポイント。

## 【総合】

## 【6. “航空会社” の総合満足度】

総合満足度ベスト3は、「ANA」4.23ポイント、「シンガポール航空」4.22ポイント、「日本航空」4.15ポイント。

- 各部門では1位になっていないものの、総合的な満足度ではANAが1位に。シンガポール航空は僅差で2位となった。

※満足度：「満足である」5点、「どちらかといえば満足である」4点、「どちらともいえない」3点、「どちらかといえば不満である」2点、「不満である」1点として平均点を算出。

【本件に関するお問い合わせ先】

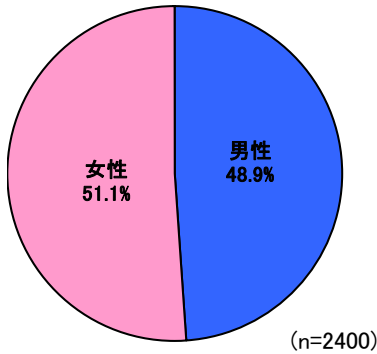
[https://www.recruit.jp/support/inquiry\\_press.html](https://www.recruit.jp/support/inquiry_press.html)

## 調査概要と回答者プロフィール

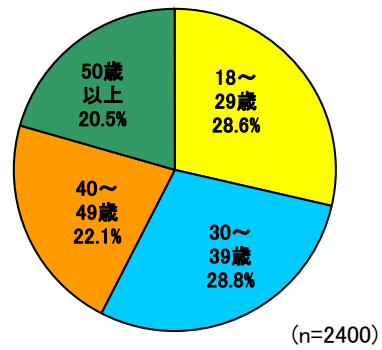
### <調査概要>

- 調査目的: 2006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
  - 調査対象: 旧(株)インフォプラント[現ヤフーバリューインサイト(株)]のインターネットパネルより抽出した「2006年の海外渡航(仕事、長期滞在を含む)経験者」で、対象となる40社のエアラインを同年に利用した人をランダムに調査対象者として抽出。合計3009人
  - 調査期間: 2007年4月20日(金)～4月23日(月)
  - 調査方法: インターネット調査
  - 回収数: 2996人(回収率99.6%)
  - 集計数: 40の航空会社ごとに回収した中から60サンプルをランダムに抽出した合計2400サンプル
- ※調査対象の航空会社は3ページ参照

■性別(全体/単一回答)



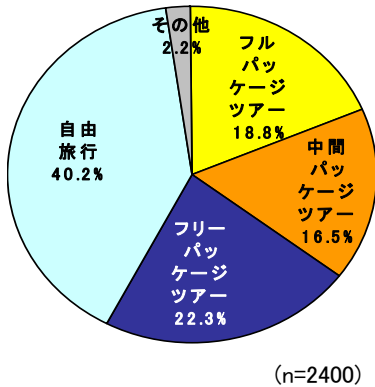
■年齢(全体/単一回答)



■これまでの海外渡航経験回数(各目的別海外渡航経験者/各単一回答)

	1回	2~3回	4~6回	7~9回	10回以上	平均・回
●凡例						
仕事(商用) (n=852)	22.2%	24.1%	15.5%	4.6%	33.7%	14.6
プライベート (n=2363)	8.8%	16.7%	20.3%	9.9%	44.3%	11.9

■一番最近の海外渡航形態  
(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

日系	日本航空
	ANA
	JALウェイズ
	日本アジア航空
北米系	ノースウエスト航空
	ユナイテッド航空
	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含む)
	エア・カナダ
	アメリカン航空
オセアニア系	デルタ航空
	カンタス航空
アジア系	ニュージーランド航空
	シンガポール航空
	タイ国際航空
	大韓航空
	アジアナ航空
	キャセイパシフィック航空
	チャイナエアライン
	マレーシア航空
	ガルーダ・インドネシア航空
	中国東方航空
	中国国際航空
	ベトナム航空
	フィリピン航空
	エア・インディア
	エバー航空

ヨーロッパ系	エールフランス航空
	KLMオランダ航空
	ルフトハンザドイツ航空
	アリタリア航空
	ヴァージンアトランティック航空
	ブリティッシュ・エアウェイズ
	スカンジナビア航空
	トルコ航空
	スイスインターナショナルエアラインズ
	アエロフロート・ロシア航空
中近東・アフリカ系	フィンランド航空
	エミレーツ航空
	エジプト航空
	カタール航空

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、利用率が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＞海外旅行市場調査 2007 調査概要

- 調査目的:2006年の海外旅行者の予約状況・費用・満足度を明らかにする
- 調査対象:旧(株)インフォプラント[現ヤフー・バリューインサイト(株)]のインターネットパネル(関東・関西・東海※1)より抽出した「2006年の海外旅行(ビジネス渡航、長期滞在を除く)経験者 2」  
 ※1 関東(東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、群馬県、栃木県、茨城県)、東海(岐阜県、静岡県、愛知県、三重県)、関西(大阪府、京都府、兵庫県、奈良県、滋賀県、和歌山県)  
 ※2 2006年中に出発し、2007年に帰国した場合を含む
- 調査期間:2007年3月15日(木)～3月21日(水)
- 調査方法:インターネット調査 ●集計数:4800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。その際に利用した換算値を下記に挙げる。

項目	男性				女性			
	18-29歳	30-39歳	40-49歳	50歳以上	18-29歳	30-39歳	40-49歳	50歳以上
ウェイトバック値	0.599	1.020	0.915	1.730	1.007	0.873	0.507	1.349

■満足度算出方法

平均:「満足である」5点、「どちらかといえば満足である」4点、「どちらともいえない」3点、「どちらかといえば不満である」2点、「不満である」1点として平均点を算出

■航空会社地域別満足度は対象航空会社40社の平均点を算出

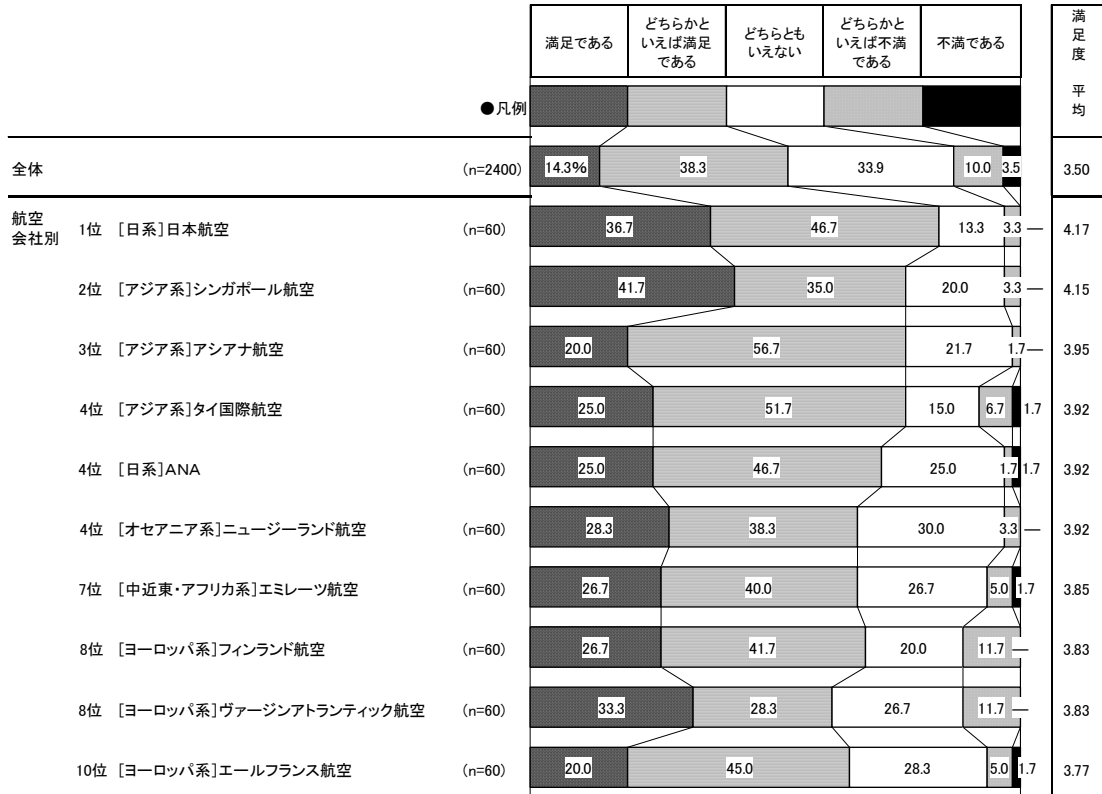
【部門別】

【1. “客室乗務員の接客態度”に対する満足度】

1位は「日本航空」4.17ポイント。次いで「シンガポール航空」4.15ポイント、「アジアナ航空」3.95ポイント。日系・アジア系が上位に。

➢ 地域別では日系航空会社の客室乗務員の満足度が最も高く、次にオセアニア系が続く。

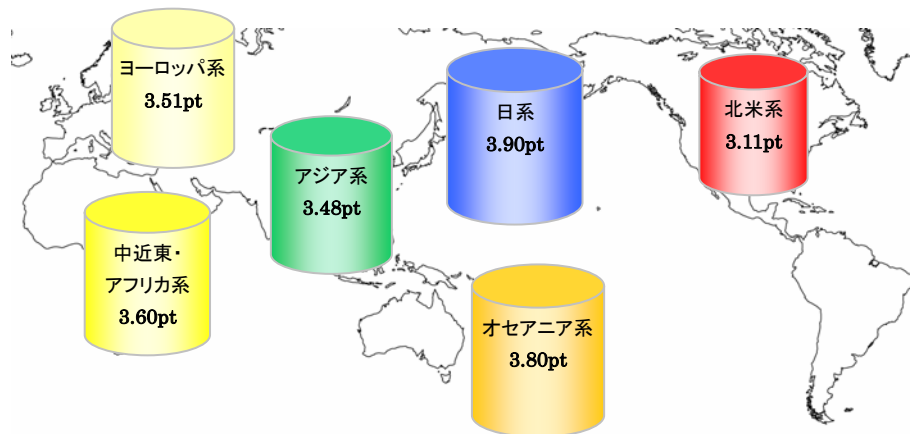
■ 客室乗務員の接客態度に対する満足度(全体/単一回答) —上位10社—



※満足度の算出方法は3ページ参照

【参考】

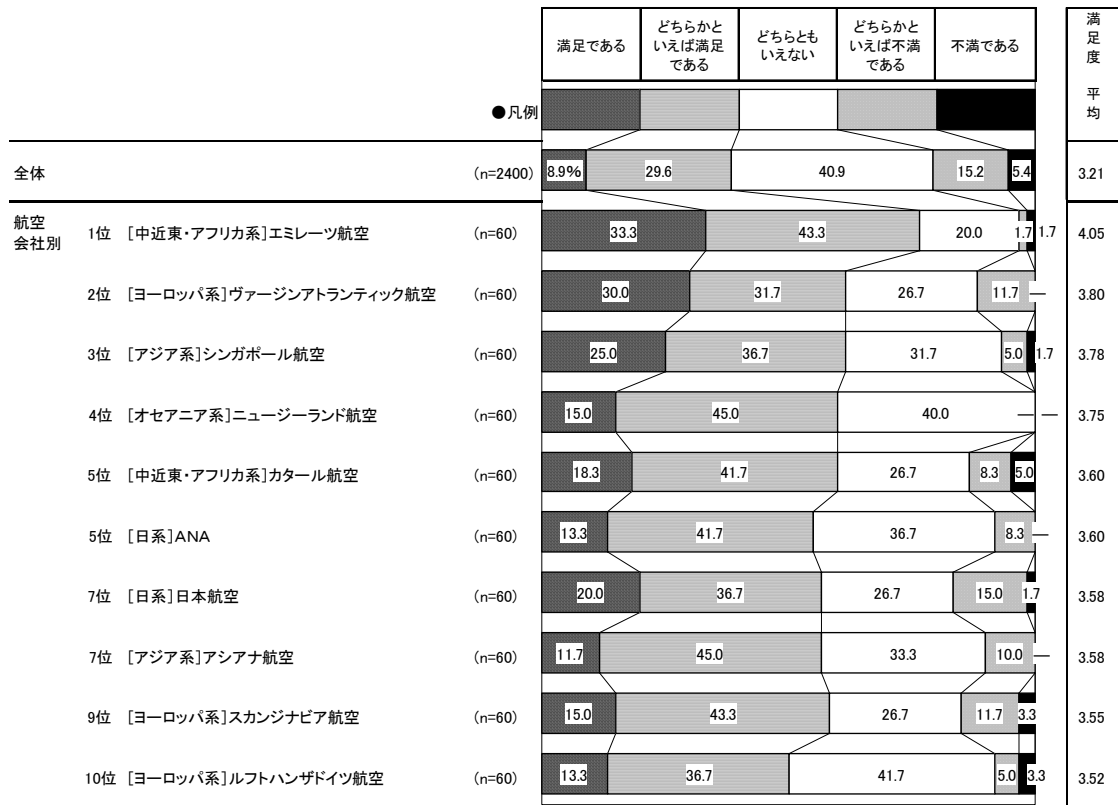
■ 航空会社地域別満足度



**【 2. “航空機の機材、設備（座席の幅など）”に対する満足度】**

1位は「エミレーツ航空」4.05ポイント。次いで「ヴァージンアトランティック航空」3.80ポイント、「シンガポール航空」3.78ポイント。

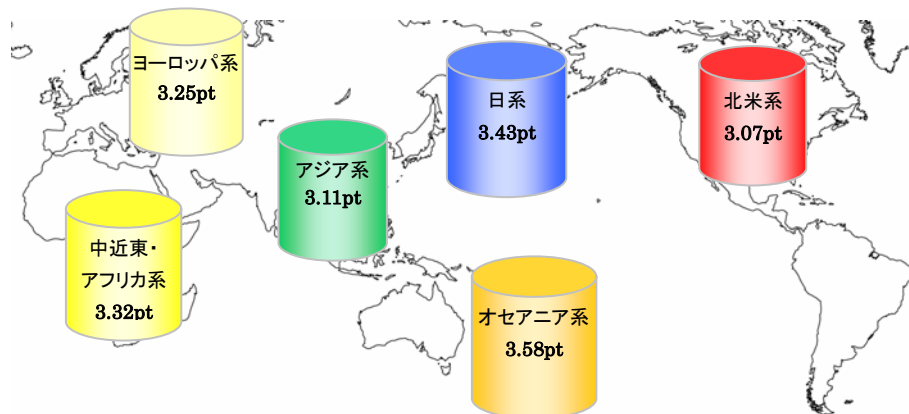
**■ 航空機の機材、設備（座席の幅など）に対する満足度（全体／単一回答） — 上位10社 —**



※満足度の算出方法は3ページ参照

**【参考】**

**■ 航空会社地域別満足度**

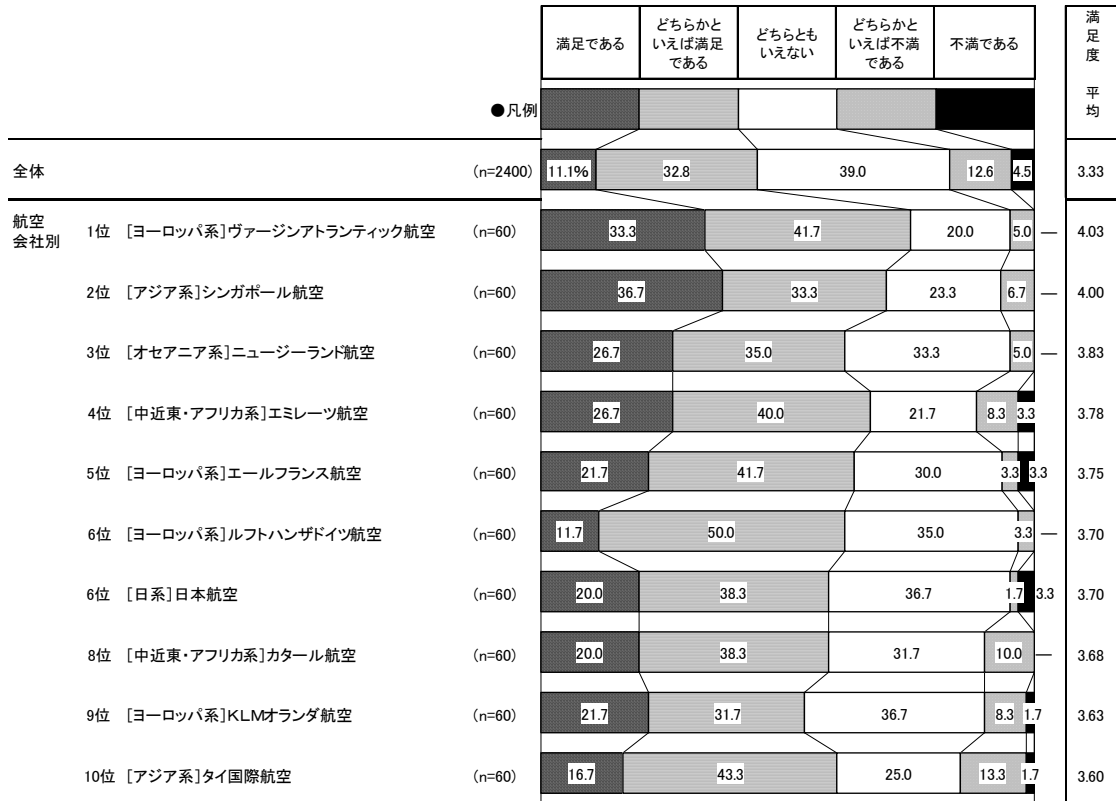


【3.“機内食”に対する満足度】

1位は「ヴァージンアトランティック航空」4.03ポイント。次いで「シンガポール航空」4.03ポイント、「ニュージーランド航空」3.83ポイント。

➢ ベジタリアンや松花堂弁当など、4種類のレパートリーから食事が選べるヴァージンアトランティック航空が1位に。

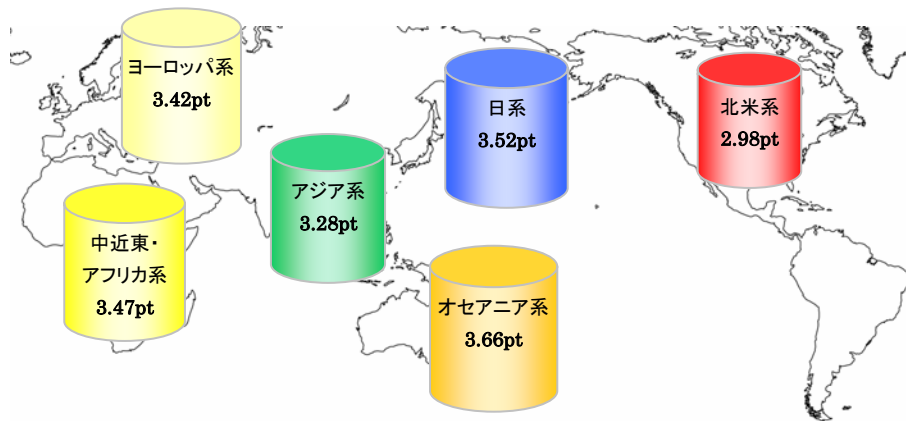
■ 機内食に対する満足度(全体/単一回答) — 上位10社 —



※満足度の算出方法は3ページ参照

【参考】

■ 航空会社地域別満足度

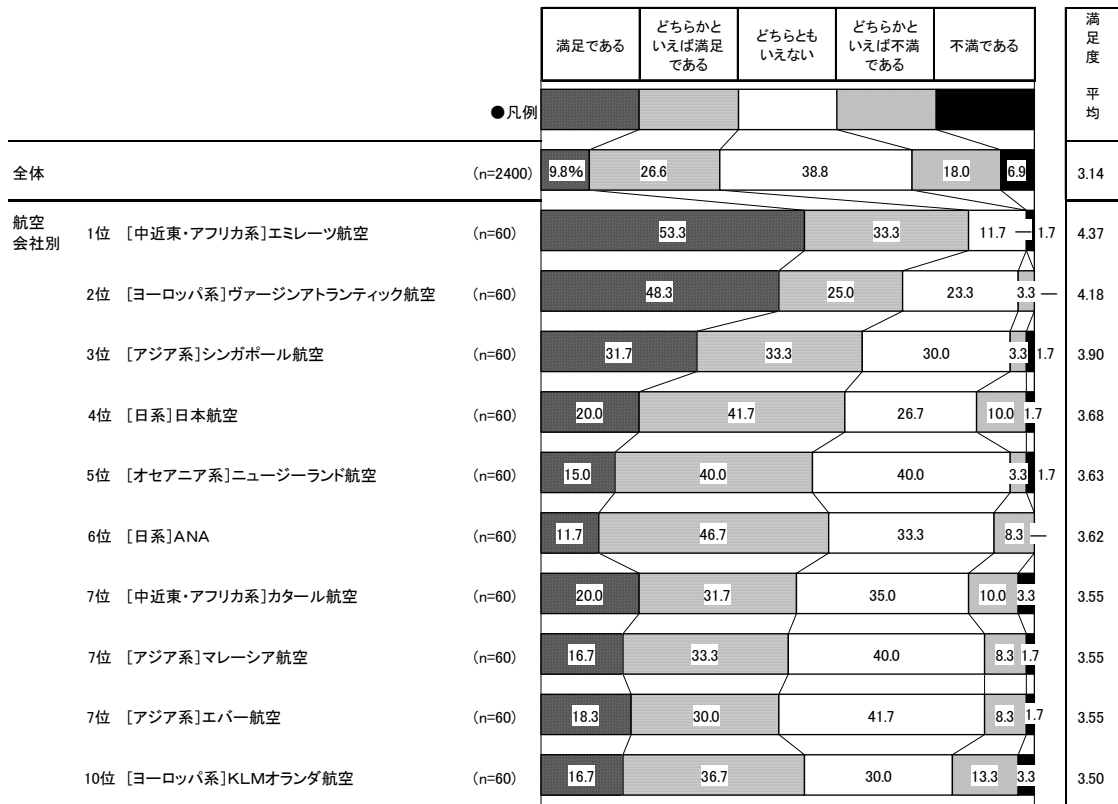


【4.“機内エンターテインメント(映画、音楽、機内誌など)”に対する満足度】

1位は「エミレーツ航空」4.37ポイント。次いで「ヴァージンアトランティック航空」4.37ポイント、「シンガポール航空」3.90ポイント。

➢ 2005年度および2006年度と2年連続で世界最優秀機内エンターテインメント賞を受賞しているエミレーツ航空が1位に。次点にはヴァージンアトランティック航空。

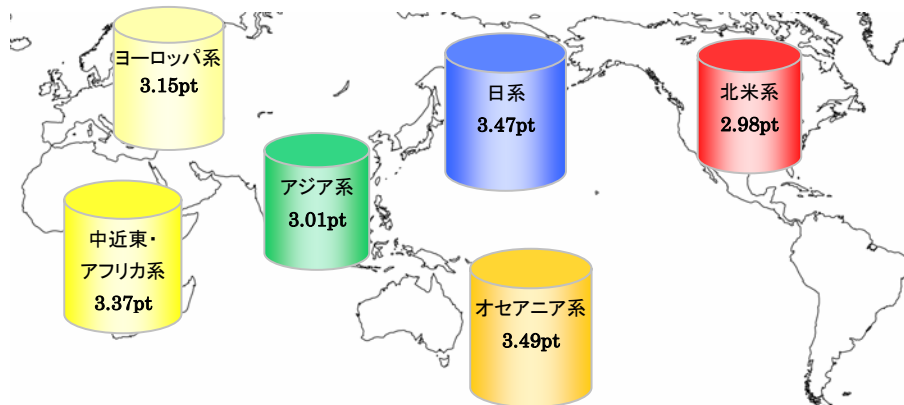
■ 機内エンターテインメント(映画、音楽、機内誌など)に対する満足度(全体/単一回答) -上位10社-



※満足度の算出方法は3ページ参照

【参考】

■ 航空会社地域別満足度

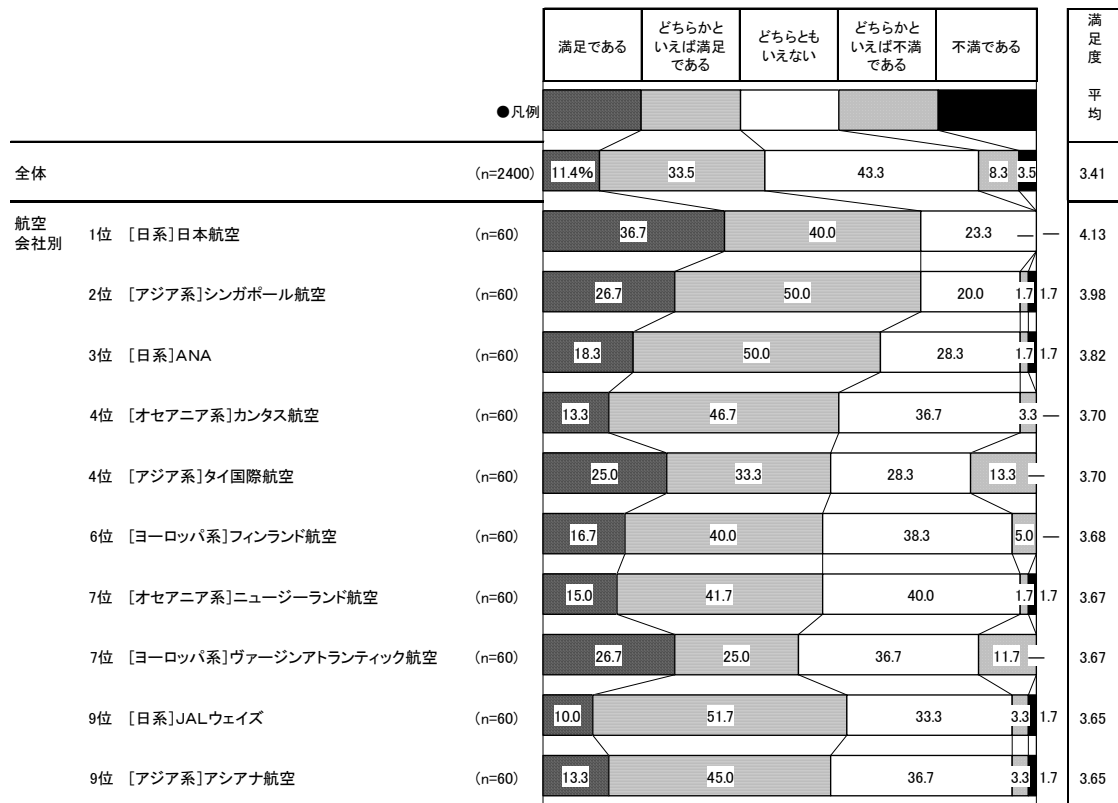


**【 5 . “ 空港内の航空会社職員の接客態度 ” に対する満足度 】**

1 位は「日本航空」4.13 ポイント。次いで「シンガポール航空」3.98 ポイント、「ANA」3.82 ポイント。

➢ 地域別では、日系航空会社の満足度が高い。

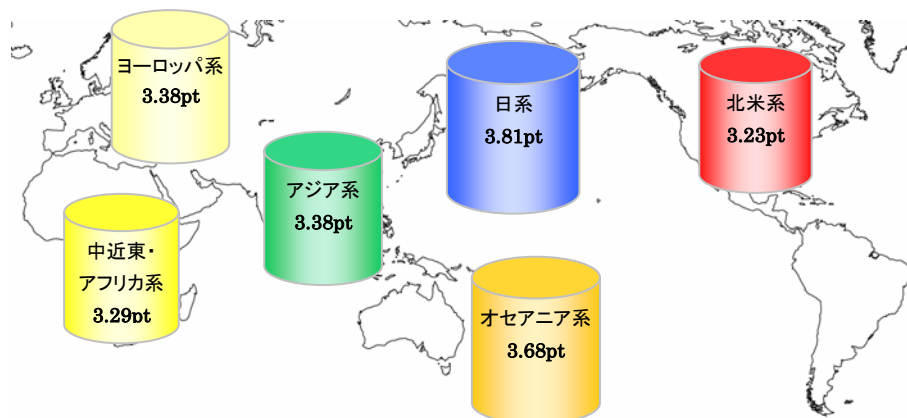
**■ 空港内の航空会社職員の接客態度に対する満足度(全体/単一回答) — 上位10社 —**



※満足度の算出方法は 3 ページ参照

**【参考】**

**■ 航空会社地域別満足度**





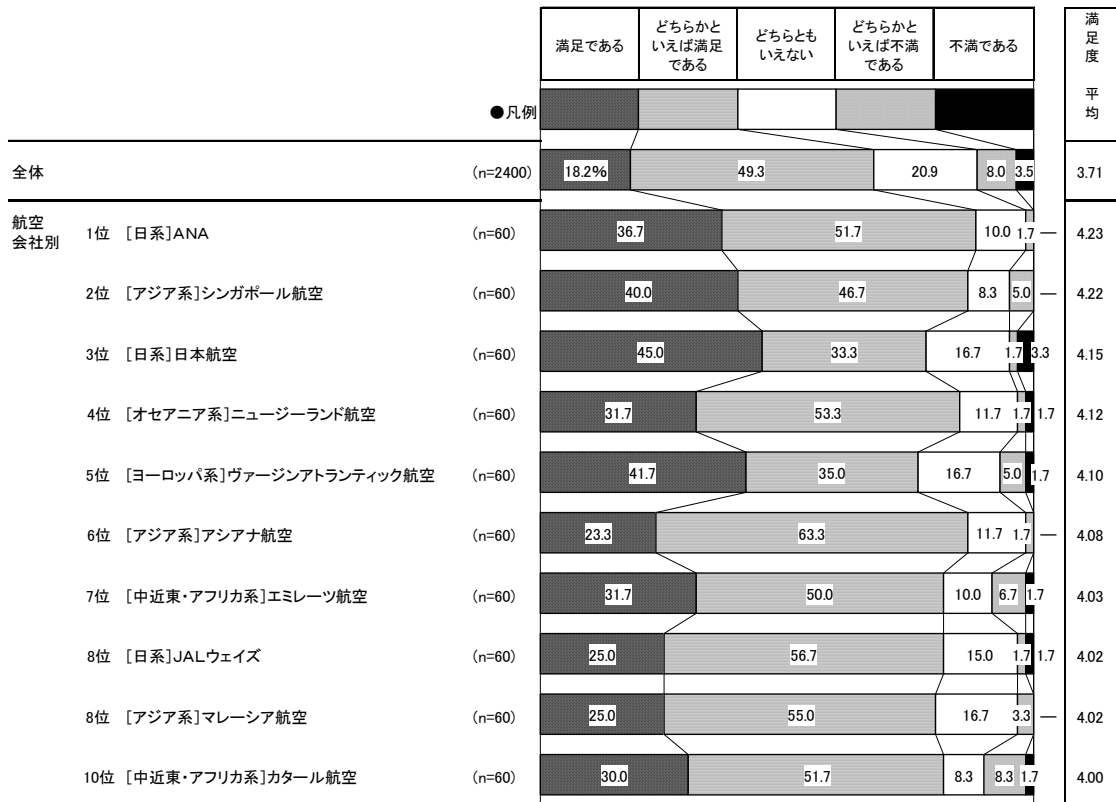
【総合】

【6.“航空会社”の総合満足度】

総合満足度ベスト3は、「ANA」4.23ポイント、「シンガポール航空」4.22ポイント、「日本航空」4.15ポイント。

- 各部門別では1位は逃したが、総合的な満足度ではANAが1位に。シンガポール航空は僅差で2位となった。
- 1位のANAは「満足である」は36.7%で4位だが、「どちらかといえば不満である」「不満である」が極めて少なく、バランスがよいと言える。

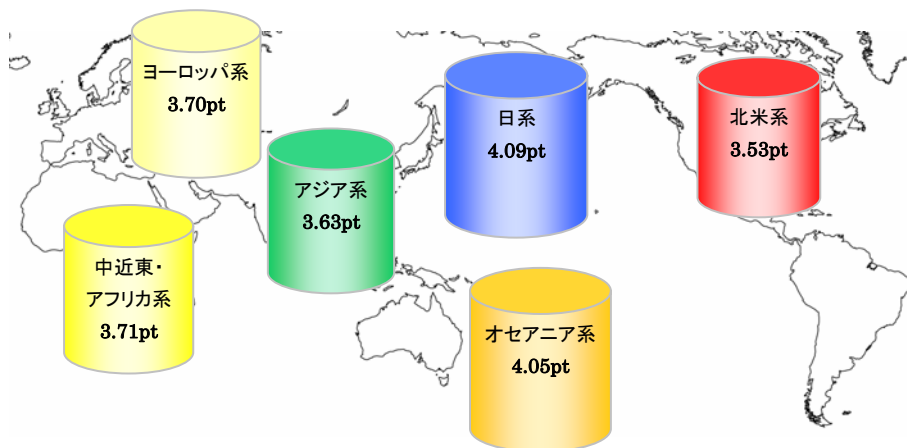
■ 航空会社の総合満足度(全体/単一回答) — 上位10社 —



※満足度の算出方法は3ページ参照

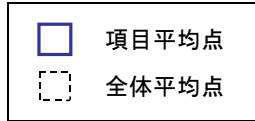
【参考】

■ 航空会社地域別満足度



【参考資料：総合満足度上位6社の各項目満足度レーダーチャート】

■ 航空会社の実力度チェック —総合満足度上位6社—



※平均点：項目ごとに以下の得点の平均値を算出

- 「満足である」=5点
- 「どちらかといえば満足である」=4点
- 「どちらともいえない」=3点
- 「どちらかといえば不満である」=2点
- 「不満である」=1点

