

「エイビーロード エアライン満足度調査2018」 「ANA」が11年ぶり、2度目の総合満足度1位を獲得！ 2位「日本航空」、3位「エミレーツ航空」

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、2017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

- 「ANA」が11年ぶり、2度目の1位を獲得し、前年1位の「日本航空」と入れ替わる
- 6位の「エバー航空」は前年16位から10ランクアップ。8位の「カンタス航空」、「ターキッシュエアラインズ」、10位の「KLMオランダ航空」が新たにベスト10入り

【総合満足度ランキング】

1位	(前年2位)	ANA	4.26pt
2位	(前年1位)	日本航空	4.15pt
3位	(前年6位)	エミレーツ航空	4.07pt
4位	(前年4位)	シンガポール航空	4.04pt
5位	(前年5位)	カタール航空	4.03pt

<部門別満足度>

・・・P5～P9

- 「日本航空」、「エミレーツ航空」がそれぞれ2冠
- 5部門中、3部門のトップを日系エアラインが獲得

【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	4.10pt (前年2位)	・・・P5
②客室乗務員の接客サービス	ANA	4.24pt (前年3位)	・・・P6
③空港内の航空会社職員の接客サービス	日本航空	4.18pt (前年1位)	・・・P7
④機内飲食サービス	エミレーツ航空	4.04pt (前年1位)	・・・P8
⑤機内エンターテインメント	エミレーツ航空	4.01pt (前年1位)	・・・P9

<参考：コストパフォーマンス>

・・・P10

- もっともコストパフォーマンスが良いと評価されたのは、1位「チェジュ航空」。続いて2位に「エミレーツ航空」「カタール航空」が並ぶ
- 4位「ピーチ・アビエーション」、7位「スクート」、9位「ジェットスター・アジア航空」と、ベスト10内に4つの格安航空会社（LCC）がランクイン

※ 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>

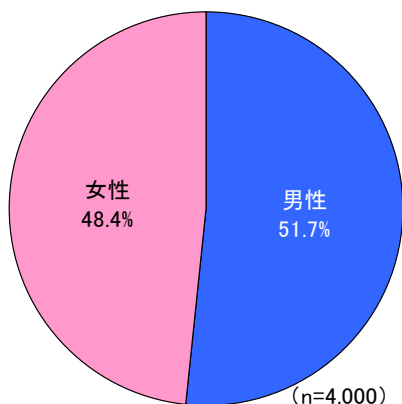
「調査概要」

- 調査名 : 『エイビーロード エアライン満足度調査2018』
- 調査目的 : 2017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2017年の渡航経験者 (日本人・出発月が2017年である渡航)」13,211人を対象に調査した
※仕事、長期滞在を含む
- 調査期間 : 2018年 4月12日 (木) ~ 4月16日 (月)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,833人 (回収率: 44.2%) 調査集計数: 4,000人

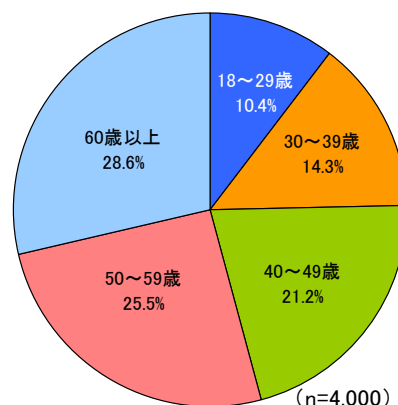
※ 調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した
 ※ 調査対象の航空会社は3ページ参照
 ※ 単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある

「回答者プロフィール」

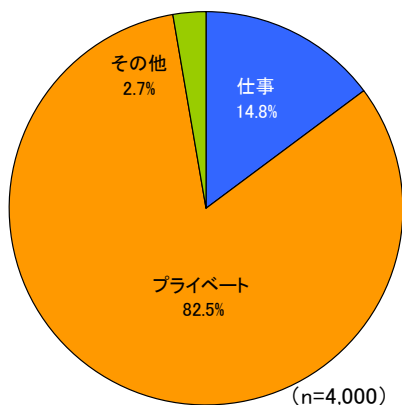
■ 性別 (全体/単一回答)



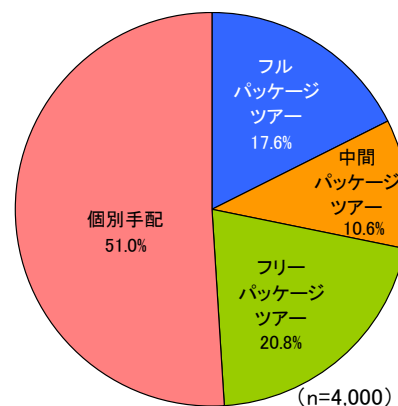
■ 年齢 (全体/単一回答)



■ 2017年渡航目的 (全体/単一回答)



■ 2017年渡航形態 (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

調査概要と回答者プロフィール

■調査対象航空会社一覧

エリア	航空会社	所在地
日系	ANA	日本
	日本航空	日本
	● バニラ・エア	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
アジア系	ハワイアン航空	アメリカ
	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
	★ ● スクート	シンガポール
	● タイガーエア台湾	台湾
	大韓航空	韓国
	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
	フィリピン航空	フィリピン
	ベトナム航空	ベトナム
★ 香港航空	香港	
★ 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
	フィンランド航空	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
	ターキッシュ エアラインズ(トルコ航空)	トルコ

※ 「★」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」「エアフロート・ロシア航空」「LOTポーランド航空」「スカンジナビア航空」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、2017年の旅行（複数回旅行した場合は一番最後）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2018』調査概要

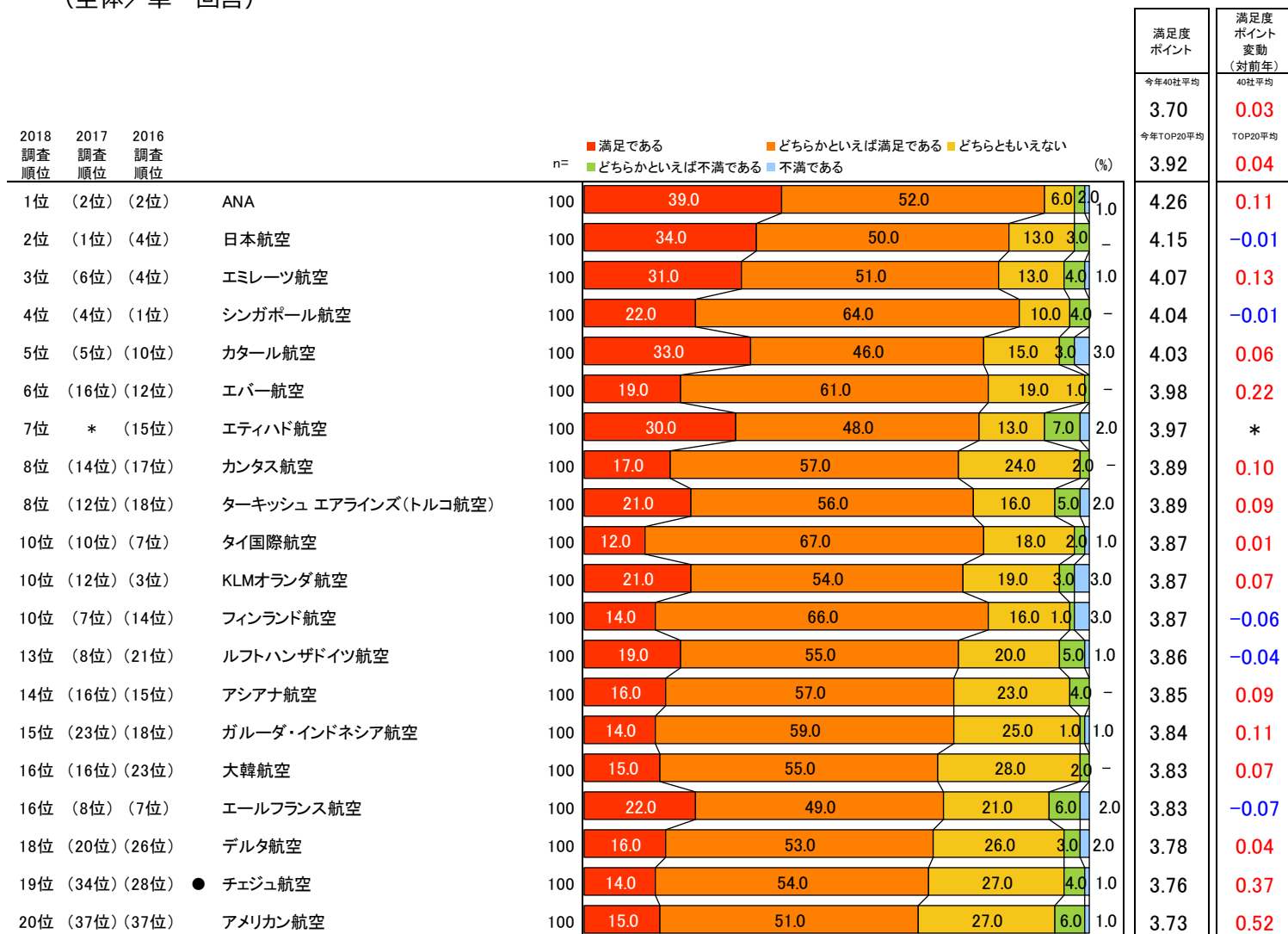
- 調査目的 : 海外旅行者の予約状況・消費行動、および人気の渡航先・今後行きたい渡航先を把握し、関係各位の参考とする
- 調査対象 : (株) インテージのマイティモニター（関東・関西・東海の3地域）より抽出した18歳以上の男女「2017年の海外旅行経験者（出発月が2017年である海外旅行）」※仕事・長期滞在を除く
- 調査期間 : 2018年3月20日（火）～3月26日（月）
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,314人
- 集計数 : 5,016人
- 集計方法 : 調査結果を性・年代別のレジャー渡航者構成比に換算して集計を行った

【総合満足度】

「ANA」が11年ぶり、2度目の1位獲得。2位「日本航空」、3位「エミレーツ航空」

- 1位の「ANA」は、前年2位から1ランク上昇、2007年以来11年ぶり、2度目の1位獲得となった。3位の「エミレーツ航空」は前年6位から3ランクアップ。ベスト3圏内は2013年の2位以来、5年ぶり。
- 6位の「エバー航空」は前年16位から10ランクアップ。8位の「カンタス航空」、「ターキッシュエアラインズ」、10位の「KLMオランダ航空」がTOP10入り。
- 15位の「ガルーダ・インドネシア航空」、19位の「チェジュ航空」、20位の「アメリカン航空」が前年圏外からTOP20入りとなった。

■ 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)

※ 2017年調査、2016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

《フリーコメント抜粋》

【1位】ANA

- ・ 搭乗案内がスムーズに行われ、対応も丁寧だった。(50代・男性)
- ・ 食事もCAさんの接客も機内の清潔さも全て問題なく、快適な旅ができたから。(20代・女性)

【2位】日本航空

- ・ 日本らしい細かい対応、日本語が通じること。(40代・男性)
- ・ マイルも貯まるし、サービスも良く乗り心地が良いので次回も利用したい。(50代・女性)

【3位】エミレーツ航空

- ・ 機体が新しく映画の種類も多い。(50代・男性)
- ・ 機内での楽しみの食事が良かった。客室乗務員の方も親切だった。(50代・女性)

【部門別満足度 ①航空機の機材、設備】

「日本航空」が初めての1位に

- 「日本航空」は前年2位から1ランクアップ。2007年の調査開始以来初めての部門1位となった。2位は「ANA」で前年5位から3ランクアップ。3位は前年同順位で「エミレーツ航空」が入った。

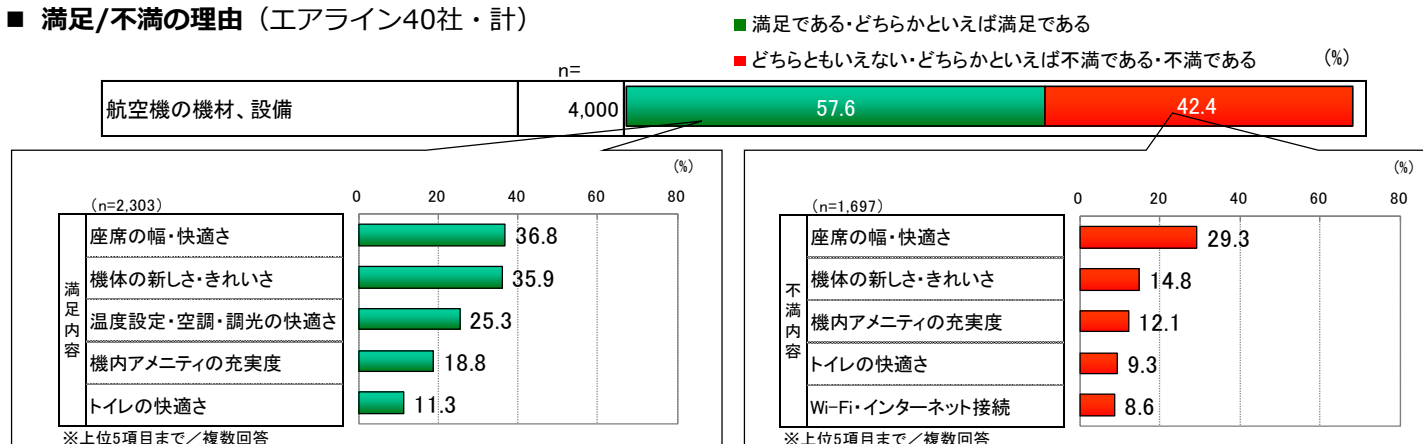
■ 航空機の機材、設備に対する満足度 - TOP10 - (全体/単一回答)

2018 調査 順位	2017 調査 順位	2016 調査 順位	航空会社	n	満足度				満足度 ポイント 今年40社平均 3.59 今年TOP10平均 3.93	満足度 ポイント 変動 (対前年) 40社平均 0.07 TOP10平均 0.05
					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		
1位	(2位)	(6位)	日本航空	100	32.0	49.0	16.0	3.0	4.10	0.10
2位	(5位)	(2位)	ANA	100	30.0	51.0	16.0	2.0	4.07	0.21
3位	(3位)	(3位)	エミレーツ航空	100	30.0	50.0	16.0	3.0	4.05	0.11
4位	*	(5位)	エティハド航空	100	29.0	49.0	15.0	5.0	3.98	*
5位	(4位)	(11位)	カタール航空	100	34.0	37.0	22.0	5.0	3.96	0.07
6位	(10位)	(7位)	KLMオランダ航空	100	17.0	53.0	27.0	3.0	3.84	0.08
6位	(17位)	(18位)	ターキッシュ エアラインズ(トルコ航空)	100	20.0	51.0	23.0	5.0	3.84	0.17
8位	(18位)	(15位)	エバー航空	100	15.0	55.0	28.0	2.0	3.83	0.19
8位	(6位)	(1位)	シンガポール航空	100	16.0	57.0	21.0	6.0	3.83	-0.02
10位	(7位)	(12位)	フィンランド航空	100	18.0	50.0	28.0	2.0	3.80	-0.01

※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※ 2017年調査、2016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

■ 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)

※ 「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

	n	座席の幅・快適さ	機体の新しさ・きれいさ	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
1位 日本航空	81	46.9	39.5	23.5	18.5	22.2	11.1	2.5
2位 ANA	81	50.6	33.3	28.4	16.0	22.2	13.6	—
3位 エミレーツ航空	80	50.0	57.5	22.5	37.5	21.3	10.0	5.0

≪フリーコメント抜粋≫

【1位】日本航空

- ・ トイレ内にアメニティがキッチンと常に補充されている事。(50代・男性)
- ・ エコノミー席でも若干幅が広くて快適に過ごせる。(40代・女性)

【2位】ANA

- ・ プレミアムエコノミーの席が快適です。(50代・男性)
- ・ 座席は広く、ゆっくりくつろげた。トイレの清掃も行き届いていた。(30代・女性)

【3位】エミレーツ航空

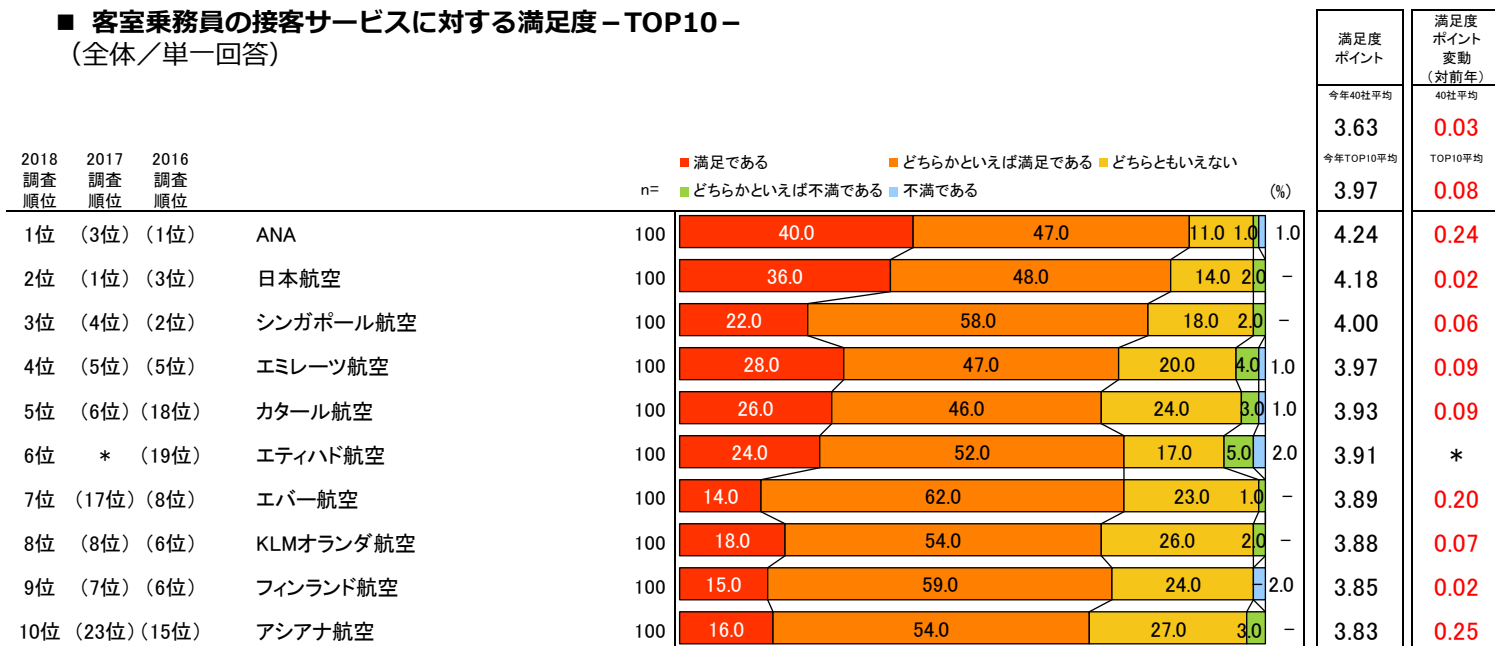
- ・ 機体が大きく、揺れても安心感があった。(50代・男性)
- ・ 機体が大きく、個人スペースが広くて快適だった。シャワーが使えて良かった。(20代・女性)

【部門別満足度 ②客室乗務員の接客サービス】

「ANA」が2年ぶり、3度目の1位。TOP10のうち9エアラインがポイント上昇

- 1位の「ANA」は0.24pt上昇、前年3位から返り咲いた。3位までのエアライン全てが4点以上と高い水準。
- 満足理由として「ANA」はベスト3の中でも「雰囲気良さ」(49.4%)、「対応の正確さ」(31.0%)、「対応の早さ」(25.3%)、「機転の良さ(気が利く)」(24.1%)が高いのが特徴。

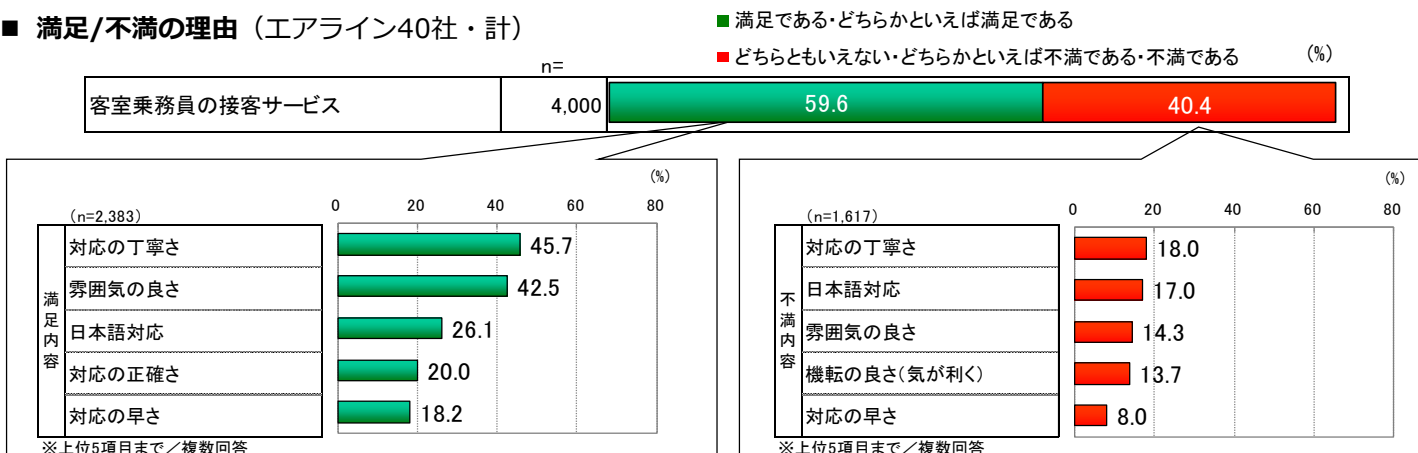
■ 客室乗務員の接客サービスに対する満足度 - TOP10 - (全体/単一回答)



※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※ 2017年調査、2016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

■ 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)

※ 「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

	n	対応の丁寧さ	雰囲気の良さ	日本語対応	対応の正確さ	対応の早さ	機転の良さ(気が利く)	離着陸などの案内	その他
1位 ANA	87	72.4	49.4	33.3	31.0	25.3	24.1	5.7	—
2位 日本航空	84	75.0	42.9	40.5	25.0	21.4	19.0	8.3	—
3位 シンガポール航空	80	65.0	35.0	16.3	21.3	15.0	18.8	3.8	—

≪フリーコメント抜粋≫

【1位】ANA

- ・ 2歳、4歳の子供達と一緒にハワイ旅行でしたが、常に気づかいがあり、安心した機内の時間を過ごす事が出来ました。(60代以上・男性)
- ・ 日本人なので、安心できる。笑顔も態度も、なじみがある感じ。(60代以上・女性)

【2位】日本航空

- ・ 礼儀正しく、テキパキとサービスしてくれる。(60代以上・男性)
- ・ 子供がぐずった時に紙カップにアンパンマンの絵を描いて渡してくれ、親切だなと感じました。(30代・女性)

【3位】シンガポール航空

- ・ 指定座席の案内、荷物の置き方などにこやかな態度で接してくれた。(60代以上・男性)
- ・ 乗務員同士の雰囲気がよく、快適に過ごせた。(30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】

「日本航空」が2年連続で1位。2位「ANA」、3位「カタール航空」

- 1位の「日本航空」と2位の「ANA」はいずれも2年連続。3位の「カタール航空」が前年から9ランクアップ。
- 満足理由は、「日本航空」「ANA」ともに「チェックイン・荷物預けのスムーズさ」が7割と高い。3位のカタール航空では「搭乗ゲートや乗継の案内」が「日本航空」「ANA」と比べて高いのが特徴。

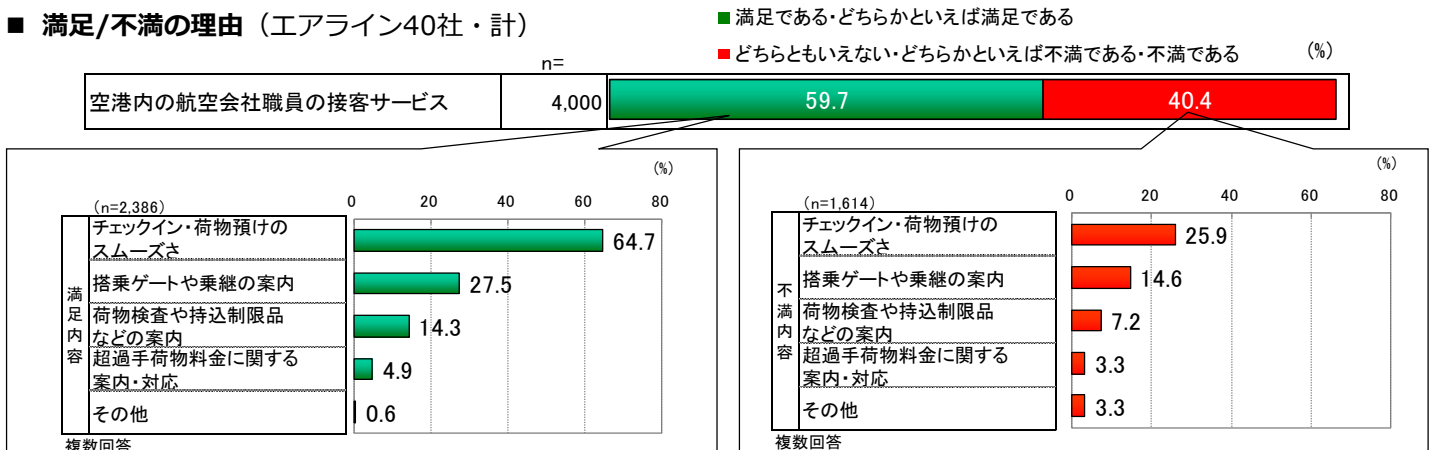
■ 空港内の航空会社職員の接客サービスに対する満足度 - TOP10 - (全体/単一回答)

2018 調査 順位	2017 調査 順位	2016 調査 順位	航空会社	n	満足度				満足度 ポイント	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	不満である		
1位	(1位)	(4位)	日本航空	100	36.0	47.0	16.0	1.0	4.18	0.03
2位	(2位)	(1位)	ANA	100	36.0	47.0	14.0	2.0	4.15	0.19
3位	(12位)	(20位)	カタール航空	100	25.0	47.0	22.0	5.0	3.90	0.18
4位	(12位)	(9位)	エミレーツ航空	100	25.0	42.0	31.0	1.0	3.89	0.17
5位	(14位)	(6位)	エバー航空	100	11.0	67.0	21.0	1.0	3.88	0.17
6位	(3位)	(2位)	シンガポール航空	100	15.0	59.0	24.0	2.0	3.87	-0.08
7位	*	(23位)	エティハド航空	100	23.0	49.0	20.0	6.0	3.85	*
8位	(8位)	(8位)	KLMオランダ航空	100	18.0	52.0	27.0	1.0	3.83	0.06
9位	(24位)	(23位)	アジアナ航空	100	17.0	54.0	23.0	6.0	3.82	0.25
9位	(8位)	(13位)	大韓航空	100	14.0	54.0	32.0	-	3.82	0.05

※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※ 2017年調査、2016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

■ 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)

※ 「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

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	83	74.7	30.1	20.5	9.6	—
2位	ANA	83	75.9	31.3	19.3	2.4	—
3位	カタール航空	72	59.7	37.5	8.3	1.4	—

≪フリーコメント抜粋≫

【1位】日本航空

- ・ チェックイン手続きがスムーズ。手荷物検査の混雑状況の案内が的確。(60代以上・男性)
- ・ 座席変更のリクエストへの対応が良かった。(40代・女性)

【2位】ANA

- ・ チェックインする時機械の使い方が分からず悩んでいたら、すぐ声をかけて頂きスムーズに荷物預けも済み安心しました。(60代以上・男性)
- ・ 笑顔で対応していただき、スピーディでした。(50代・女性)

【3位】カタール航空

- ・ 現地の空港でも日本語対応してくれた。素晴らしい。(60代以上・男性)
- ・ 柔らかく、威圧感無く、ゆっくりな口調で、高齢者には好感をもてました。(50代・女性)

【部門別満足度④ 機内飲食サービス】

「エミレーツ航空」が2年連続1位。2位「カタール航空」、3位「シンガポール航空」

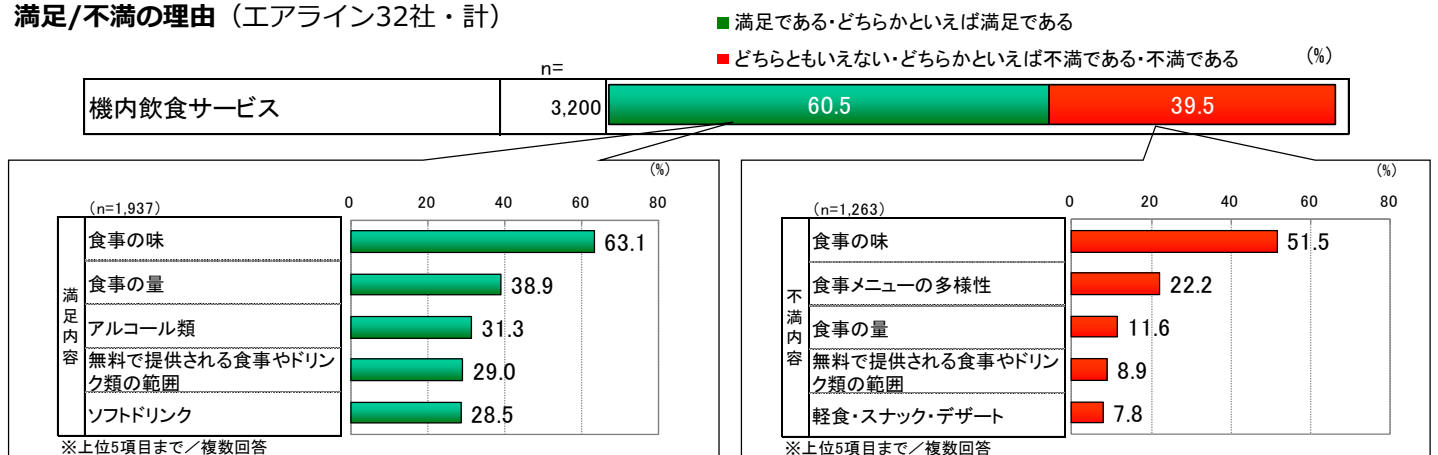
- 「エミレーツ航空」が唯一の4点台でトップ。2位の「カタール航空」は前年5位から3ランクアップ。
- 9位の「エバー航空」は前年から11ランクアップ、10位の「タイ国際航空」は前年から6ランクアップし、それぞれTOP10入りを果たした。

■ 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)

2018 調査 順位	2017 調査 順位	2016 調査 順位	航空会社	n=	満足度	満足度ポイント	満足度ポイント変動(対前年)
1位	(1位)	(2位)	エミレーツ航空	100	29.0	4.04	0.06
2位	(5位)	(11位)	カタール航空	100	29.0	3.99	0.10
3位	(3位)	(1位)	シンガポール航空	100	20.0	3.96	0.04
4位	*	(11位)	エティハド航空	100	27.0	3.93	*
5位	(6位)	(6位)	ANA	100	24.0	3.92	0.09
5位	(4位)	(13位)	日本航空	100	26.0	3.92	0.02
7位	(7位)	(4位)	ターキッシュ エアラインズ(トルコ航空)	100	23.0	3.88	0.07
8位	(9位)	(5位)	KLMオランダ航空	100	23.0	3.85	0.07
9位	(20位)	(19位)	エバー航空	100	16.0	3.82	0.30
10位	(16位)	(15位)	タイ国際航空	100	11.0	3.81	0.22

※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照 ※ 2017年調査、2016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
 ※ 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80サンプル未満であった「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」「スクート」「タイガーエア台湾」「チエジュ航空」「ハニラ・エア」「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

■ 満足/不満の理由 (エアライン32社・計)



■ 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

順位	航空会社	n=	食事の味	食事の量	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	ソフトドリンク	軽食・スナック・デザート	食事メニューの多様性	その他
1位	エミレーツ航空	80	66.3	43.8	43.8	41.3	28.8	25.0	28.8	1.3
2位	カタール航空	77	67.5	49.4	33.8	32.5	31.2	23.4	32.5	—
3位	シンガポール航空	79	70.9	34.2	19.0	20.3	25.3	17.7	19.0	—

≪フリーコメント抜粋≫

【1位】エミレーツ航空

- ・ ワインをミニボトルで飲めたり、飲み物のサービスも頻繁にあったこと。(30代・男性)
- ・ どの料理もおいしく量もちょうどよかった。(50代・女性)

【2位】カタール航空

- ・ 日本便は日本食が用意されており、ワインリストも豊富である。(40代・男性)
- ・ メニューが豊富で、事前にメニューが配られてじっくり選べてよかった。(30代・女性)

【3位】シンガポール航空

- ・ 食事の味がよく、飲み物のワインもおいしかった。(60代以上・男性)
- ・ 味、量ともに美味しくいただきました。(50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5年連続「エミレーツ航空」。2位「日本航空」、3位「ANA」

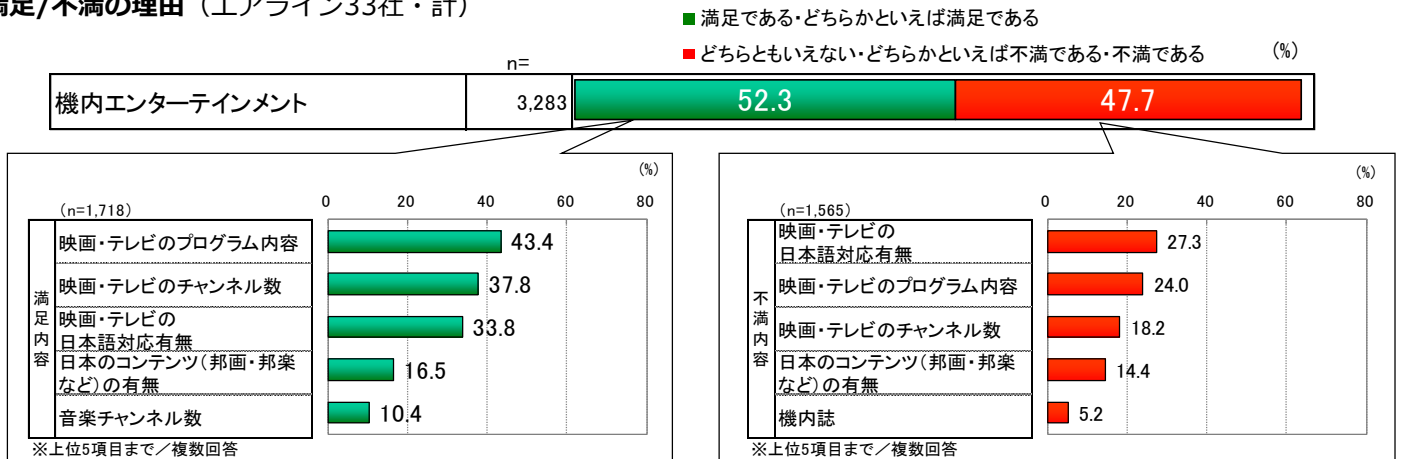
- 「エミレーツ航空」が唯一の4点台で5年連続1位。2位の「日本航空」は前年3位、3位の「ANA」は前年4位からそれぞれ1ランクアップ。4位の「デルタ航空」は前年24位から20ランクアップと急上昇。
- 満足理由をみると、「エミレーツ航空」は「映画・テレビのチャンネル数」（60.8%）で他社を圧倒。「映画・テレビの日本語対応」も50.0%と評価が高い。

■ 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)

2018 調査 順位	2017 調査 順位	2016 調査 順位	航空会社	n	満足度	満足度 ポイント	満足度 ポイント 変動 (対前年)
1位	(1位)	(1位)	エミレーツ航空	100	36.0	4.01	0.12
2位	(3位)	(5位)	日本航空	100	24.0	3.96	0.08
3位	(4位)	(4位)	ANA	100	22.0	3.89	0.05
4位	(24位)	(21位)	デルタ航空	100	16.0	3.80	0.47
5位	(6位)	(2位)	シンガポール航空	100	18.0	3.77	-0.01
6位	(9位)	(6位)	KLMオランダ航空	100	23.0	3.75	0.13
6位	(7位)	(8位)	カタール航空	100	22.0	3.75	0.00
8位	*	(15位)	エティハド航空	100	25.0	3.74	*
9位	(5位)	(7位)	エールフランス航空	100	18.0	3.71	-0.09
10位	(18位)	(24位)	ハワイアン航空	100	15.0	3.66	0.20
10位	(11位)	(14位)	ターキッシュ エアラインズ(トルコ航空)	100	19.0	3.66	0.07

※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照 ※ 2017年調査、2016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
 ※ 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」「ジェットスター・アジア航空」「スクート」「タイガーエア台湾」「チェジュ航空」「バニラ・エア」「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

■ 満足/不満の理由 (エアライン33社・計)



■ 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

順位	航空会社	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	映画・テレビの日本語対応有無	日本のコンテンツ(邦画・邦楽など)の有無	音楽チャンネル数	機内誌	音楽のプログラム内容	無料エンターテインメントの範囲	ゲームの種類・内容	雑誌・新聞	シートバックTV	機内販売の価格や品揃えなど	オンデマンド放送	ご自身のスマホ・タブレットの専用アプリと連動したコンテンツ	その他
1位	エミレーツ航空	74	48.6	60.8	50.0	18.9	16.2	9.5	12.2	10.8	5.4	5.4	4.1	1.4	1.4	2.7
2位	日本航空	76	50.0	38.2	28.9	21.1	21.1	18.4	10.5	15.8	7.9	7.9	2.6	5.3	3.9	1.3
3位	ANA	72	58.3	45.8	36.1	19.4	13.9	13.9	13.9	6.9	4.2	4.2	2.8	4.2	2.8	2.8

≪フリーコメント抜粋≫

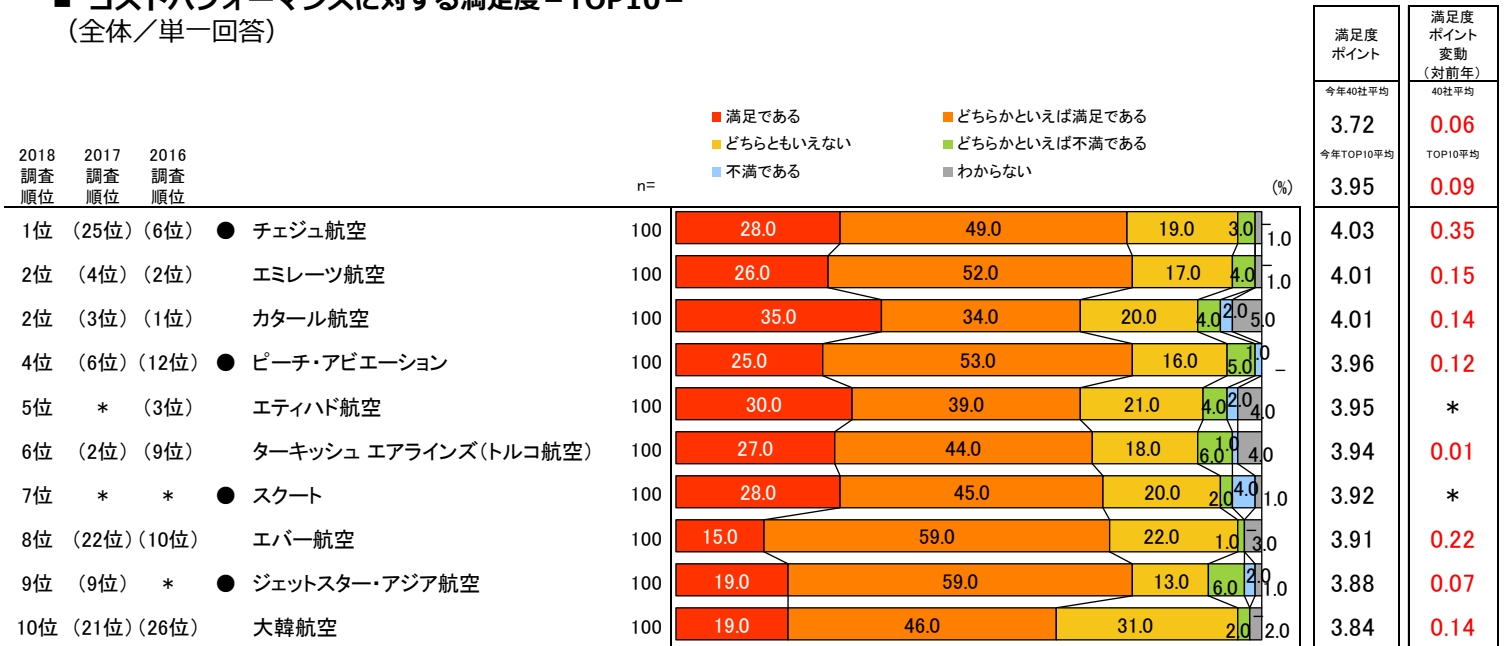
- 【1位】エミレーツ航空
- 映画・音楽等のプログラム数は多彩で標準以上のレベルだと思います。(50代・男性)
 - 見たい映画がたくさんあり、飽きませんでした。日本語対応も豊富。(20代・女性)
- 【2位】日本航空
- 60年代・70年代音楽の充実。(60代以上・男性)
 - 最新の映画プログラムがたくさんあってみたい映画がいくつも見られた。(60代以上・女性)
- 【3位】ANA
- 映画が好きで、プログラムの種類の多さに満足しています。映画館にいるような気分です。(50代・男性)
 - 最新の映画などが見られてとても楽しめました。(20代・女性)

【参考：コストパフォーマンス】

1位は「チェジュ航空」、2位「エミレーツ航空」「カタール航空」

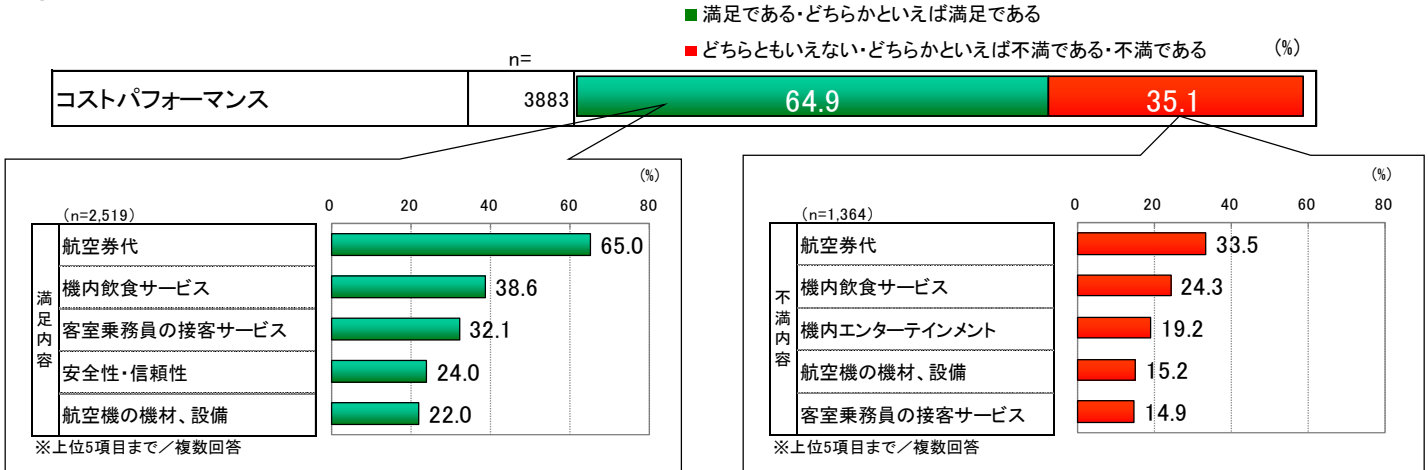
- コストパフォーマンスの評価について、上位10エアラインを見たものが以下である。1位は「チェジュ航空」が前年25位から大きく躍進。LCCは4位の「ピーチ・アビエーション」、7位の「スクート」、9位の「ジェットスター・アジア航空」を加えて4つがランクインした。

■ 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 ※ 2017年調査、2016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)

■ 満足/不満の理由 (エアライン40社・計 「わからない」は除く)



■ 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

	n	航空券代	機内飲食サービス	客室乗務員の接客サービス	安全性・信頼性	航空機の機材、設備	機内エンターテインメント	空港内の航空会社社員の接客サービス	その他
1位 チェジュ航空	77	94.8	3.9	19.5	7.8	3.9	1.3	18.2	1.3
2位 エミレーツ航空	78	42.3	65.4	46.2	20.5	41.0	39.7	21.8	5.1
3位 カタール航空	69	68.1	56.5	34.8	27.5	44.9	27.5	20.3	7.2

«フリーコメント抜粋»

【1位】チェジュ航空

- ・ LCCらしく価格が安く、過剰なサービスがない点に好感が持てるから。(40代・男性)
- ・ 時間の遅れもなく利用できたし、値段も安いので、これからも韓国に行くときは利用する。(50代・女性)

【2位】エミレーツ航空

- ・ 航空運賃が比較的安く、サービスも良い。(60代以上・男性)
- ・ 親切にして頂きましたので満足です。(40代・女性)

【3位】カタール航空

- ・ 機体がきれいで、料理もおいしく、エンターテインメントもよかったから。(40代・男性)
- ・ 綺麗で最新の飛行機、充実しているアメニティー、機内食やドリンクの豊富さ、預け入れ荷物の重さの制限が他社より融通が利く事。(40代・女性)