

「エイビーロード エアライン満足度調査2019」
「シンガポール航空」が3年ぶり9度目の総合満足度1位！
「ANA」「日本航空」日系エアラインが2位に並ぶ
「バニラ・エア」はLCCで唯一TOP20にランクインし、16位に

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、2018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

- 「シンガポール航空」前年4位から3ランクアップ、3年ぶり9度目の1位を獲得
- 2位には日系エアラインの「ANA」「日本航空」が並んだ
- 「バニラ・エア」がLCCで唯一TOP20入りを果たした

【総合満足度ランキング】

1位	(前年4位)	シンガポール航空	4.27pt
2位	(前年1位)	ANA	4.25pt
2位	(前年2位)	日本航空	4.25pt
4位	(前年3位)	エミレーツ航空	4.16pt
5位	(前年*位)	ニュージーランド航空	4.12pt

<部門別満足度>

・・・P5~P9

- 「ANA」が3冠、「エミレーツ航空」が2冠を達成

【部門別満足度ランキング1位】

①航空機の機材、設備	エミレーツ航空	4.14pt (前年3位)	・・・P5
②客室乗務員の接客サービス	ANA	4.24pt (前年1位)	・・・P6
③空港内の航空会社職員の接客サービス	ANA	4.12pt (前年2位)	・・・P7
	日本航空	4.12pt (前年1位)	・・・P7
④機内飲食サービス	エミレーツ航空	4.11pt (前年1位)	・・・P8
⑤機内エンターテインメント	ANA	4.05pt (前年3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「カタール航空」。続いて2位に「ターキッシュ エアラインズ」、3位に「バニラ・エア」
- LCCでは4位の「ピーチ・アビエーション」、7位の「タイガーエア台湾」、9位の「スクート」、10位の「ジェットスター航空」と、5社がランクイン

※ 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

※ 2017年で対象外だった航空会社の順位は「*」で記載

【本件に関するお問い合わせ先】
<https://www.recruit-lifestyle.co.jp/support/press>

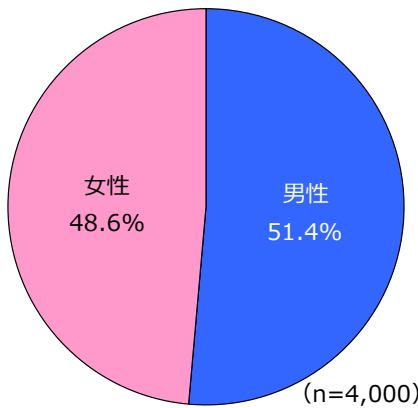
「調査概要」

- 調査名 : 「エイビーロード エアライン満足度調査2019」
- 調査目的 : 2018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2018年の渡航経験者 (日本人・出発月が2018年である渡航)」8,797人を対象に調査した
※仕事、長期滞在を含む
- 調査期間 : 2019年 4月11日 (木) ~ 4月15日 (月)
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 4,612人 (回収率: 52.4%) 調査集計数: 4,000人

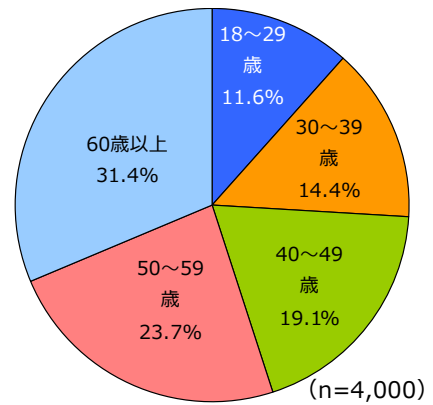
※ 調査集計数は対象となる40社のエアラインをそれぞれの利用者が1社100人になるよう無作為抽出した
 ※ 調査対象の航空会社は3ページ参照
 ※ 単一回答の場合、各選択肢ごとに小数点第2位を四捨五入した数値を記載しているため、選択肢の合計が表記上100%にならないことがある

「回答者プロフィール」

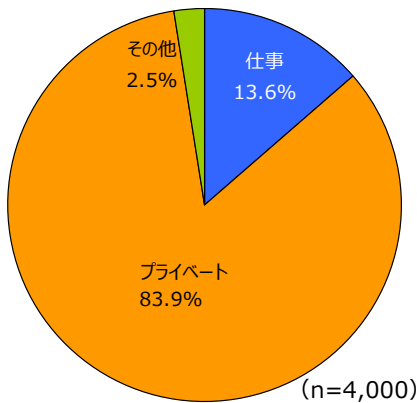
■ 性別 (全体/単一回答)



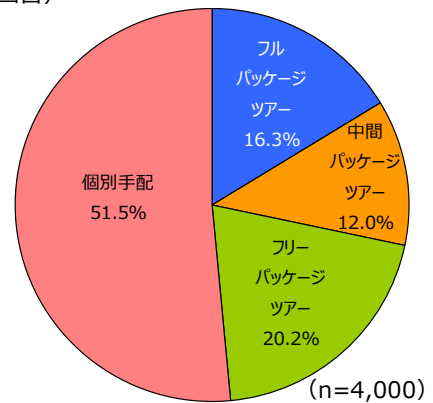
■ 年齢 (全体/単一回答)



■ 2018年渡航目的 (全体/単一回答)



■ 2018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

カテゴリー	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
	★ 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
	シンガポール航空	シンガポール
	● スクート	シンガポール
	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	
香港航空	香港	
ヨーロッパ系	マレーシア航空	マレーシア
	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・エアウエイズ	イギリス
中近東・アフリカ系	ルフトハンザドイツ航空	ドイツ
	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

※ 「★」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「ジェットスター・アジア航空」「エティハド航空」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、2018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2019」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
「2018年の海外旅行経験者（出発月が2018年である海外旅行）」※仕事・長期滞在を除く
- 調査期間 : 2019年3月19日（火）～3月25日（月）
- 調査方法 : インターネット調査
- 調査回収数 : 5,574人
- 集計数 : 5,398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】

「シンガポール航空」が3年ぶり、9度目の1位獲得。2位は「ANA」「日本航空」

- 「シンガポール航空」が前年4位から3ランクアップ。2007年から数えて9度目の総合1位を獲得。2位は「ANA」と「日本航空」が同率で並んだ。上位7位までが4点を超えており高い水準。
- TOP10の顔ぶれでは、7位の「フィンランド航空」が3ランクアップ、「ターキッシュ エアラインズ」、9位の「KLMオランダ航空」がそれぞれ1ランクアップ。
- 14位の「キャセイパシフィック航空」、16位の「バニラ・エア」、17位の「チャイナ エアライン」が圏外からTOP20入り。特に「バニラ・エア」は15ランクアップと大幅に上昇、LCCで唯一のTOP20入り。

■ 航空会社の総合満足度－TOP20－ (全体/単一回答)

2019 順位	2018 順位	2017 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	どちらかといえば不満である		
								今年40社平均	40社平均	
								3.77	0.07	
								今年TOP20平均	TOP20平均	
								3.97	0.05	
1位	(4位)	(4位)	シンガポール航空	100	38.0	51.0	11.0	4.27	0.23	
2位	(1位)	(2位)	ANA	100	41.0	48.0	7.0	4.25	-0.01	
2位	(2位)	(1位)	日本航空	100	35.0	55.0	10.0	4.25	0.10	
4位	(3位)	(6位)	エミレーツ航空	100	31.0	58.0	8.0	4.16	0.09	
5位	*	(3位)	ニュージーランド航空	100	32.0	50.0	17.0	4.12	*	
6位	(5位)	(5位)	カタール航空	100	29.0	52.0	17.0	4.07	0.04	
7位	(8位)	(12位)	ターキッシュ エアラインズ	100	35.0	43.0	15.0	4.04	0.15	
7位	(10位)	(7位)	フィンランド航空	100	21.0	64.0	13.0	4.04	0.17	
9位	(10位)	(12位)	KLMオランダ航空	100	24.0	55.0	17.0	3.99	0.12	
10位	(10位)	(10位)	タイ国際航空	100	20.0	60.0	16.0	3.95	0.08	
11位	(6位)	(16位)	エバー航空	100	14.0	64.0	19.0	3.89	-0.09	
12位	(8位)	(14位)	カンタス航空	100	18.0	55.0	23.0	3.87	-0.02	
12位	(13位)	(8位)	ルフハンザドイツ航空	100	15.0	64.0	15.0	3.87	0.01	
14位	(24位)	(11位)	キャセイパシフィック航空	100	23.0	49.0	20.0	3.86	0.24	
14位	(18位)	(20位)	デルタ航空	100	13.0	63.0	21.0	3.86	0.08	
16位	(31位)	(24位)	● バニラ・エア	100	14.0	61.0	19.0	3.81	0.28	
17位	(14位)	(16位)	アジアナ航空	100	17.0	55.0	21.0	3.80	-0.05	
17位	(21位)	(20位)	チャイナ エアライン	100	12.0	58.0	28.0	3.80	0.11	
19位	(16位)	(8位)	エールフランス航空	100	17.0	54.0	22.0	3.79	-0.04	
20位	(20位)	(37位)	アメリカン航空	100	19.0	47.0	28.0	3.78	0.05	

※ 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、2017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】シンガポール航空

- ・ 機内エンターテインメントが充実しており搭乗していても飽きることが無かった。(60代以上・男性)
- ・ 乗務員の対応もすごく良かったし快適だったから。(20代・女性)

【2位】ANA

- ・ 機内食と飲み物が充実していたし、居心地も良かったので。(50代・男性)
- ・ 清潔感のある機内で、係員の対応も良くとても快適なフライトを楽しめました。(30代・女性)

【2位】日本航空

- ・ きれいで新しい機体と充実したエンターテインメント。(50代・男性)
- ・ いつも利用しているが毎回心のこもったおもてなしを感じるから。(30代・女性)

【16位】バニラ・エア

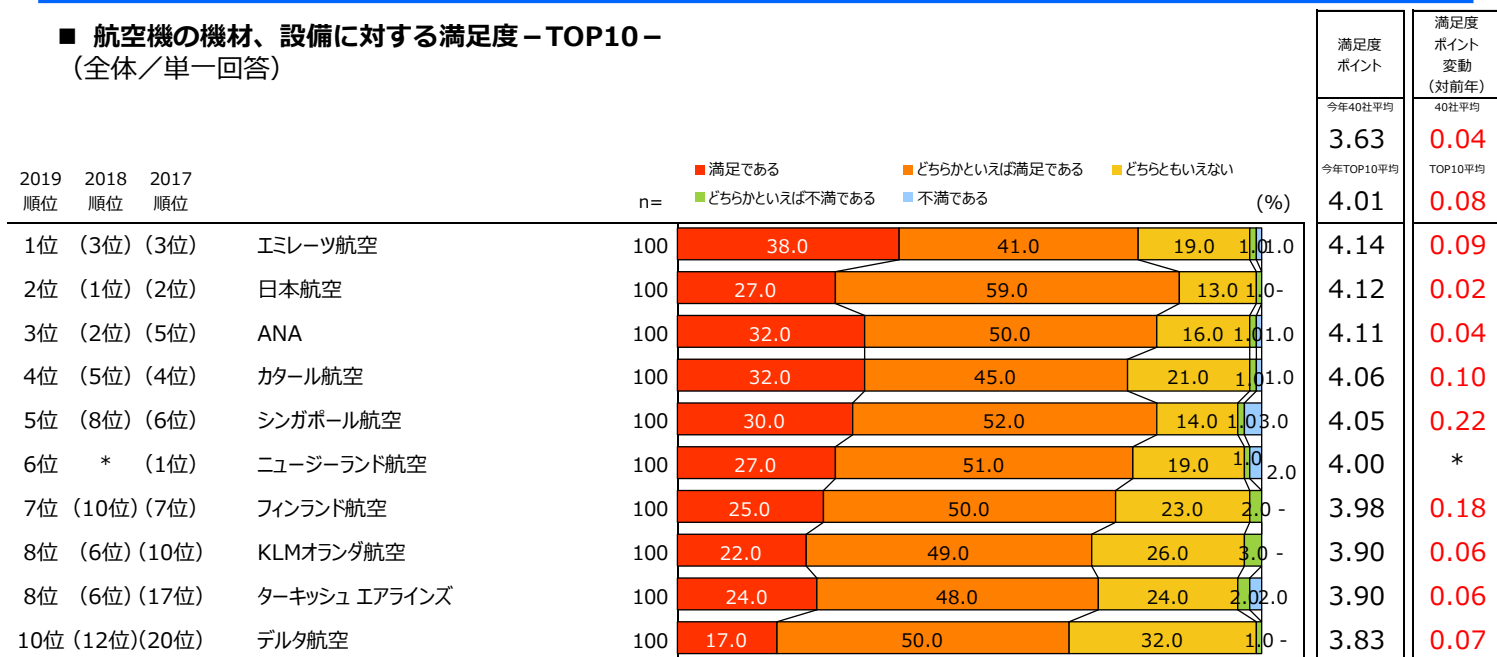
- ・ 安心感が強く、親しみやすい雰囲気のパイロットにも好感が持てた。(30代・男性)
- ・ スケジュールがちょうど良く、値段も安い。(20代・女性)

【部門別満足度 ①航空機の機材、設備】

「エミレーツ航空」が6年ぶり5度目の1位

- 「エミレーツ航空」は前年3位から2ランクアップ。2013年以来、6年ぶりの1位。
- 5位の「シンガポール航空」、7位の「フィンランド航空」はそれぞれ3ランクの上昇。10位には「デルタ航空」から圏外から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)

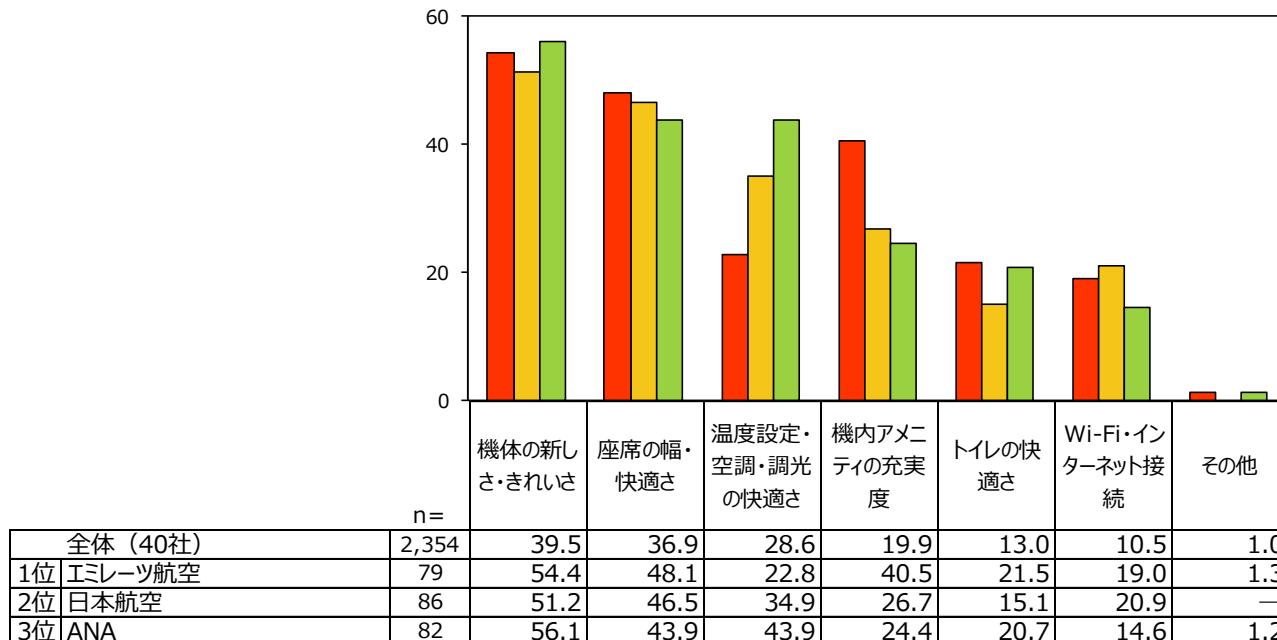


■ 上位エアライン3社の満足理由 (満足者／複数回答)

※ 「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

(%)

■ エミレーツ航空 ■ 日本航空 ■ ANA



<フリーコメント抜粋>

【1位】エミレーツ航空

- ・ 座席や足下、居住空間の快適性が大変満足であった。(50代・男性)
- ・ アメニティがとても充実していて、デザインもかわいかった。(40代・女性)

【2位】日本航空

- ・ 機材が以前に比べて新しくなった。(60代以上・男性)
- ・ 何年か前から座席の幅が広がったような気がする。トイレもきれいになり清潔感があって、不快感がなくなった。(30代・女性)

【3位】ANA

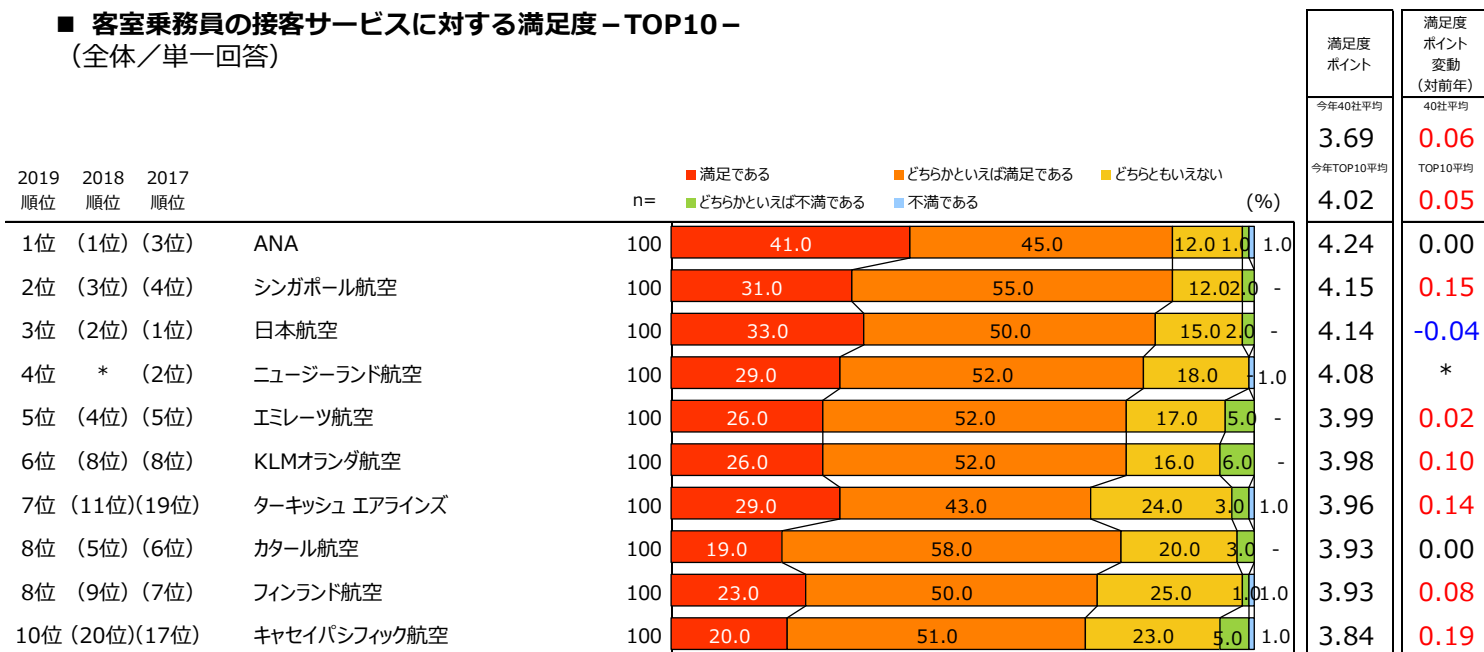
- ・ 座席が広くて腰が痛くならないのが良いと思った。(20代・男性)
- ・ トイレは、使用が集中するが、きれいに保たれていて空いているものも見つけやすく、不便は感じなかった。(50代・女性)

【部門別満足度 ②客室乗務員の接客サービス】

「ANA」が2年連続で1位。TOP10のうち6エアラインがポイント上昇

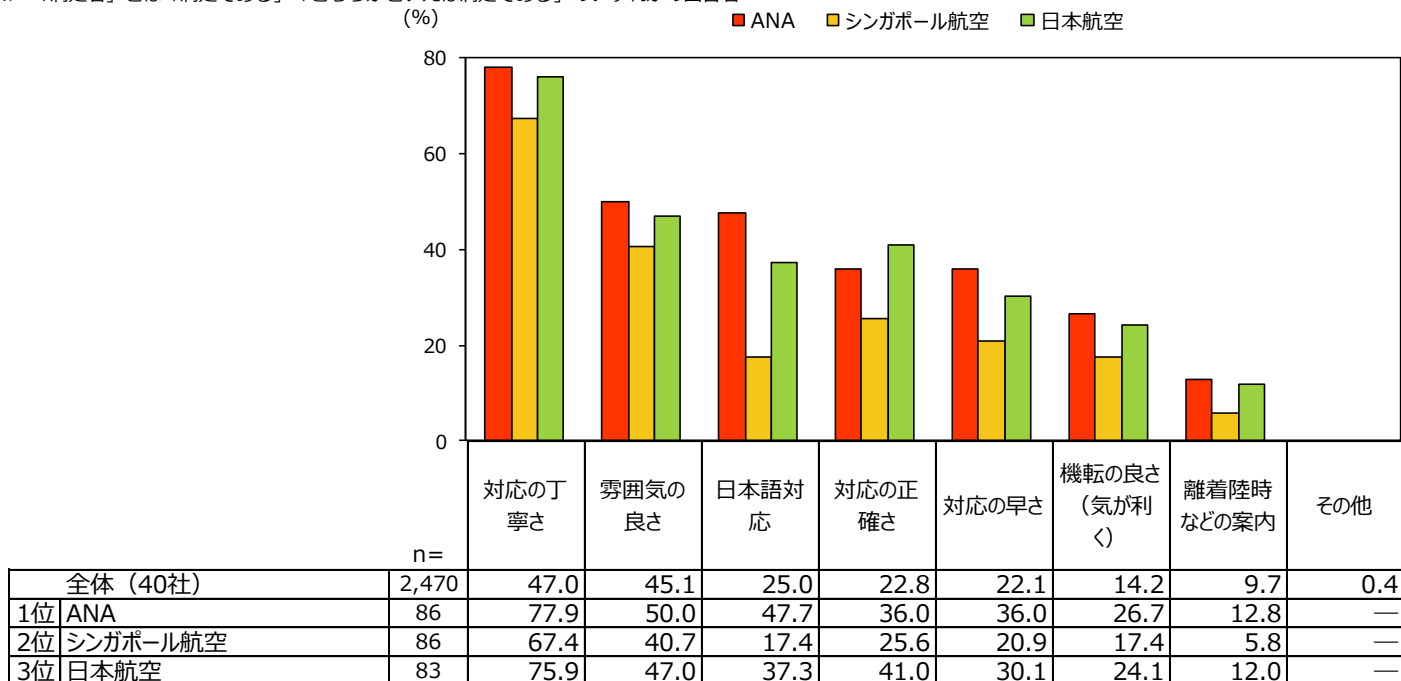
- 1位は2年連続で「ANA」。2位の「シンガポール航空」は前年から1ランク上昇。
- 7位の「ターキッシュ エアラインズ」、10位の「キャセイパシフィック航空」が圏外からTOP10入り。

■ 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】ANA

- ・ 困ったときに親身になって対応してくれ、安心感を感じた。(50代・男性)
- ・ スタッフの方々は皆テキパキとした対応をしていて、気持ち良くフライトが楽しめました。(30代・女性)

【2位】シンガポール航空

- ・ 問題発生時でも、即座に機転を利かせて対応してくれた。(60代以上・男性)
- ・ みんなにこやかで優しい雰囲気が良かった。満足です。(60代以上・女性)

【3位】日本航空

- ・ 日本語の安心感、接客の丁寧さを非常に感じました。(30代・男性)
- ・ きめ細かな心配りや、夜間飛行の消灯後にもお水など、客席への見回りを頻繁にしてくれるので、とてもありがたい。(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】

「ANA」「日本航空」が1位、3位「シンガポール航空」

- 「ANA」「日本航空」が同率で1位に並ぶ。3位の「シンガポール航空」は前年6位から3ランクアップ。
- 6位の「フィンランド航空」、8位の「ターキッシュ エアラインズ」、10位の「キャセイパシフィック航空」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)

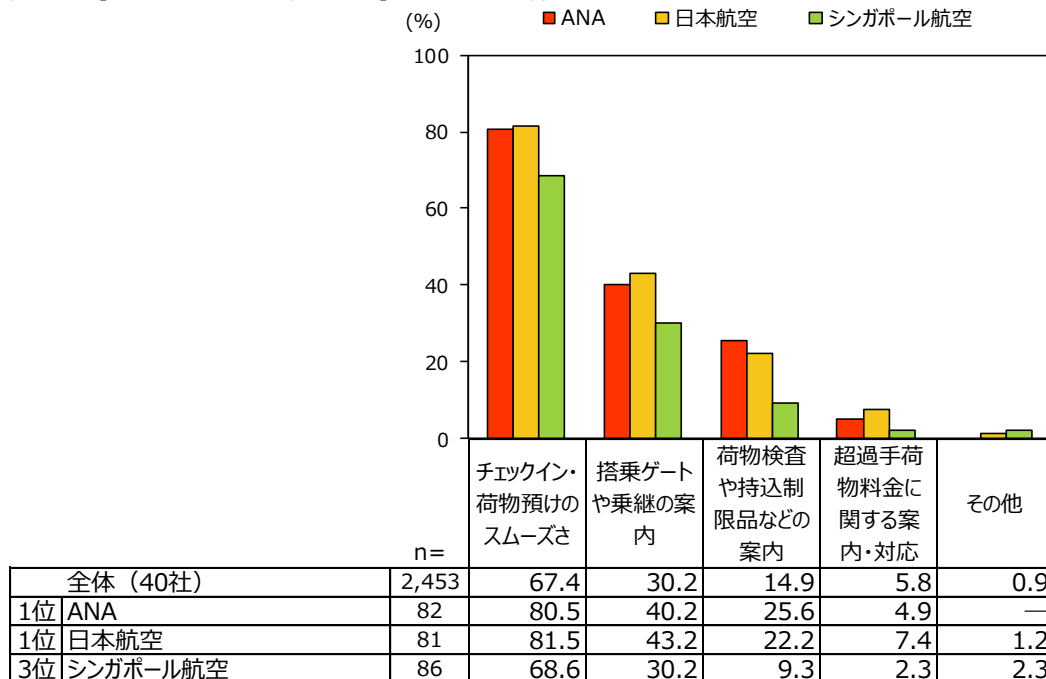
2019 順位	2018 順位	2017 順位	航空会社	n =	満足度 (%)				今年40社平均 今年TOP10平均	満足度 ポイント 変動 (対前年) 40社平均 TOP10平均
					満足である	どちらかといえば満足である	どちらかといえば不満である	不満である		
1位	(2位)	(2位)	ANA	100	37.0	45.0	12.0	5.0	4.12	0.05
1位	(1位)	(1位)	日本航空	100	34.0	47.0	17.0	1.0	4.12	-0.06
3位	(6位)	(3位)	シンガポール航空	100	24.0	62.0	12.0	2.0	4.08	0.21
4位	*	(4位)	ニュージーランド航空	100	28.0	50.0	19.0	2.0	4.02	*
5位	(8位)	(8位)	KLMオランダ航空	100	22.0	53.0	23.0	2.0	3.95	0.12
6位	(11位)	(5位)	フィンランド航空	100	20.0	53.0	27.0	-	3.93	0.14
7位	(4位)	(12位)	エミレーツ航空	100	21.0	51.0	23.0	5.0	3.88	-0.01
8位	(14位)	(17位)	ターキッシュ エアラインズ	100	28.0	42.0	22.0	5.0	3.87	0.13
9位	(5位)	(14位)	エバー航空	100	14.0	58.0	27.0	1.0	3.85	-0.03
10位	(19位)	(10位)	キャセイパシフィック航空	100	17.0	54.0	26.0	1.0	3.83	0.13
10位	(3位)	(12位)	カタール航空	100	17.0	54.0	25.0	3.0	3.83	-0.07

※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

※ 2018、2017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



<フリーコメント抜粋>

【1位】ANA

- ・ 渡航先で乗り換えがあったが、乗り換え時間が短い状況であったが、優先的に手続きをするゲートに案内してくれた。(60代以上・男性)
- ・ 丁寧に分かりやすく案内してくれて気持ち良かった。(40代・女性)

【1位】日本航空

- ・ 搭乗ゲートの案内及び荷物チェックにおいて非常にスムーズな対応ができていた。(40代・男性)
- ・ 初めてのチェックインでまったく分からないところを丁寧に誘導いただけだから。(30代・女性)

【3位】シンガポール航空

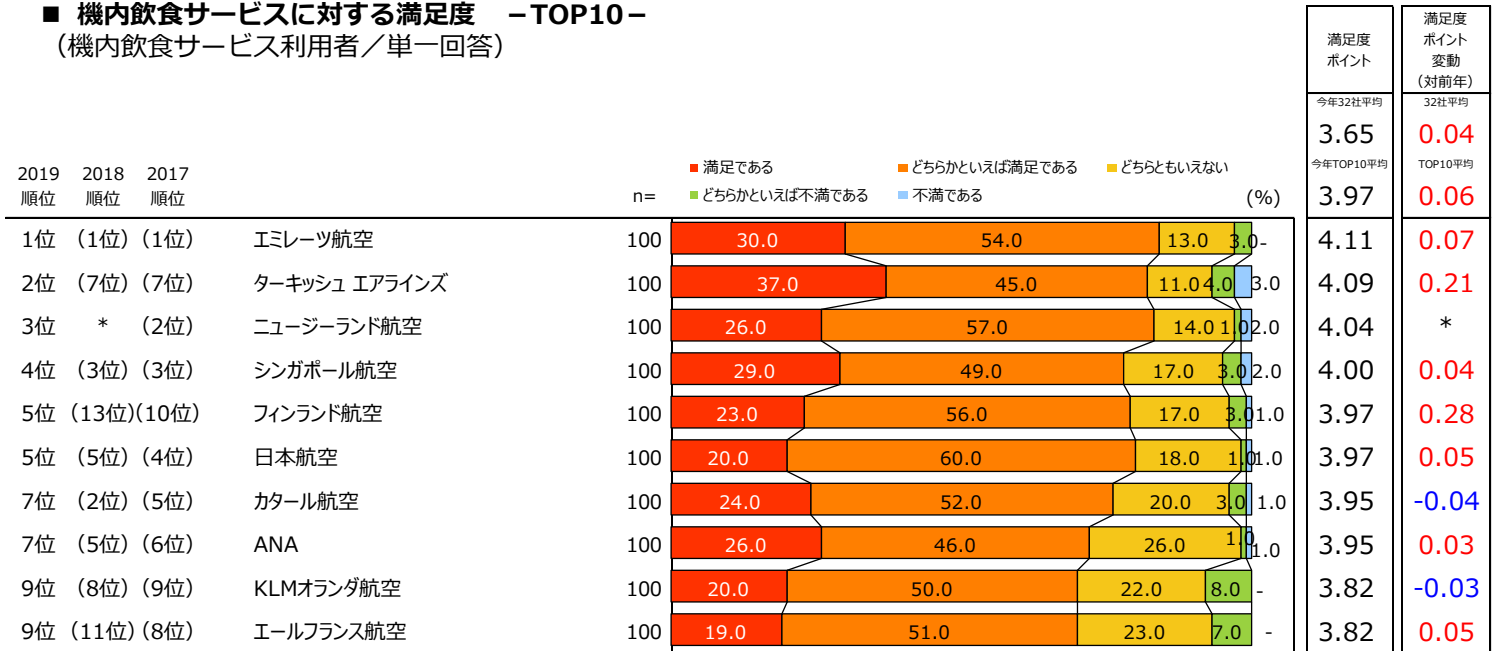
- ・ 対応と誘導が迅速で分かりやすかった。(60代以上・男性)
- ・ その場その場で雑談も交えて和む案内でした。質問にもちゃんと答えていただけました。(60代以上・女性)

【部門別満足度 ④機内飲食サービス】

「エミレーツ航空」が3年連続1位。2位「ターキッシュ エアラインズ」、3位「ニュージーランド航空」

- 1位の「エミレーツ航空」は「食事の味」（67.9%）、「食事の量」（42.9%）などバランス良く評価が高い。2位の「ターキッシュ エアラインズ」は5ランク上昇。「食事の味」を評価する人（76.8%）が多い。

■ 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)



※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照

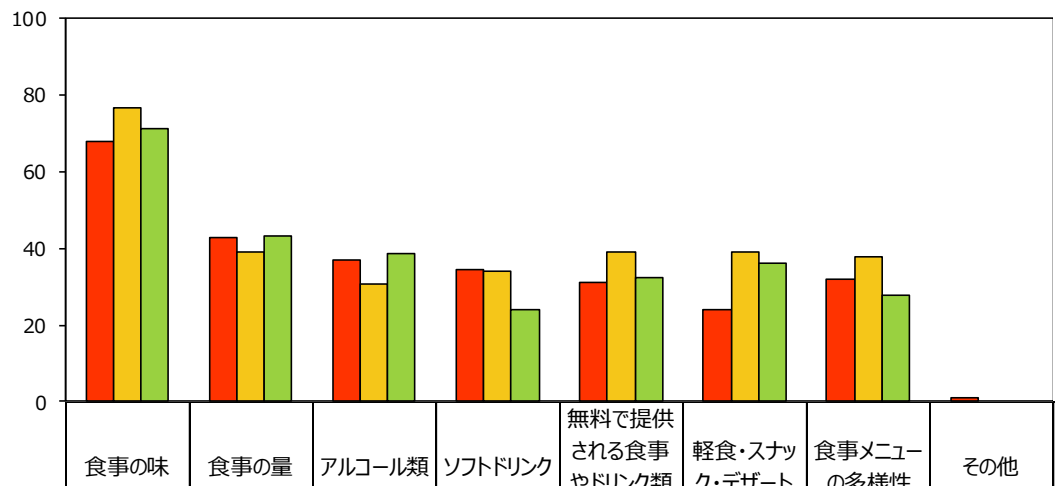
※ 2017、2016で対象外だった航空会社は「*」で記載

※ 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」「スクート」「タイガーエア台湾」「チエジュ航空」「ディーウェイ航空」「ジェットスター航空」「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

■ 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

(%) ■ エミレーツ航空 ■ ターキッシュ エアラインズ ■ ニュージーランド航空



	n=	食事の味	食事の量	アルコール類	ソフトドリンク	無料で提供される食事やドリンク類の範囲	軽食・スナック・デザート	食事メニューの多様性	その他
全体 (32社)	2,004	65.5	39.4	31.6	28.0	27.3	24.0	21.1	0.5
1位 エミレーツ航空	84	67.9	42.9	36.9	34.5	31.0	23.8	32.1	1.2
2位 ターキッシュ エアラインズ	82	76.8	39.0	30.5	34.1	39.0	39.0	37.8	—
3位 ニュージーランド航空	83	71.1	43.4	38.6	24.1	32.5	36.1	27.7	—

<フリーコメント抜粋>

【1位】エミレーツ航空

- ・ アルコール、ワインの選択肢が広く、提供するグラスも高級があった。（50代・男性）
- ・ 味付けが良かった。アレルギーがある人や子どもなどにとても気を使っていたのが、好感を持てた。（60代以上・女性）

【2位】ターキッシュ エアラインズ

- ・ 選択肢と食事の量、ワインサービスに満足。（60代以上・男性）
- ・ とても良かったです。お料理もおいしく、飽きないよう工夫されているように感じました。（20代・女性）

【3位】ニュージーランド航空

- ・ タイムリーな食事の提供と内容に満足しました。（60代以上・男性）
- ・ とてもおいしく、健康的な食事が魅力的で、とても満足度が高いため。（20代・女性）

【部門別満足度 ⑤機内エンターテインメント】

「ANA」が初めての1位。2位「日本航空」、3位「ニュージーランド航空」「エミレーツ航空」

- 「ANA」は調査開始以来初めての1位獲得。3位は同率で「ニュージーランド航空」と「エミレーツ航空」が並んだ。
- 1位の「ANA」の満足した理由を上位3社と比べると、「映画・テレビのチャンネル数」が60.0%と突出。「無料エンターテインメントの範囲」も17.5%と高め。

■ 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)

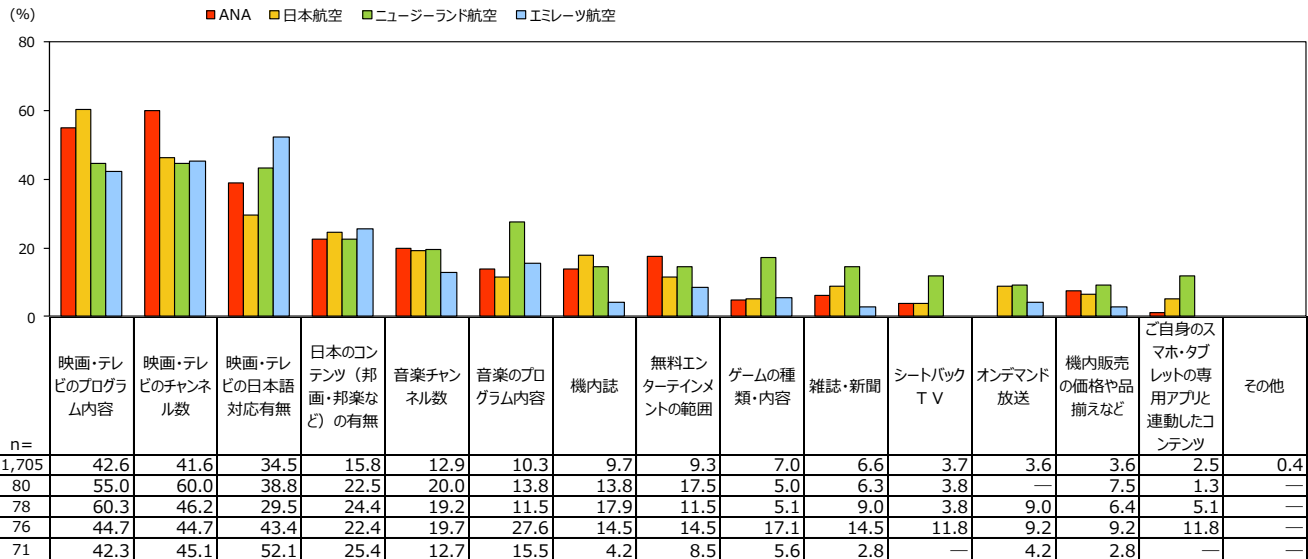
2019 順位	2018 順位	2017 順位	航空会社	n	満足度 (%)				満足度 ポイント 今年33社平均 3.47 今年TOP10平均 3.86	満足度 ポイント 変動 (対前年) 33社平均 0.00 TOP10平均 0.07
					満足である	どちらかといえば満足である	どちらともいえない	どちらかといえば不満である		
1位	(3位)	(4位)	ANA	100	29.0	51.0	17.0	2.0	4.05	0.16
2位	(2位)	(3位)	日本航空	100	23.0	55.0	19.0	3.0	3.98	0.02
3位	*	(2位)	ニュージーランド航空	100	25.0	51.0	19.0	4.0	3.95	*
3位	(1位)	(1位)	エミレーツ航空	100	28.0	43.0	26.0	2.0	3.95	-0.06
5位	(5位)	(6位)	シンガポール航空	100	21.0	48.0	29.0	1.0	3.87	0.10
6位	(6位)	(7位)	カタール航空	100	24.0	41.0	28.0	6.0	3.81	0.06
7位	(6位)	(9位)	KLMオランダ航空	100	18.0	50.0	25.0	6.0	3.78	0.03
8位	(15位)	(19位)	フィンランド航空	100	17.0	51.0	22.0	10.0	3.75	0.20
9位	(10位)	(11位)	ターキッシュ エアラインズ	100	21.0	40.0	30.0	8.0	3.72	0.06
10位	(4位)	(24位)	デルタ航空	100	11.0	50.0	37.0	2.0	3.70	-0.10

※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照 ※ 2017、2016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「スクート」「タイガーエア台湾」「チェジュ航空」「ティーウェイ航空」「ジェットスター航空」「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

■ 上位エアライン4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



<フリーコメント抜粋>

【1位】ANA

- ・ 機内誌のレベルが高い。映画のプログラム数も多かった。(40代・男性)
- ・ 映画やドラマやアニメなど、幅広いジャンルの映画を取り揃えていて、退屈することなく過ごせました。(30代・女性)

【2位】日本航空

- ・ 観たかった新作映画があったので楽しめた。(60代以上・男性)
- ・ 機内販売にJALとコラボしたブランド品があるのが魅力。(40代・女性)

【3位】ニュージーランド航空/エミレーツ航空

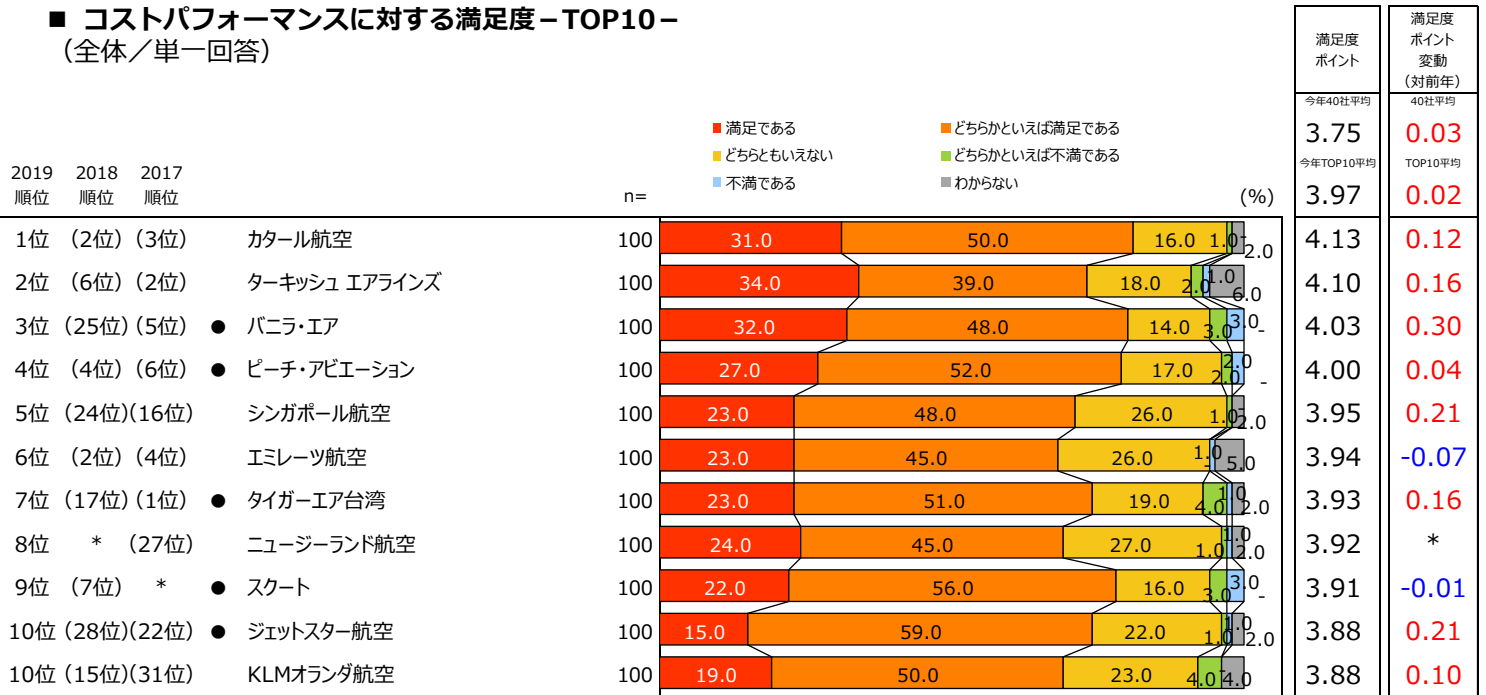
- ・ 日本語対応の映画もいくつかあったので楽しめた。「ニュージーランド航空」(60代以上・女性)
- ・ チャンネル数が多く、長時間の飛行でも飽きなかった。「エミレーツ航空」(60代以上・男性)

【参考：コストパフォーマンス】

1位は「カタール航空」、2位「ターキッシュ エアラインズ」、3位「バニラ・エア」

- コストパフォーマンスの評価について、上位11エアラインを見たものが以下である。1位は「カタール航空」で前年2位から1ランクアップ。LCCは3位の「バニラ・エア」、4位の「ピーチ・アビエーション」、7位の「タイガーエア台湾」、9位の「スクート」、10位の「ジェットスター航空」と、5社がランクイン。

■ コストパフォーマンスに対する満足度－TOP10－
(全体／単一回答)

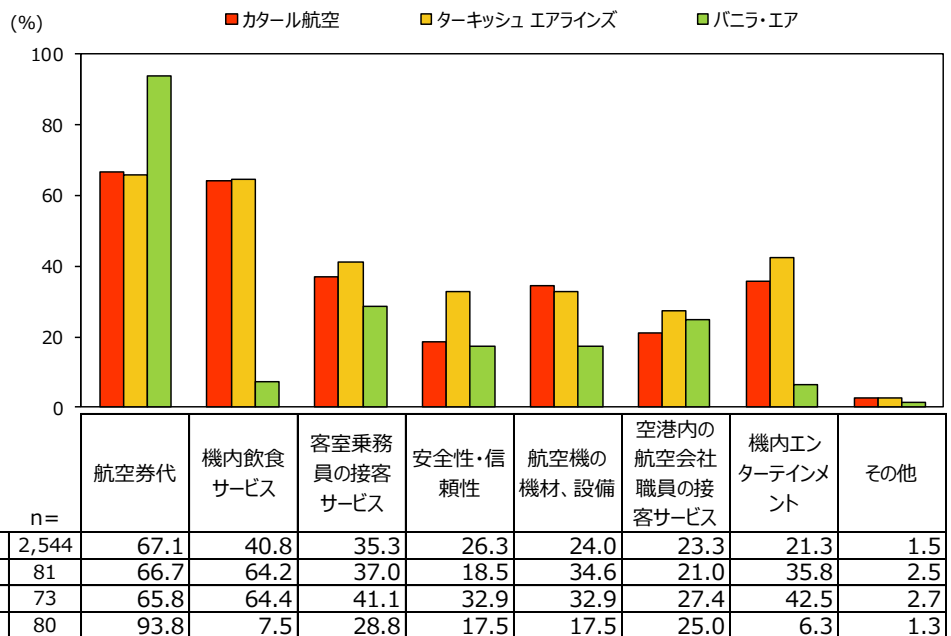


※ 満足度ポイントの算出方法は1ページ参照
 ※ 「●」は格安航空会社 (LCC)

※ 2018、2017年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



<フリーコメント抜粋>

【1位】カタール航空

- ・ 機内食の味、アメニティの充実、接客の良さ、機内の雰囲気とレベルが高かったから。(30代・男性)
- ・ リーズナブルなのに接客や設備が充実しているから。(20代・女性)

【2位】ターキッシュ エアラインズ

- ・ 機内設備、特にエンターテインメント機器の充実で満足。快適な時間を過ごせた。(60代以上・男性)
- ・ ラウンジの充実度や機内のサービスから考えて、価格以上の価値があると思うため、いつも航空券を探すときはターキッシュから調べ始めるようになった。(30代・女性)

【3位】バニラ・エア

- ・ 費用を考えると、満足だと思う。(40代・女性)
- ・ 笑顔で接してくれたりスムーズに手続きができて安心して旅行先まで行くことができたから。価格に対してサービスの内容に満足できたから。(20代・男性)