

エイビーロード『エアライン満足度調査2014』

総合満足度は「シンガポール航空」が3年連続、貫録の1位。
2位は「ANA」、部門別では、5部門中3部門を制覇し大躍進。

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」(センター長：沢登次彦)は、2013年に海外渡航をした方を対象に、国際線エアラインの満足度調査を実施しました。ここにご報告いたします。

－エアライン満足度調査2014のトピックス－

<総合満足度> -----

・・・P4

- 「シンガポール航空」が2012年調査以来3年連続で総合満足度1位。2位には「ANA」、3位に「日本航空」が入り、日系エアラインに勢いがみえる。
- ロンドンオリンピック後の影響か、英国系のエアライン(「ブリティッシュ・エアウエイズ」(前年26位→11位)、「ヴァージン アトランティック航空」(前年16位→12位))がそれぞれ大きく順位を伸ばす。

【総合満足度ランキング】

1位 (前年1位)	シンガポール航空	4.26ポイント
2位 (前年5位)	ANA	4.21ポイント
3位 (前年3位)	日本航空	4.13ポイント
4位 (前年4位)	トルコ航空	4.10ポイント
5位 (前年2位)	エミレーツ航空	4.04ポイント

<部門別満足度> -----

- 5部門中、3部門(「航空機の機材、設備」「客室乗務員の接客サービス」「空港内の航空会社職員の接客サービス」)で「ANA」が1位を獲得!
- 「機内飲食サービス」部門は「シンガポール航空」が3年連続で1位を堅持。

【各部門別満足度ランキング1位】

①航空機の機材、設備	ANA	4.13ポイント/前年6位・・・P5
②客室乗務員の接客サービス	ANA	4.27ポイント/前年4位・・・P6
③空港内の航空会社職員の接客サービス	ANA	4.22ポイント/前年3位・・・P7
④機内飲食サービス	シンガポール航空	4.07ポイント/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	4.03ポイント/前年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)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/>